

CONCURSO PÚBLICO
PREFEITURA DE PARICONHA (AL) - MÉDIO
CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS
ATENÇÃO!

Verifique se as informações descritas neste Caderno de Questões Objetivas coincidem com o registrado no topo de cada página e com o seu Cartão de Respostas. Caso contrário, notifique o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.

**INFORMAÇÕES GERAIS:**

1. Você receberá do fiscal de sala o material descrito a seguir:
 - a. este Caderno de Questões Objetivas, com 30 (trinta) questões de múltipla escolha;
 - b. um Cartão de Respostas destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.
2. Ao receber o Cartão de Respostas você deve:
 - a. conferir seu nome e número de inscrição;
 - b. ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
 - c. assinar o Cartão de Respostas, no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta.
3. As questões são identificadas pelo número que se situa antes do seu enunciado.
4. Durante a aplicação da prova não será permitido:
 - a. qualquer tipo de comunicação entre os examinandos;
 - b. levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
 - c. portar aparelhos eletrônicos, tais como telefone celular, notebook, receptor, gravador ou máquina fotográfica ou equivalente.
5. Não será permitida a troca do Cartão de Respostas por erro do candidato.
6. Reserve tempo suficiente para marcar seu Cartão de Respostas.
7. Para fins de correção do Cartão de Respostas, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no Cartão de Respostas.
8. No Cartão de Respostas, para cada questão, assinale apenas uma opção, pois atribuir-se-á nota zero a toda questão com mais de uma opção assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
9. O Cartão de Respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
10. Quando terminar sua prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar o Cartão de Respostas devidamente preenchido e assinado ao fiscal da sala. Aquele que descumprir esta regra será **ELIMINADO**.



Não folheie a prova antes da
autorização do fiscal

NOME:	
INSCRIÇÃO:	
CPF:	

Para mais informações, acesse nosso site www.admtec.org.br

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 1 a 20

1 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Alteração na auréola ou no mamilo são sintomas que podem ser notados pelos pacientes ou identificados pelo profissional de saúde em casos de câncer de mama ou da sua suspeita.

II. Sensibilidade ou saída de secreção pelo mamilo ou inversão do mamilo para dentro da mama são sintomas que podem ser notados pelos pacientes ou identificados pelo profissional de saúde em casos de câncer de mama ou da sua suspeita.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

2 • Leia as afirmativas a seguir:

I. O câncer de mama é o crescimento descontrolado de células da mama que adquiriram características anormais. O câncer de mama pode causar sintomas como dor, calor, edema, rubor ou descamação na mama. Tais sintomas podem ser notados pelos pacientes ou identificados pelo profissional de saúde.

II. O diagnóstico do câncer da próstata é feito pelo estudo histopatológico do tecido obtido pela biópsia da próstata, que deve ser considerada sempre que houver anormalidades no toque retal ou na dosagem do PSA.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

3 • Leia as afirmativas a seguir:

I. A quimioterapia é a forma de tratamento sistêmico do câncer que usa medicamentos denominados “quimioterápicos” administrados em intervalos regulares, que variam de acordo com os esquemas terapêuticos.

II. O excesso de peso é associado aos cânceres de mama e de próstata. O excesso de gordura promove inflamação e produção de hormônios que danificam as células.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

4 • Leia as afirmativas a seguir:

I. A prevenção do câncer é o conjunto de medidas que evitam ou reduzem a exposição a fatores que aumentam a possibilidade de se desenvolver um câncer, conhecidos como fatores de risco.

II. O paciente com neoplasia maligna tem direito de se submeter ao primeiro tratamento no SUS no prazo de até 60 (sessenta) dias, contados a partir do dia em que for firmado o diagnóstico em laudo patológico.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

5 • Leia as afirmativas a seguir:

I. O câncer de mama é muito comum entre as mulheres. Se diagnosticado e tratado precocemente, o prognóstico é relativamente bom. O envelhecimento da mulher é o principal fator de risco para essa doença.

