

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
SECRETARIA DA SAÚDE DO CEARÁ (SESA)
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ - PAULO MARCELOS MARTINS RODRIGUES (ESP/CE)

EDITAL Nº 11/2024

PROVA V

CADERNO DE QUESTÕES
01 DE SETEMBRO DE 2024

INSTRUÇÕES

Prezado(a) Participante,

Para assegurar a tranquilidade no ambiente de prova, a eficiência da fiscalização e a segurança do processo de avaliação, lembramos a indispensável obediência aos itens do Edital e aos que seguem:

1. Deixe sobre a carteira APENAS caneta esferográfica de material transparente, tinta azul ou preta e documento de identidade. Os demais pertences deverão ser dispostos abaixo da carteira.
2. Antes de iniciar a resolução das 30 (trinta) questões, verifique se o Caderno de Prova está completo.
3. Qualquer imposição de defeito no Caderno deverá ser feita nos primeiros 30 (trinta) minutos após o início da prova.
4. Ao receber a Folha de Respostas, confira os dados do cabeçalho. Havendo necessidade de correção de algum dado, chame o fiscal. Não rasure a Folha de Respostas.
5. A prova tem duração de 3 (três) horas e o tempo mínimo de permanência em sala de prova é de 1 (uma) hora.
6. O Gabarito preliminar será disponibilizado exclusivamente pela internet, por meio do site da ESP/CE (www.esp.ce.gov.br) na seção de Seleções / Seleções Públicas 2024.
7. Ao terminar a prova, não esqueça de assinar a Ata de Aplicação e a Folha de Respostas no campo destinado à assinatura, bem como entregar a Folha de Respostas ao Fiscal de sala.
8. O candidato poderá levar o Caderno de Questões faltando UMA HORA para o término da prova, conforme disposto em Edital.

 **ATENÇÃO** 

Os três últimos participantes só poderão deixar a sala simultaneamente e após a assinatura da Ata de Aplicação.

Nome: _____

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 01. Estudando o histórico da Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/Ce), um grupo de profissionais percebeu que o objetivo do projeto de sua criação foi:

a) Ser uma instituição destinada para a formação dos servidores da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) nos aspectos relacionados à saúde pública e do SUS.

b) Proporcionar aos profissionais da saúde o acesso à formação e capacitação de modo a desenvolver as competências para a operacionalização das suas atividades no âmbito do SUS.

c) Ser uma instituição acadêmica vinculada à Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) para a formação e qualificação de seus servidores, oportunizando cursos de mestrado e doutorado.

d) Proporcionar aos profissionais da saúde o acesso à graduação e educação continuada de modo a desenvolver os conhecimentos necessários para a operacionalização das atividades no âmbito do SUS.

QUESTÃO 02. Dois autores fundamentam os pressupostos filosóficos do Projeto Político Pedagógico da ESP/Ce. São eles:

a) John Dewey e Paulo Freire.

b) Jerome Bruner e Lev Vygotsky.

c) Maria Montessori e Paulo Freire.

d) Anísio Teixeira e Darcy Ribeiro.

QUESTÃO 03. O PPP vigente da ESP/CE e,

disponível em sua página, estabelece que uma de suas premissas educacionais é orientar e basear na comunidade o currículo de seus Programas. Isso significa que:

a) Durante a elaboração da justificativa do currículo do Programa é obrigatória a presença de representantes da comunidade e profissionais de saúde que atuam em ambiente comunitário.

b) No desenho do currículo do Programa devem ser levadas em conta as necessidades da comunidade e previstas atividades educacionais no ambiente comunitário.

c) A maior parte da execução do Programa seja em ambientes comunitários e serviços de atenção básica à saúde.

d) O desenho do currículo seja feito por especialistas em saúde comunitária ou em saúde coletiva.

QUESTÃO 04. Considerando o processo de desenvolvimento histórico da Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP/CE, marque a assertiva correta.

a) Foi criada em 1990, a partir da sanção da Lei nº 12.140, sob a forma de autarquia, vinculada à Secretaria de Saúde do Estado do Ceará.

b) Compõe a Rede das Escolas Técnicas do SUS (RET-SUS) e está entre as 20 escolas existentes no país. Isso porque, desde a sua criação, tem como um de seus focos de atenção a formação na área da Educação básica.

c) Outro marco histórico foi o lançamento da revista Cadernos ESP, uma publicação anual,

voltada para atender as necessidades do SUS e divulgar pesquisas em saúde coletiva e educação, no âmbito estadual.

d) Foi estabelecida com o propósito de promover ações voltadas à pesquisa, informação, documentação em saúde pública, educação continuada, capacitação e aperfeiçoamento dos profissionais do Sistema Único de Saúde estadual.

