

CADERNO DE QUESTÕES



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



MISSÃO INSTITUCIONAL

Prestar assistência de excelência e referência com responsabilidade social, formar recursos humanos e gerar conhecimentos, atuando decisivamente na transformação de realidades e no desenvolvimento pleno da cidadania.

EDITAL N.º 02/2012 DE PROCESSOS SELETIVOS

PS 16 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO I

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL N.º 02/2012 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 16

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO I

01.	C	11.	C	21.	D	31.	E
02.	E	12.	C	22.	E	32.	A
03.	B	13.	C	23.	A	33.	ANULADA
04.	A	14.	C	24.	ANULADA	34.	B
05.	D	15.	C	25.	ANULADA	35.	A
06.	A	16.	E	26.	E	36.	A
07.	E	17.	B	27.	A	37.	E
08.	A	18.	ANULADA	28.	E	38.	D
09.	E	19.	A	29.	B	39.	ANULADA
10.	D	20.	B	30.	C	40.	B



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE QUESTÕES corresponde ao Processo Seletivo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **40** (quarenta) questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 **O candidato deverá responder à Prova Escrita Objetiva, utilizando caneta esferográfica de tinta azul, fabricada em material transparente. Não será permitido o uso de lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha durante a realização da Prova.** (conforme item 6.15.2 do Edital de Abertura)
- 6 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA, a partir do número 41, serão desconsideradas.
- 7 Durante a prova, não será permitida ao candidato qualquer espécie de consulta a livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem será permitido o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 8 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 9 A duração da prova é de **3 (três) horas e 30 (trinta) minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 10 **O candidato somente poderá se retirar da sala de Prova uma (1) hora após o seu início. Se quiser levar o Caderno de Questões da Prova Escrita Objetiva, o candidato somente poderá se retirar da sala de Prova uma (1) hora e 30 (trinta) minutos após o início.**
- 11 **O candidato que se retirar da sala de Prova, ao concluí-la, não poderá utilizar sanitários nas dependências do local de Prova.** (conforme item 6.15.7 do Edital de Abertura)
- 12 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Boa Prova!

Instrução: As questões **01** a **05** referem-se ao texto a seguir.