II. De um modo geral, os fatores que podem contribuir para o desenvolvimento de um câncer podem ser classificados em duas categorias de fatores: os de natureza extrínseca e os de natureza intrínseca. Como exemplos de fatores de risco extrínsecos estão a idade, o gênero, a etnia ou raça, e a herança genética. Já no grupo de fatores de risco intrínsecos, incluem-se o uso de tabaco e álcool, hábitos alimentares inadequados, inatividade física, agentes infecciosos, radiação ultravioleta, exposições ocupacionais, poluição ambiental, radiação ionizante, alimentos contaminados, obesidade e situação socioeconômica, entre outros.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ÉTICA

O agente público deve observar algumas regras para um bom desempenho da atividade no setor público. Essas regras constituem os princípios da Administração Pública, que estão presentes no artigo 37 da Constituição Federal de 1988. Esses princípios devem ser levados em conta na hora de pensar as políticas públicas e, de um modo geral, influenciam as bases da gestão pública brasileira.

A violação dos princípios da Administração Pública implica nulidade do ato administrativo e podem incidir na Lei de Improbidade Administrativa. Ou seja, qualquer ação ou omissão dos servidores públicos que viole os princípios constitucionais pode ser considerada improbidade administrativa.

Segundo o artigo 37 da Constituição Federal: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)”

PRINCÍPIO DA LEGALIDADE

O princípio da legalidade, que é uma das principais garantias de direitos individuais, remete ao fato de que a Administração Pública só pode fazer aquilo que a lei permite, ou seja, só pode ser exercido em conformidade com o que é apontado na lei, esse princípio ganha tanta relevância pelo fato de não proteger o cidadão de vários abusos emanados de agentes do poder público.

É importante diferenciar que, para o cidadão comum, tudo o que não é proibido é permitido. Já para o servidor público, só é permitido aquilo que está legalizado. Suas ações administrativas só podem ser feitas baseadas em leis.

Adaptado. Fonte: <http://bit.ly/2ZkKT8L>.

6 • Com base no texto 'ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ÉTICA', leia as afirmativas a seguir:

I. De acordo com o texto, segundo o artigo 37 da Constituição Federal, a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios deve obedecer aos princípios de legalidade, de impessoalidade, de moralidade, de publicidade e de eficiência.

II. De acordo com o texto, o princípio da legalidade, que é uma das principais garantias de direitos individuais, remete ao fato de que a Administração Pública só pode fazer aquilo que a lei permite, ou seja, só pode ser exercido em conformidade com o que é apontado na lei.

III. De acordo com o texto, é importante diferenciar que, para o cidadão comum, tudo o que não é proibido é permitido. Já para o servidor público, afirma o texto, só é permitido aquilo que está legalizado. Assim, as ações administrativas dos agentes públicos só podem ser feitas baseadas em leis, afirma o autor do texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

7 • Com base no texto 'ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ÉTICA', leia as afirmativas a seguir:

I. De acordo com o texto, o agente público deve infringir algumas regras para um bom desempenho da atividade no setor público. Essas regras, afirma o texto, constituem os princípios da Administração Pública, que estão presentes no artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

II. De acordo com o texto, a violação dos princípios da Administração Pública implica nulidade do ato administrativo e podem incidir na Lei de Improbidade Administrativa. Ou seja, qualquer ação ou omissão dos servidores públicos que viole os princípios constitucionais pode ser considerada improbidade administrativa, afirma o texto.

III. De acordo com o texto, os princípios da Administração Pública devem ser levados em conta na hora de pensar as políticas públicas e, de um modo geral, tolhem o progresso da gestão pública brasileira.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

MORTALIDADE (SIM)

O Sistema de Informações Sobre Mortalidade (SIM) tem por instrumento padronizado de coleta de dados a Declaração de Óbito (DO), impressa em três vias coloridas, cuja emissão e distribuição para os estados, em séries previamente numeradas, é de competência exclusiva do Ministério da Saúde. Para os municípios, a distribuição fica a cargo das secretarias estaduais de saúde, devendo as secretarias municipais se responsabilizarem por seu controle e distribuição entre os profissionais médicos e instituições que a utilizem, bem como pelo recolhimento das primeiras vias em hospitais e cartórios.

O preenchimento da DO deve ser realizado exclusivamente por médicos, exceto em locais onde não existam, situação na qual poderá ser preenchida por oficiais de Cartórios de Registro Civil, assinada por duas testemunhas. Em tese, nenhum sepultamento deveria ocorrer sem prévia emissão da DO. Mas, na prática, sabe-se da ocorrência de sepultamentos irregulares, em cemitérios clandestinos (e eventualmente mesmo em cemitérios oficiais), o que afeta o conhecimento do real perfil de mortalidade em algumas regiões.