QUESTÃO 05. A missão, visão e os valores organizacionais da ESP/CE foram revistos e atualizados durante o Planejamento Estratégico. Desta forma, depreende-se que, atualmente, representam a intenção estratégica, o pensamento sistêmico que influenciam e direcionam a execução das ações da Instituição. Logo:

a) Tem como missão promover o desenvolvimento de excelência da força de trabalho em Saúde por meio da Educação Permanente, apoiado pela ciência, inovação e tecnologia, visando o fortalecimento do SUS e a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

b) Tem por missão promover a educação, o conhecimento e a inovação, contribuindo para a saúde individual e coletiva, além da melhoria da qualidade de vida e felicidade das pessoas.

c) Tem como visão o comprometimento com o SUS; Eficiência e sustentabilidade; Ética; Valores Humanização; Inclusão e diversidade; Inovação e conhecimento; Transparência; Valorização das pessoas.

d) Tem como valores a busca pelo reconhecimento da excelência na educação e

formação de qualificação da força de trabalho para o Sistema Único de Saúde.

QUESTÃO 06. O Projeto Político Pedagógico (PPP), junto a dois outros documentos, é um dos importantes instrumentos normativos em que a Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE) se baseia para efetivar suas práticas, como Escola de Governo. Que documentos são esses?

a) Projeto de Desenvolvimento Docente (PDD) e Regimento Interno.

b) Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos (PDRH) e Regimento Escolar.

c) Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Regimento Escolar.

d) Projeto Plurianual (PPA) e Regimento Interno

QUESTÃO 07. Em dezembro de 2020, com base no diagnóstico situacional da saúde da população cearense e da estrutura dos equipamentos da Rede Sesa, foi lançado pela ESP/CE um projeto com uma de suas finalidades regionalizar as vagas dos Programas de Residências em Saúde, fortalecendo as Redes de Atenção à Saúde de acordo com as necessidades regionais. Que ação foi essa?

a) Programa de Valorização dos Supervisores de Residências em Saúde.

b) Projeto Ampliars.

c) Projeto de Interiorização de Residências em Saúde (PIRS).

d) Programa de Valorização dos Preceptores de Residências em Saúde.

QUESTÃO 08. O Decreto nº 35.344, de 22 de junho de 2023, e o Decreto nº 35.750, de 10 de novembro de 2023, alteram a estrutura organizacional da ESP/CE, que passou a ser composta por:

- a) Superintendência, Assessorias, Diretorias e Gerências.
- b) Diretoria Geral, Coordenadorias, Assessorias e Gerências.
- c) Superintendência, Diretorias, Assessorias e Núcleos.
- d) Diretoria Geral, Coordenadorias, Assessorias e Centros.

QUESTÃO 09. Um grupo de profissionais, interessados em ingressar na Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/Ce), estava discutindo como esta instituição foi criada. Dentre as opções abaixo, marque a correta. A ESP/Ce foi criada:

- a) Em 1992 a partir de uma proposta de um grupo de trabalho formado por técnicos da Universidade Federal do Ceará (UFC) e da Universidade Estadual do Ceará (UECE).
- b) Em 1993 a partir de uma proposta de um grupo de trabalho formado por técnicos da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e da Universidade Federal do Ceará (UFC).
- c) Em 1992 a partir de uma proposta de um grupo de trabalho formado por técnicos da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e da Universidade Estadual do Ceará (UECE).
- d) Em 1993 a partir de uma proposta de um grupo de trabalho formado por técnicos da

Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e da Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 10. O que melhor define o conceito de "Design de Serviços"?

- a) Criação de elementos visuais e gráficos para produtos digitais.
- b) Desenvolvimento de produtos tangíveis que atendem às necessidades do consumidor.
- c) Processo de planejamento e organização de recursos para melhorar a experiência do usuário em um serviço.
- d) Engenharia de software para desenvolvimento de aplicativos.

QUESTÃO 11. Qual dos seguintes elementos NÃO é uma característica do Design de Serviços?