01. Aconteceu no mesmo dia. Primeiro, houve uma mãe falando da homossexualidade do filho, que ela, em tese, acabava de descobrir: "É uma doença, não é?", perguntou. Ela queria encontrar, na minha confirmação, uma razão para perdoar o filho por ele ser como é.
02. Mais tarde, alguém, falando de um parente próximo que é toxicômano, afirmou mais do que perguntou: "Ele é doente" – no tom de quem procura uma confirmação que permita perdoar o inelutável.
03. Nos dois casos, respondi com cautela, mais ou menos desta forma: "Certo, deve haver razões para ele ser assim, mas ele não é doente como alguém que pega um vírus ou uma bactéria, nem como alguém que seja invadido por um câncer". A observação convidava meus interlocutores ____ questionar o que eles entendiam por "doente".
04. A mãe do primeiro exemplo acrescentou que, de fato, não devia se tratar tanto de uma doença quanto de uma disposição genética.
05. Meu segundo interlocutor poderia ter dito a mesma coisa. Afinal, logo na sexta passada, a revista *Science* publicou uma pesquisa de Karen Ersche, da Universidade de Cambridge (Reino Unido), defendendo a tese de que existe uma predisposição genética ____ toxicomania (de fato, sem entrar em detalhes, a pesquisa de Ersche mostra que deve haver essa predisposição, embora ela não sele o destino de ninguém).
06. Desde quinta-feira passada, também recebi vários comentários ____ última coluna que escrevi. Muitos diziam que, claro, *cross-dressers*, travestis e transexuais devem ser tratados com respeito por uma razão simples: "eles são doentes".
07. Parece que a possibilidade de respeitar a diferença passa pelo reconhecimento de que essa diferença constitui uma patologia ou uma espécie de malformação congênita (no fundo, a exceção genética é isso).
08. Alguns perguntarão: "não é melhor assim?". Sem essa "injeção" de patologia (ou de teratologia), os diferentes seriam apenas julgados em nome de um moralismo qualquer: os drogados seriam vagabundos, os homossexuais, sem-vergonhas, e, quanto aos *cross-dressers* e etc., nem se fala.
09. Em outras palavras, a substituição da moral tradicional ou religiosa pela medicina, em geral, produz uma nova tolerância às diferenças: elas não são punidas, são diagnosticadas.
10. Mais um exemplo. Obviamente, para nossa proteção, não deixamos de prender os criminosos, mas já "sabemos" que muitos deles não são "ruins", eles só têm um problema de córtex pré-frontal – por causa dessa malformação, continuam impulsivos que nem adolescentes.
11. Perdoamos facilmente, mas não é por misericórdia ou compreensão, é porque respeitamos e desculpamos doentes e vítimas de anomalias genéticas. É um progresso?
12. Acima de seu sistema jurídico, a sociedade produz e alimenta um sistema de crenças, regras e expectativas que facilita a coexistência mais ou menos harmoniosa de seus cidadãos. Para essa função, a modernidade escolheu a medicina (do corpo e das almas). Com isso, o controle sobre nossas vidas seria aparentemente mais suave, mais "liberal". Mas é só uma aparência.
13. Pense bem. Certo, se toda exceção ou anormalidade for doença ou malformação, os diferentes não serão propriamente punidos. No entanto, a sociedade esperará que alguém "cure".
14. Outro "problema": se os desvios da norma forem tolerados por serem efeitos de doença ou malformação, o que aconteceria com quem pratica desvios, mas não apresenta as "malformações" que desculpariam?
15. O que acontece se eu quero me drogar, ser *cross-dresser* ou, mais geralmente, infrator só porque estou a fim de uma "farra" e sem poder alegar nenhuma das predisposições genéticas para essas "condições"? Aí vai ser o quê? Voltamos às punições corporais?
16. Em suma, gostaria que fosse possível ser anormal sem ser "doente". E, se fosse o caso, me sentiria mais livre sendo punido do que sendo "curado".

Adaptado de: CALIGARIS, C. *Os diferentes são todos doentes?* Folha.com

<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/contardocalligaris/1045827-os-diferentes-sao-todos-doentes.shtml>, acessado em: 28 de março de 2012.

01. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas com traços **contínuos** das linhas 08, 13 e 15.

- (A) à – à – à
(B) à – à – a
(C) a – à – à
(D) a – a – a
(E) à – a – a

02. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas com traços **pontilhados** das linhas 35 e 37.

- (A) lhes – lhes
(B) os – os
(C) lhes – o
(D) os – lhes
(E) os – o

03. Assinale a alternativa que apresenta ponto de vista expresso no texto.

- (A) A consideração das características biológicas como causa dos desvios de conduta é uma crença que permite um convívio harmonioso entre os indivíduos na sociedade.
- (B) A consideração das características biológicas como causa dos desvios de conduta decorre da adoção de um sistema de crenças que fundamenta práticas de controle social aparentemente mais liberais que as fundamentadas em algum tipo de moralismo.
- (C) A consideração das características biológicas como causa dos desvios de conduta é consequência de avanços científicos capazes de dar fundamento mais sólido para as práticas de controle social.
- (D) A consideração das características biológicas como causa dos desvios de conduta permite a conscientização sobre as práticas mais adequadas de prevenção e punição de comportamentos desviantes.
- (E) A consideração das características biológicas como causa dos desvios de conduta decorre de avanços científicos que, no plano da intervenção social, permitem o aprimoramento das medidas punitivas.

04. Assinale a alternativa que apresenta o significado de **inelutável** (l. 05).

- (A) Diz-se daquilo contra o que não se pode lutar.
- (B) Diz-se daquilo que, por não representar morte ou extinção, não admite luto.
- (C) Diz-se daquilo que, por ser aceitável, não merece ser combatido.
- (D) Diz-se daquilo que foi estabelecido de forma pacífica.
- (E) Diz-se daquilo que é aceito sem dor, sem sentimento de luto.