O registro do óbito deve ser feito no local de ocorrência do evento. Embora o local de residência seja a informação comumente mais utilizada, na maioria das análises do setor saúde, a ocorrência é fator importante no planejamento de algumas medidas de controle, como, por exemplo, no caso dos

acidentes de trânsito e doenças infecciosas que exijam a adoção de medidas de controle no local de ocorrência. Os óbitos ocorridos fora do local de residência serão redistribuídos, quando do fechamento das estatísticas, pelas secretarias estaduais e Ministério da Saúde, permitindo, assim, o acesso aos dados tanto por ocorrência como por residência do falecido.

O SIM constitui um importante elemento para o Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica, tanto como fonte principal de dados, quando há falhas de registro de casos no Sinan, quanto como fonte complementar, por também dispor de informações sobre as características de pessoa, tempo e lugar, assistência prestada ao paciente, causas básicas e associadas de óbito, extremamente relevantes e muito utilizadas no diagnóstico da situação de saúde da população.

As informações obtidas pela DO também possibilitam o delineamento do perfil de morbidade de uma área, no que diz respeito às doenças mais letais e às doenças crônicas não sujeitas à notificação compulsória, representando, praticamente, a única fonte regular de dados. Para as doenças de notificação compulsória, a utilização eficiente desta fonte de dados depende da verificação rotineira da presença desses agravos no banco de dados do SIM. Deve-se também checar se as mesmas constam no Sinan, bem como a evolução do caso para óbito.

Adaptado. Fonte: <http://bit.ly/353lzoK>.

8 • Com base no texto 'MORTALIDADE (SIM)', leia as afirmativas a seguir:

I. Embora o local de residência seja a informação comumente mais utilizada no registro do óbito, na maioria das análises do Setor de saúde, a ocorrência é fator importante no planejamento de algumas medidas de controle, como, por exemplo, no caso dos acidentes de trânsito e doenças infecciosas que exijam a adoção de medidas de controle no local de ocorrência, de acordo com o texto.

II. De acordo com o texto, em tese, nenhum sepultamento deveria ocorrer sem prévia emissão da Declaração de Óbito. Mas, na prática, afirma o texto, sabe-se da ocorrência de sepultamentos irregulares, em cemitérios clandestinos (e eventualmente mesmo em cemitérios oficiais), o que afeta o conhecimento do real perfil de mortalidade em algumas regiões.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

9 • Com base no texto 'MORTALIDADE (SIM)', leia as afirmativas a seguir:

I. O preenchimento da Declaração de Óbito, de acordo com o texto, deve ser realizado exclusivamente por profissionais de saúde, seja qual for a sua especialidade. Nesse documento, devem constar as informações sobre a causa da morte e a localidade onde a mesma ocorreu, afirma o texto.

II. As informações obtidas pela Declaração de Óbito possibilitam o delineamento do perfil de morbidade de uma área no que diz respeito às doenças mais letais, não sendo úteis, no entanto, para conhecer as doenças crônicas não sujeitas à notificação compulsória, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

10 • Com base no texto 'MORTALIDADE (SIM)', leia as afirmativas a seguir:

I. Para as doenças de notificação compulsória, a utilização eficiente dos dados do Sistema de Informações Sobre Mortalidade não depende da verificação rotineira da presença desses agravos no banco de dados do sistema, nem mesmo da checagem das mesmas no Sinan, afirma o texto.

II. Para os municípios, a distribuição da Declaração de Óbito fica a cargo das secretarias estaduais de saúde, devendo as secretarias municipais se responsabilizarem por seu controle e distribuição entre os profissionais médicos e instituições que a utilizem, bem como pelo recolhimento das primeiras vias em hospitais e cartórios, afirma o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

11 • Com base no texto 'MORTALIDADE (SIM)', leia as afirmativas a seguir:

I. De acordo com o texto, o registro do óbito deve ser feito na unidade de saúde do município onde ocorreu evento. Assim, é possível identificar as demandas regionais das organizações de serviços de saúde, afirma o texto.

II. O Sistema de Informações Sobre Mortalidade constitui um importante elemento para o Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica, tanto como fonte principal de dados, quando há falhas de registro de casos no Sinan, quanto como fonte complementar, por também dispor de informações sobre as características de pessoa, tempo e lugar, assistência prestada ao paciente, causas básicas e associadas de óbito, extremamente relevantes e muito utilizadas no diagnóstico da situação de saúde da população, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

12 • Com base no texto 'MORTALIDADE (SIM)', leia as afirmativas a seguir:

I. O texto afirma que o Sistema de Informações Sobre Mortalidade tem por instrumento padronizado de coleta de dados a Declaração de Óbito, impressa em três vias coloridas, cuja emissão e distribuição para os estados, em séries previamente numeradas, é de competência exclusiva do Ministério da Saúde.