- a) Foco na interação entre o cliente e o prestador de serviço.
- b) Envolvimento de múltiplos pontos de contato ao longo da jornada do cliente.
- c) Criação de produtos físicos que atendam a uma necessidade específica.
- d) Consideração da experiência do usuário como parte central do processo.

QUESTÃO 12. Qual é a principal diferença entre Design de Serviços e Design de Produtos?

- a) O Design de Produtos se concentra

exclusivamente na criação de serviços, enquanto o Design de Serviços cria produtos.

b) O Design de Serviços envolve a criação de experiências interativas, enquanto o Design de Produtos se concentra em objetos tangíveis.

c) O Design de Produtos visa melhorar a experiência do usuário com um serviço, enquanto o Design de Serviços se concentra em marketing.

d) Não há diferença significativa entre os dois, ambos focam na criação de objetos tangíveis.

QUESTÃO 13. Qual dos seguintes conceitos é central para o Design de Serviços?

a) Desenho de interfaces digitais para aplicativos.

b) Estruturação de cadeias de produção para manufatura de produtos.

c) Mapeamento da jornada do cliente para identificar pontos de contato importantes.

d) Desenho de logotipos e identidades visuais para marcas.

QUESTÃO 14. No contexto do Design de Serviços, o termo "cocriação" refere-se a:

a) A criação de serviços exclusivamente pelos designers.

b) A participação ativa de clientes e stakeholders no processo de design.

c) A colaboração entre diferentes empresas para criar um produto.

d) A combinação de diferentes estilos visuais em um único design.

QUESTÃO 15. Em um projeto de design de

serviços, qual das seguintes técnicas seria mais adequada para medir o impacto quantitativo de uma intervenção?

a) Entrevistas em profundidade com stakeholders.

b) Análise de dados de satisfação do cliente através de pesquisas estruturadas.

c) Grupos focais para entender percepções dos usuários.

d) Mapas de empatia para explorar as emoções dos clientes.

QUESTÃO 16. Um designer de serviços deseja avaliar o impacto qualitativo de uma nova interface digital implementada em um sistema de atendimento ao cliente. Qual das seguintes ferramentas seria mais apropriada?

a) Pesquisa de mercado com análise de grandes volumes de dados.

b) Net Promoter Score (NPS) para medir a lealdade dos clientes.

c) Entrevistas semiestruturadas com usuários para explorar suas experiências.

d) Análise de KPIs (Key Performance Indicators) financeiros.

QUESTÃO 17. Em um projeto de redesign de um serviço de atendimento em hospitais, qual das seguintes ferramentas seria mais indicada para avaliar tanto o impacto quantitativo quanto qualitativo da intervenção?

a) Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

b) Surveys (questionários) com perguntas abertas e fechadas.

c) Testes A/B para comparar diferentes

versões do serviço.

d) Monitoramento de redes sociais para entender a percepção pública.

QUESTÃO 18. Qual das seguintes alternativas melhor descreve uma técnica que combina a análise qualitativa e quantitativa para medir o impacto de um projeto de design de serviços?

- a) Observação participativa e análise de narrativas dos usuários.
- b) Estatísticas descritivas para identificar tendências em grandes conjuntos de dados.
- c) Método misto (Mixed Methods) que integra coleta e análise de dados qualitativos e quantitativos.
- d) Relatórios de desempenho financeiro e análise de retorno sobre investimento (ROI).

QUESTÃO 19. Durante a fase de avaliação de um novo serviço de entrega, o designer decide utilizar o "Customer Satisfaction Score" (CSAT). Esse método é mais apropriado para:

- a) Entender as emoções profundas dos clientes em relação ao serviço.
- b) Avaliar a satisfação imediata dos clientes após o uso do serviço.
- c) Medir a probabilidade dos clientes recomendarem o serviço a outros.
- d) Analisar a eficiência operacional do serviço em termos de tempo e custo.

QUESTÃO 20. O design de serviços é uma abordagem que visa criar e melhorar serviços, diferenciando-se de outras formas de design por seu foco em experiências e interações ao longo de todo o processo de serviço. Qual é

uma característica fundamental que diferencia o design de serviços de outros tipos de design?

- a) Foco exclusivo em estética e forma.
- b) Aplicação de técnicas de engenharia de produto.
- c) Concentração no desenvolvimento de produtos físicos.
- d) Enfoque em experiências e interações ao longo do processo.

QUESTÃO 21. A evolução do design de serviços acompanhou as mudanças na forma como os consumidores interagem com os serviços, destacando a importância de métodos inovadores para garantir a satisfação e a eficiência. Como o design de serviços evoluiu ao longo do tempo?