05. Considere as afirmações a seguir sobre a pontuação do texto.

- I - A supressão concomitante das vírgulas depois de **alguém** (l. 04) e de **toxicômano** (l. 04) **NÃO** representa desrespeito à norma gramatical.
- II - Mantendo-se o sentido original da frase, a supressão da vírgula depois de **homossexuais** (l. 21) **NÃO** representa desrespeito à norma gramatical.
- III- É possível substituir o ponto final depois de **punidos** (l. 35) por ponto-e-vírgula, com o devido ajuste de passagem de maiúscula a minúscula na primeira letra do vocábulo **no** (l. 35).

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e III.
- (E) Apenas II e III.

06. Assinale alternativa que apresenta a sequência de números que está em ordem crescente, da esquerda para a direita.

- (A) -7 , $-\frac{1}{2}$, 0 , $0,5$, 1 , $\sqrt{2}$
- (B) $-\frac{1}{2}$, -7 , 0 , $0,5$, 1 , $\sqrt{2}$
- (C) -7 , $-\frac{1}{2}$, 0 , $\sqrt{2}$, $0,5$, 1
- (D) $-\frac{1}{2}$, -7 , 0 , $\sqrt{2}$, $0,5$, 1
- (E) -7 , $-\frac{1}{2}$, 0 , $0,5$, $\sqrt{2}$, 1

07. Considere as estratégias abaixo, para calcular 20% de um valor V.

- I - Multiplicar V por 20 e dividir o resultado por 100
- II - Multiplicar V por 0,2
- III- Dividir V por 5
- IV- Dividir V por 10 e multiplicar o resultado por 2

Quais permitem obter o resultado correto para o cálculo de 20% de um valor V?

- (A) Apenas II.
- (B) Apenas I e II.
- (C) Apenas III e IV.
- (D) Apenas I, III e IV.
- (E) I, II III e IV.

- 08.** No extrato da conta de água de um apartamento residencial é apresentado o consumo, em m^3 , de julho a novembro de 2011.

CONSUMOS	
Mês	Consumo
Dez/2011	C
Nov/2011	21
Out/2011	20
Set/2011	17
Ago/2011	19
Jul/2011	16

Com base nesses dados e sabendo que a média mensal de consumo de água de julho a dezembro de 2011 foi de $18 m^3$, o consumo C, em dezembro, foi de

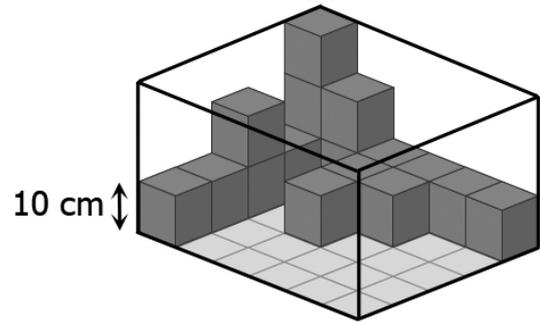
- (A) $15 m^3$.
- (B) $16 m^3$.
- (C) $17 m^3$.
- (D) $18 m^3$.
- (E) $19 m^3$.

- 09.** O Relatório de Gestão 2011 do Hospital de Clínicas de Porto Alegre encontra-se publicado em http://www.hcpa.ufrgs.br/downloads/Publicacoes/relatorio_gestao_hcpa_2011.pdf. Na página 99 desse relatório, consta a informação que das 140 pessoas que solicitaram demissão no ano de 2011, 14 apresentaram como motivo "mudança de país/estado/cidade". Nos demais pedidos de demissão, foram apresentados outros motivos.

Portanto, em relação ao total dos pedidos de demissão, o percentual de pessoas que não apresentaram o motivo "mudança de país/estado/cidade" para pedir demissão foi de

- (A) 10%.
- (B) 14%.
- (C) 80%.
- (D) 86%.
- (E) 90%.

- 10.** Cubos de 10 cm de aresta serão colocados justapostos em uma caixa em forma de bloco retangular, preenchendo-a totalmente, como sugere a figura abaixo.



Considerando o total de cubos que preencherão completamente a caixa, pode-se afirmar que a capacidade da mesma é de

- (A) $90 cm^3$.
- (B) $900 cm^3$.
- (C) $9.000 cm^3$.
- (D) $90.000 cm^3$.
- (E) $900.000 cm^3$.