II. Os óbitos ocorridos fora do local de residência serão redistribuídos, quando do fechamento das estatísticas, pelas secretarias estaduais e Ministério da Saúde, impedindo, assim, o acesso aos dados tanto por ocorrência como por residência do falecido, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

Herpes Zoster e Aids

A partir de 1981, o Herpes Zoster passou a ser reconhecido como uma infecção frequente em pacientes portadores de HIV. Posteriormente, observações epidemiológicas demonstraram que era uma manifestação inicial de infecção pelo HIV, cuja ocorrência é preditiva de soropositividade para HIV, em populações de risco. A incidência de Herpes Zoster é significativamente maior entre indivíduos HIV positivos do que entre os soronegativos (15 vezes mais frequente nos primeiros). A incidência cumulativa de zoster por 12 anos após a infecção pelo HIV foi de 30%, ocorrendo segundo uma taxa relativamente constante, podendo ser manifestação precoce ou tardia da infecção pelo HIV. Complicações, como retinite, necrose aguda de retina e encefalite progressiva fatal, têm sido relatadas com

mais frequência em pacientes HIV positivos.

O que é Herpes Zoster?

Trata-se de uma doença viral autolimitada, com ciclo evolutivo de, aproximadamente, 15 dias, que atinge homens e mulheres, sendo mais frequente na idade adulta e nos idosos. Antes do surgimento das lesões cutâneas, a maioria dos doentes apresenta dores nevrálgicas, parestesias, ardor e prurido locais, acompanhados de febre, cefaleia e mal-estar. A lesão elementar constitui-se de vesículas sobre base eritematosa, que surgem de modo gradual e levam de 2 a 4 dias para se estabelecerem. Essas vesículas podem confluir formando bolhas contendo líquido transparente ou ligeiramente amarelado, seguindo o trajeto de um nervo.

Adaptado. Fonte: <http://bit.ly/2lOnAEF>.

13 • Com base no texto 'Herpes Zoster e Aids', leia as afirmativas a seguir:

I. A incidência de Herpes Zoster é significativamente menor entre indivíduos HIV positivos do que entre os soronegativos, de acordo com o texto.

II. A incidência de Herpes Zoster é significativamente maior entre indivíduos HIV positivos do que entre os soronegativos (15 vezes mais frequente nos primeiros), de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

14 • Com base no texto 'Herpes Zoster e Aids', leia as afirmativas a seguir:

I. O Herpes Zoster é uma doença viral auto-limitada, com ciclo evolutivo de, aproximadamente, 15 dias, que atinge homens e mulheres, sendo mais frequente na idade adulta e nos idosos, de acordo com o texto.

II. O texto apresenta a informação de que a incidência cumulativa de zoster por 12 anos após a infecção pelo HIV foi de 30%, ocorrendo segundo uma taxa relativamente constante.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

15 • Com base no texto 'Herpes Zoster e Aids', leia as afirmativas a seguir:

I. Antes do surgimento das lesões cutâneas no paciente com Herpes Zoster, a maioria dos doentes apresenta um quadro com resfriado, dores nas articulações, ardor nos olhos e prurido locais, acompanhados de manchas avermelhadas, cefaleia e mal-estar, de acordo com o texto.

II. Complicações, como retinite, necrose aguda de retina e encefalite progressiva fatal, têm sido relatadas com mais frequência em pacientes HIV positivos com Herpes Zoster, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

16 • Com base no texto 'Herpes Zoster e Aids', leia as afirmativas a seguir:

- I. No paciente com Herpes Zoster, a lesão elementar constitui-se de vesículas sobre base eritematosa, que surgem repentinamente e levam de 9 a 12 meses para se estabelecerem, afirma o texto. Essas vesículas podem confluir formando bolhas contendo líquido transparente ou ligeiramente amarelado, seguindo o trajeto de um nervo, de acordo com o texto.
- II. A incidência cumulativa de zoster por 12 anos após a infecção pelo HIV não ultrapassa a taxa de 3% entre os pacientes soropositivos, ocorrendo segundo uma taxa relativamente constante, podendo ser manifestação precoce ou tardia da infecção pelo HIV, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

Pecados do atendimento

Um bom atendimento ao usuário é capaz de levar a entidade a ter uma boa imagem perante o seu público, pois leva em consideração a satisfação do usuário em virtude da resolução de problemas ou da clareza quanto às informações oferecidas.

