

PROJETO PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE TIETÊ

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 04.2025 – SAÚDE

MÉDIO COMPLETO – MANHÃ

**CARGOS: 213 – AGENTE DE RECEPÇÃO DA SAÚDE, 214 – AUXILIAR EM SAÚDE BUCAL E
214 – TÉCNICO EM LABORATÓRIO**

Prezado(s) Candidato(s),

Em resposta ao recurso interposto em relação à publicação do Gabarito da Prova Objetiva, informa-se abaixo o parecer da Banca Examinadora.

LÍNGUA PORTUGUESA (COMUM A TODOS OS CARGOS)

Questão 3

O recurso é improcedente, pois o gabarito e a questão encontram-se corretos e não há o que ser alterado. A única alternativa correta é a que apresenta “estranheza / um pouco enfadonhos”.

Primeiramente, de acordo com o contexto, o autor pretende enfatizar que, contrariando expectativas, as pessoas estavam ouvindo palestras. Porém, os índices mostram que poucas pessoas leem livros, um dos motivos principais é que acham essa uma atividade enfadonha. Apesar de a expectativa ser de que a população em geral também acharia uma atividade enfadonha ficar vendo palestras, havia pessoas lá no gramado. Sendo assim, o autor constrói uma ideia que enfatiza mais a ideia do tédio do que da dificuldade, já que não menciona que as pessoas não leem livros difíceis, mas sim que não leem.

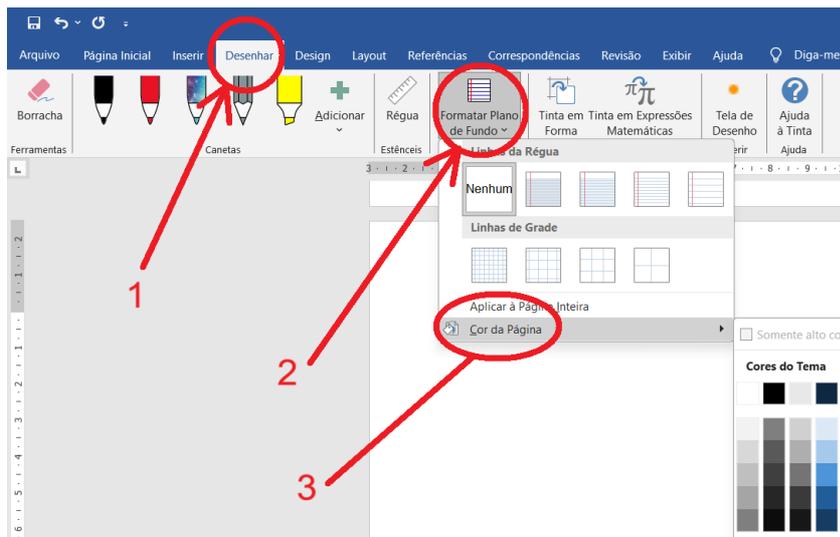
Além disso, e principalmente, o advérbio “algo” tem um significado bastante específico quanto palavra que expressa quantidade em Língua Portuguesa. Sempre que se usa “algo” para definir uma quantidade, aponta-se para uma quantidade pequena, isto é, significa “um pouco” ou “relativamente”. Sendo assim, a alternativa que apresenta a opção “muito difícil” não pode ser correta.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA (COMUM A TODOS OS CARGOS)

Questão 19

O recurso é improcedente, pois a questão é clara ao solicitar o comando acessando a guia “Desenhar” e não “Design”. Desenhar e Design são guias distintas no Microsoft Word 2019 em sua instalação padrão, em Português-BR. Abaixo, demonstra-se o caminho solicitado pelo comando:



Assim, conforme demonstrado, a questão não possui falhas ou imprecisões que justifiquem sua anulação.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

213 – AGENTE DE RECEPÇÃO DA SAÚDE

Questão 26

O recurso é improcedente, pois o enunciado da questão destaca que o primeiro sinal percebido no atendimento telefônico é o tom de voz, responsável por transmitir atenção, seriedade e disposição em resolver a demanda. Nesse contexto, o atendimento eficaz exige que a fala seja clara e audível, de modo que o usuário compreenda a mensagem sem esforço.

A alternativa **(A) soar clara e alta, para que seja ouvida sem esforço** expressa corretamente essa orientação, pois o termo “alta” não se refere a exagero ou exaltação, mas sim à necessidade de projeção da voz para garantir clareza e audibilidade.

Os elementos citados no recurso, como acolhimento, empatia e ritmo adequado, de fato são atributos importantes do atendimento profissional; entretanto, não eram o foco da questão apresentada. O objetivo da assertiva era avaliar o aspecto da clareza e da audibilidade, e nesse ponto a alternativa indicada como correta está plenamente adequada.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

Questão 31

O recurso é improcedente, pois a questão apresenta de forma objetiva que o equipamento que “converte uma tecnologia/sinalização para outra” é o **gateway**, função que caracteriza especificamente este tipo de equipamento. A alternativa **(B) gateway** é, portanto, a resposta correta.

Embora alguns modelos de telefones IP possam incorporar funcionalidades de conversão de sinal, tais recursos não representam a função principal do equipamento nem definem sua classificação tecnológica. O enunciado da questão busca avaliar o conhecimento do conceito técnico, e não casos específicos de equipamentos com recursos adicionais.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

Questão 38

O recurso é improcedente, pois a questão tem como objetivo avaliar o conhecimento sobre a definição de “comutação” no contexto de telecomunicações. A única alternativa correta é a que diz: “estabelecer uma conexão entre duas ou mais partes em uma chamada telefônica”, que corresponde à definição técnica precisa de comutação.

Embora a alternativa “B” descreva aspectos relacionados ao roteamento de chamadas, o enunciado não trata especificamente de roteamento, mas sim do conceito de comutação. A função principal da comutação é estabelecer a conexão entre os pontos de comunicação, independentemente de ações de roteamento adicionais que possam ocorrer em determinados sistemas, como PABX.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

Questão 40

O recurso é improcedente, pois a questão descreve um cidadão que, ao procurar um serviço, foi recebido com cortesia e atenção, mas não encontrou o serviço que buscava. Embora o enunciado não explicita os conceitos de tratamento e atendimento, a alternativa “D” que diz: “foi bem tratado, mas não foi atendido” é a única correta quando se considera a definição técnica:

Tratamento refere-se à forma como o usuário é recebido — cortesia, atenção, cordialidade;

Atendimento refere-se à efetiva prestação do serviço ou à satisfação da demanda do usuário.

O enunciado deixa claro que o cidadão recebeu atenção e cortesia, mas não obteve o serviço desejado. Assim, a situação descrita corresponde à alternativa “D”.

A interpretação de que a alternativa “C” seria correta decorre de uma confusão entre tratamento e atendimento. Receber o usuário de forma cortês caracteriza um bom tratamento, mas não constitui atendimento completo se a demanda não foi atendida.

Portanto, a questão apresenta elementos suficientes para indicar uma única resposta correta, e não há ambiguidade que justifique sua anulação. Mantém-se o gabarito da alternativa “D”.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

É o que tem a esclarecer.

Atenciosamente,

Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social