- a) Adaptando-se às mudanças nas interações entre consumidores e serviços.
- b) Mantendo-se estático e ignorando as novas demandas dos consumidores.
- c) Rejeitando a utilização de novas tecnologias em seu processo.
- d) Focando apenas na produção de serviços padronizados.

QUESTÃO 22. O processo de design de serviços inclui diversas etapas críticas, como descoberta, ideação, prototipagem, implementação e testes, que são essenciais para a criação de soluções efetivas. Qual etapa do processo de design de serviços é a mais essencial para gerar novas ideias?

- a) Descoberta e pesquisa.
- b) Ideação e prototipagem.
- c) Implementação e testes.

d) Avaliação de impacto.

QUESTÃO 23. As ferramentas como o Service Blueprint e Customer Journey Maps são fundamentais para mapear e entender as interações dos usuários com os serviços, permitindo uma visão clara dos pontos de contato. Nesse contexto, qual ferramenta é usada para mapear as interações dos usuários com os serviços?

- a) Service Blueprint.
- b) Prototipagem rápida.
- c) Avaliação quantitativa.
- d) Técnicas de brainstorming.

QUESTÃO 24. A inovação centrada no usuário é um princípio fundamental no design de serviços, focando na criação de soluções que atendam às necessidades reais dos usuários através de feedback contínuo. O que define a inovação centrada no usuário no design de serviços?

- a) Criação de soluções que atendem às necessidades reais dos usuários.
- b) Foco exclusivo em eficiência operacional e custos do projeto.
- c) Desenvolvimento de produtos físicos com valor acessível.
- d) Não priorizar a coleta de feedback dos usuários.

QUESTÃO 25. A estratégia no design de serviços envolve o alinhamento com os objetivos organizacionais, garantindo que o design esteja integrado às metas e valores da organização. Como a estratégia no design de serviços se alinha com os objetivos

organizacionais?

- a) Através da centralização em técnicas de produção em massa.
- b) Focando exclusivamente na estética e no design visual.
- c) Integrando o design às metas e valores da organização.
- d) reduzindo a participação dos usuários no processo.

QUESTÃO 26. O Design Thinking é um processo iterativo que usa a prototipagem rápida e validação para resolver problemas complexos, especialmente na criação de serviços inovadores e centrados no usuário. Qual é uma característica central do Design Thinking?

- a) Exclusividade na criação de produtos físicos.
- b) Menor importância na fase de testes e validação.
- c) Rejeição de feedback contínuo durante o processo.
- d) Uso de prototipagem rápida e validação para resolver problemas complexos.

QUESTÃO 27. A avaliação e medição de impacto são etapas cruciais no design de serviços, garantindo que os projetos implementados gerem os resultados esperados e permitam ajustes contínuos. Qual é a importância da avaliação e medição de impacto no design de serviços?

- a) Assegura que os projetos gerem os resultados esperados e permite ajustes.
- b) Garante que o design seja centralizado nos

desejos do designer.

- c) Elimina a necessidade de coleta de feedback dos usuários.
- d) Desconsidera a análise qualitativa dos resultados.

QUESTÃO 28. Qual item resume melhor as competências que são necessárias para um profissional em design educacional?

- a) Priorizar o aprendizado passivo sem atualização contínua.
- b) Combinação de habilidades técnicas e soft skills.
- c) Desconsiderar a importância da inovação.
- d) Foco exclusivo em habilidades técnicas.

QUESTÃO 29. Como as novas tecnologias impactam o futuro do design educacional?

- a) Permitem a criação de soluções mais eficientes e centradas nas necessidades dos usuários.
- b) Aumentam a distância entre as necessidades dos usuários e as soluções propostas.
- c) Desencorajam a inovação nos serviços educacionais em virtude dos custos.
- d) Mantêm o foco apenas em métodos tradicionais de ensino e nos custos.

QUESTÃO 30. Com a crescente adoção de tecnologias de Realidade Virtual (VR) nas escolas, qual dos seguintes impactos no design de serviços educacionais é mais provável?

- a) Diminuição da necessidade de interações presenciais entre professores e alunos.

b) Aumento no custo de produção de materiais educacionais impressos.

c) Transformação das experiências de aprendizado em ambientes imersivos e interativos.

d) Redução da importância de metodologias de ensino centradas no aluno.