É por isso que é importante conhecer as falhas mais comuns no atendimento ao usuário dos serviços. Assim, é possível saber quais atitudes evitar e quais buscar na performance da sua equipe, deixando os usuários mais propensos a elogiar a instituição e ter uma boa imagem da mesma.

INFORMAÇÕES RASAS OU IMPRECISAS

Um dos erros fatais no atendimento ao usuário é quando o mesmo liga para a instituição e não consegue sanar a sua dúvida. É vital que os atendentes sejam treinados para dar informações precisas ou transferir a ligação para alguém mais capacitado. Se o usuário entra em contato com uma dúvida e o servidor não a soluciona, ele se sentirá desrespeitado e desrespeitado, pois não saberá qual caminho tomar a seguir.

TRATAMENTO INADEQUADO

Na maioria das vezes, o usuário liga para a instituição porque está frustrado com algo e precisa de um bom atendimento para tirá-lo do estado atual. Desse modo, se há grosseria, ignorância ou até mesmo falta de tato, o usuário se sentirá desrespeitado e avaliará mal o atendimento. Mesmo se o erro for do próprio usuário, saiba relevar.

Por outro lado, se a organização for responsável pela frustração do usuário, o servidor não deve hesitar, procurando oferecer uma solução para o problema do usuário imediatamente. O cidadão poderá perdoar um erro se ele for solucionado com atenção e dedicação.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO INEXISTENTE

Independentemente da natureza da instituição, é fundamental que haja canais de atendimento para que os usuários possam entrar em contato quando quiserem. A inexistência de profissionais dedicados ao atendimento dos usuários pode ser prejudicial para a imagem da entidade. É recomendável que a instituição descubra quais são as formas preferidas de comunicação dos usuários e, assim, prover a devida comunicação por esses canais.

DEVALORIZAÇÃO DA EQUIPE E FALTA DE FEEDBACK

Um excelente atendimento ao usuário gera resultados muito bons nas pesquisas de satisfação. Portanto, desvalorizar o trabalho eficiente ou não congratular a equipe por ter diminuído queixas ou deixado os usuários mais felizes não faz de você um bom líder. Isso faz com que haja desmotivação na equipe e, logo,

falhas no atendimento.

Adaptado. Fonte: <http://bit.ly/39qApsS>.

17 • Com base no texto 'Pecados do atendimento', leia as afirmativas a seguir:

- I. Se a organização for responsável pela frustração do usuário, o servidor público não deve oferecer uma solução para o problema do cidadão, afirma o texto. O cidadão poderá perdoar um erro se ele for solucionado com atenção e dedicação, de acordo com o texto.
- II. É desaconselhável que a instituição busque identificar quais são as formas preferidas de comunicação dos usuários dos seus serviços, devendo limitar-se a disponibilizar um número de telefone para contato, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

18 • Com base no texto 'Pecados do atendimento', leia as afirmativas a seguir:

- I. É vital para o bom atendimento que, na instituição, os atendentes sejam treinados para dar informações precisas ou transferir a ligação para alguém mais capacitado, de acordo com o texto.
- II. Se o usuário dos serviços entra em contato com o atendimento para sanar uma dúvida e o servidor não a soluciona, ele se sentirá desrespeitado e desrespeitado, pois não saberá qual caminho tomar a seguir, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

19 • Com base no texto 'Pecados do atendimento', leia as afirmativas a seguir:

- I. Na maioria das vezes, o usuário liga para a instituição porque está frustrado com algo e precisa de um bom atendimento para tirá-lo do estado atual, de acordo com o texto.
- II. No atendimento ao usuário, se há grosseria, ignorância ou até mesmo falta de tato, o usuário se sentirá respeitado e avaliará bem o atendimento, afirma o texto. Mesmo se o erro for do próprio usuário, o servidor deve saber relevar, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

20 • Com base no texto 'Pecados do atendimento', leia as afirmativas a seguir:

- I. Um dos erros fatais no atendimento ao usuário é quando o mesmo liga para a instituição e não consegue sanar a sua dúvida, de acordo com o texto.
- II. Independentemente da natureza da instituição, é fundamental que haja canais de atendimento para que os usuários possam entrar em contato quando quiserem, afirma o texto. A inexistência de profissionais dedicados ao atendimento dos usuários pode ser favorável para a imagem da entidade, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

Questões de 21 a 30

21 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Um quadrado com área de 144 metros quadrados teve todas as suas arestas aumentadas em 50%. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que o seu perímetro foi aumentado em mais de 68% e a sua área foi aumentada em menos de 93%.

II. Um capital de R\$ 5.500, aplicado a juros de 4% ao mês, por um período de 7 meses, resultará em um montante maior que R\$ 7.376 e menor que R\$ 7.462, no período.

III. Uma imobiliária possuía 630 apartamentos para serem vendidos. Para acelerar as vendas, foi realizada uma campanha promocional com duração de 3 semanas. Nesse período, observou-se que foram vendidos 69 apartamentos, na 1ª semana; 62, na 2ª semana; e 104, na 3ª semana. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que as vendas no período da campanha promocional representaram mais de 41% do quantitativo inicial de apartamentos.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

22 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Ao realizar uma pesquisa, identificou-se que o produto X apresenta os seguintes preços em cinco lojas pesquisadas: R\$ 15,05, R\$ 10,15, R\$ 11,85, R\$ 13,95 e R\$ 13,91. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que o preço médio do produto X, nas lojas pesquisadas, é superior a R\$ 13,27.

II. Em uma sala há 5 caixas que pesam: 67 kg, 74 kg, 94 kg, 136 kg e 124 kg. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que o peso médio das caixas presentes nessa sala é maior que 93 kg e menor que 102 kg.

III. O resultado da multiplicação de 7% por 11% é menor que 1,09%.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

23 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Um supermercado vende cinco marcas de feijão cujos preços são: R\$ 3,5, R\$ 4,2, R\$ 5,2, R\$ 4,3 e R\$ 5,5. A fim de aumentar as vendas, o gerente desse estabelecimento reduziu todos os preços citados em 16%. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que a média dos preços do feijão nessa loja, após o desconto aplicado, representa um valor superior a R\$ 3,31 e inferior a R\$ 3,96.

II. Um terreno possui o formato de um triângulo com 58m de base e 120m de altura. Outro terreno possui o formato de um retângulo com 139m de largura e 216m de comprimento. Ambos os terrenos possuem 57% da sua área ocupada por um gramado. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que a soma da área do gramado de ambos os terrenos é superior a 15.029 m² e inferior a 15.671 m².

III. Um imóvel possui 5 cômodos, os quais possuem as seguintes dimensões: 34,5m², 35,2m², 36,6m², 33,5m², 29,1m². Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que o tamanho médio dos cômodos desse imóvel é maior que 32,81m².

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

24 • Leia as afirmativas a seguir:

I. O preço inicial de um produto é R\$ 3,75. Recentemente, esse produto apresentou três aumentos no seu preço: R\$ 0,18, R\$ 0,18 e R\$ 0,17, respectivamente. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que, após as três altas descritas, o preço final desse produto está mais de 13% acima do preço inicial do mesmo.

II. Um capital de R\$ 7.750, aplicado a juros de 3% ao mês, por um período de 4 meses, resultará em um montante maior que R\$ 8.869 e menor que R\$ 8.984, no período.

III. Um capital de R\$ 3.000, aplicado a juros de 4,5% ao mês, por um período de 3 meses, resultará em um montante maior que R\$ 3.391 e menor que R\$ 3.486, no período.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

25 • Leia as afirmativas a seguir:

I. A figura 1 é um retângulo com largura igual a 12m e comprimento igual a 23m. A figura 2 é um retângulo com largura igual a 34m e comprimento igual a 13m. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que a área da figura 2 é mais de 54% maior que a área da figura 1.

II. Uma figura com área igual a 833m² foi dividida em 17 partes iguais. Assim, é correto afirmar que, após a divisão, cada parte possui mais de 39m² e menos de 71m².

III. Uma quantia de valor X foi igualmente dividida entre 7 amigos. Um deles decidiu distribuir igualmente a sua parte entre seus 4 filhos. Um dos seus filhos, por sua vez, gastou todo o dinheiro que recebeu ao comprar 3 unidades de um produto Y. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que o preço de Y representa menos de 1,05% da quantia X.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

FRIGORÍFICOS

Por Bloomberg Brasil
Publicado em 16 de dezembro de 2019

Produtos que imitam a carne podem ser a onda do momento, mas os produtores da carne de verdade vão muito bem, obrigado.

A fabricante de hambúrgueres veganos Beyond Meat dominou o noticiário este ano de 2019 com uma estreia de enorme sucesso no mercado financeiro e uma vertiginosa valorização de 200% sobre suas ações.

Mas os frigoríficos Minerva e JBS não estão muito atrás. Até empresas americanas prejudicadas pela guerra comercial com a China, como a Tyson Foods, recentemente tiveram os maiores ganhos nas ações em anos.

Por trás da disparada nos preços das ações dessas empresas está a escassez de proteína animal na Ásia, onde a demanda por importações de carne suína, bovina e de frango aumentou. A peste suína africana está dizimando rebanhos da China ao Vietnã, provocando situações que vão afetar o comércio de carne por anos.

Enquanto a oferta de carne nos Estados Unidos bate recordes, a demanda por lá também começa a dar sinais de aceleração. Os preços do presunto naquele país estão próximos aos maiores níveis sazonais devido à forte procura externa, elevando os preços da carne de porco. Empresas como a Tyson Foods, com sede em Springdale, Arkansas, relatam interesse "extremo" de

compradores chineses por carne de frango, após a suspensão de uma proibição que vigorou por vários anos.

A demanda doméstica por carne também é robusta nos Estados Unidos, à medida que o consumo desse alimento aumenta junto com a renda dos consumidores norte americanos, explicou Mike Sands, dono da consultoria MBS Research, sediada em Memphis.

O movimento ainda tem fôlego, de acordo com Heather Jones, analista de renda variável e proprietária da Heather Jones Research. Cerca de 8% do volume mundial de proteína foi exterminado pela peste suína e a oferta deve chegar ao ponto mínimo no primeiro semestre de 2020.

O salto das ações de empresas de proteína animal coincide com o avanço de negócios de imitação de carne. Em novembro de 2019, as vendas de alternativas à carne subiram 40% com a chegada de mais produtos aos supermercados, de acordo com dados da firma de pesquisas IRI.

Embora substitutos à base de plantas representem apenas 1% do mercado de carne dos Estados Unidos, que movimentam US\$ 86 bilhões, as vendas podem chegar a US\$ 15 bilhões nos próximos cinco a sete anos, segundo a empresa Hormel Foods, que lançou uma linha própria.

Por ora, as empresas tradicionais não parecem temer a perda de clientes. Além do movimento causado pela peste suína, a expansão da população global significa que a produção de alimentos precisa aumentar 70% até 2050, de acordo com estimativas da Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO, na sigla em inglês). O aumento da renda geralmente significa aumento do consumo de proteína.

Nos Estados Unidos, os frigoríficos também se beneficiaram após um incêndio atingir uma unidade da Tyson Foods em agosto de 2019. Assim, com a capacidade reduzida, criou-se um excesso de animais vivos, o que derrubou os preços do gado. Paralelamente, compradores de carne bovina entraram em pânico com a perspectiva de escassez desse alimento e aceitaram pagar mais caro por ele. Assim, as margens de lucro dos frigoríficos bateram recordes.

Nos Estados Unidos, quatro empresas dominam o segmento de processamento de carne bovina e o Departamento de Agricultura daquele país iniciou uma investigação sobre concorrência desleal.

“As margens dos frigoríficos melhoraram até que fez sentido economicamente funcionar agressivamente não apenas durante a semana, mas também aos sábados”, disse Mike Sands, da MBS. “As margens da carne bovina têm sido muito boas, mas isso é necessário para impedir que o setor fique com gado sem condições.”

Adaptado. Fonte: <http://bit.ly/38SoAeV>.

26 • Com base no texto 'FRIGORÍFICOS', leia as afirmativas a seguir:

I. No texto, o autor afirma que mais de 16% do volume mundial de proteína foi exterminado pela peste suína e a oferta desse alimento deve chegar ao ponto mínimo no segundo semestre de 2020. Como consequência dessa redução na oferta, os preços da carne bovina, da carne suína e do frango devem sofrer um aumento da ordem de até 200% em alguns países, inclusive no Brasil, afirma o autor.

II. O autor afirma que, embora substitutos à base de plantas representem apenas 1% do mercado de carne dos EUA, que movimentam US\$ 86 bilhões, as vendas podem chegar a US\$ 15 bilhões nos próximos cinco a sete anos, segundo a empresa Hormel Foods.

III. De acordo com o texto, em 2019, a fabricante de hambúrgueres veganos Beyond Meat dominou o noticiário com uma estreia de enorme sucesso no mercado financeiro e uma vertiginosa valorização de 500% sobre suas ações. O texto afirma, ainda, que na perspectiva de Mike Sands, presidente dessa empresa de alimentos, a supervalorização das suas ações se deve à redução na oferta de carne por parte dos produtores asiáticos.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

27 • Com base no texto 'FRIGORÍFICOS', leia as afirmativas a seguir:

I. O texto informa que o salto das ações de empresas de proteína animal coincide com o avanço de negócios de imitação de carne. O texto traz ainda informações da firma de pesquisas IRI as quais apontam que, em novembro de 2019, as vendas de alternativas à carne subiram 40% com a chegada de mais produtos aos supermercados.

II. De acordo com o texto, na perspectiva de Mike Sands, as margens dos frigoríficos melhoraram até que fez sentido economicamente funcionar não apenas durante a semana, mas também aos sábados. Ainda de acordo com Sands, as margens da carne bovina têm sido muito boas.

III. Segundo o autor do texto, por trás da disparada nos preços das ações das empresas que vendem proteína animal está a escassez de carne na Ásia, onde a demanda por importações de carne suína, bovina e de frango aumentou.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

28 • Com base no texto 'FRIGORÍFICOS', leia as afirmativas a seguir:

I. O texto informa que os compradores de carne bovina entraram em pânico com a perspectiva de escassez na oferta desse alimento e aceitaram pagar mais caro por ele. Assim, afirma o texto, as margens de lucro dos frigoríficos bateram recordes.

II. O autor do texto diz que, nos EUA, os frigoríficos se beneficiaram após um incêndio atingir uma unidade da Tyson Foods em agosto de 2019. Assim, com a capacidade reduzida, criou-se um excesso de animais vivos, o que derrubou os preços do gado, afirma o texto.

III. O texto aponta que, nos Estados Unidos, quatro empresas dominam o segmento de processamento de carne bovina, e o Departamento de Agricultura daquele país iniciou um conjunto de ações para encobrir qualquer suspeita de concorrência desleal. Essa medida do Departamento de Agricultura, afirma o texto, tem por objetivo manter uma relação positiva entre os Estados Unidos e os países asiáticos, principais compradores da proteína animal produzida nas terras norte-americanas.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

29 • Com base no texto 'FRIGORÍFICOS', leia as afirmativas a seguir:

I. O autor aponta que, enquanto a oferta de carne nos EUA bate recordes, a demanda por lá também começa a dar sinais de aceleração. Ainda de acordo com o autor, os preços do presunto naquele país estão próximos aos maiores níveis sazonais devido à forte procura externa, elevando os preços da carne de porco.

II. É possível subentender-se a partir das informações presentes no texto que a expansão da população global contribui para que a produção de alimentos precise aumentar nas próximas décadas. Ainda de acordo com o texto, o aumento da renda geralmente significa aumento do consumo de proteína.

III. Depreende-se do texto que a peste suína africana está dizimando rebanhos da China ao Vietnã, provocando situações que vão afetar o comércio de carne por anos. Esse cenário constitui uma crise na oferta mundial de proteína animal e certamente reduzirá o preço desse alimento e os preços das ações das companhias que produzem alimentos de origem animal ao longo dos anos de 2020 e 2021, afirma o autor.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

30 • Com base no texto 'FRIGORÍFICOS', leia as afirmativas a seguir:

I. No texto, é possível identificar a ideia de que até empresas americanas beneficiadas pela guerra comercial com a China, como a Tyson Foods, tiveram as maiores perdas nas ações em anos. Tais perdas foram agravadas, de acordo com o texto, pelo elevado custo de mão de obra dos produtores de carne da Argentina e Chile, pela política cambial dos Estados Unidos e pelas denúncias de corrupção no governo brasileiro.

II. Segundo o texto, os produtores de carne estão passando por um momento difícil nos negócios, pois os lucros dessas empresas têm reduzido bastante nos últimos anos, assim como os preços das suas ações. Parte dessa dificuldade nos negócios se deve, na perspectiva do autor, à concorrência constituída por empresas que fabricam alimentos de origem vegetal que servem como substitutos da proteína animal.

III. De acordo com a explicação de Mike Sands, no texto, conclui-se que a demanda doméstica por carne é inexpressiva nos EUA, à medida que o consumo desse alimento diminui junto com a renda dos consumidores naquele país. Mike afirma, ainda, que o aumento do custo de vida após o início do governo de Donald Trump forçou a maior parte dos norte americanos a buscar alternativas mais sustentáveis para o consumo de carne vermelha, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

RASCUNHO