11. No que diz respeito à saúde, segundo a Lei n.º 8.080/90, é correto afirmar que

- (A) o dever do Estado de garantir a saúde isenta as pessoas, as famílias e as empresas de qualquer responsabilidade em relação à promoção, manutenção, proteção e recuperação de movimentos em prol da saúde de todos.
- (B) a saúde diz respeito somente às ações que se destinam a garantir às pessoas e à coletividade condições de bem estar físico, proporcionando, assim, a redução de riscos de doenças contagiosas através de prevenção e de medicamentos adequados aos tratamentos.
- (C) a saúde tem como fatores determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais.
- (D) os níveis de saúde da população não servem como indicadores do nível de organização social e econômica do País, visto que existe uma série de variáveis não possíveis de controle, como a própria estrutura orgânica e genética de cada uma das pessoas da coletividade.
- (E) o dever do Estado de garantir a saúde diz respeito às ações de recuperação e organização de serviços de assistência, ficando a responsabilidade de promoção e proteção às pessoas, famílias, empresa e sociedade.

12. O Sistema Único de Saúde (SUS) é constituído pelo conjunto de

- (A) serviços de saúde prestados por órgãos e instituições de competência federal, quer de administração direta ou indireta, e pelas fundações mantidas pelo Poder Público.
- (B) ações de atendimento e assistência prestados por órgãos federais, estaduais e municipais, excetuando órgãos de administração indireta e fundações mantidas pelo Poder Público.
- (C) ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta, e pelas fundações mantidas pelo Poder Público.
- (D) ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais e órgãos de iniciativa privada, quando mantenedores de fundações.
- (E) ações assistenciais de saúde prestadas por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais e pela iniciativa privada destinada à promoção e proteção da população.

13. Em relação às diretrizes que norteiam as ações e serviços que integram o SUS, é correto afirmar que faz parte de seus princípios

- (A) a preservação da autonomia da família, cabendo a esta, em todas as situações, a tomada de decisão sobre o tratamento, recursos e outras questões necessárias para a proteção, manutenção e resgate da saúde da pessoa assistida.
- (B) a reserva de informações sobre o potencial dos serviços de saúde, visto que a grande procura por parte dos possíveis usuários prejudica a assistência com excelência àqueles que realmente necessitam de atendimento e cuidados.
- (C) a utilização da epidemiologia para o estabelecimento de prioridades, a alocação de recursos e a orientação programática.
- (D) a individualização do acesso aos serviços de saúde, em todos os níveis de assistência, priorizando crianças, idosos e, posteriormente, adultos.
- (E) a proteção à pessoa assistida, evitando informá-la sobre sua saúde, proporcionando-lhe, assim, maior estabilidade psicológica para dar continuidade ao tratamento e demais ações em busca de sua integridade física e moral.

14. A lei nº 8.080/90 prevê que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios exercerão atribuições comuns em seu âmbito administrativo.

Assinale a alternativa que apresenta tais atribuições.

- (A) Acompanhar e analisar o nível de saúde da população, resguardando seus resultados do conhecimento público, com o objetivo de evitar crises ou pânico quando ocorrer índices que exijam medidas mais drásticas de contenção de surtos de epidemias que possam ameaçar o bem público.
- (B) Definir instâncias e mecanismos de desenvolvimento de ações e serviços de saúde, sem exercer, numa primeira fase, atitudes de maior controle ou fiscalização, estimulando, assim, o interesse e o envolvimento de um número maior de profissionais e empresas em atuar na área de saúde.
- (C) Requisitar bens e serviços, por parte da autoridade competente da esfera administrativa, quando necessário, tanto de pessoas naturais como jurídicas, para atendimento de necessidades coletivas, urgentes e transitórias, decorrentes de situações de perigo iminente, de calamidade pública ou de irrupção de epidemias, sendo-lhes assegurada justa indenização.
- (D) Isentar-se de maiores envolvimento com os órgãos de fiscalização do exercício profissional ou com outras entidades representativas da sociedade civil, visto que sua função não é de controle ético para o exercício da profissão ou pesquisa ligada à área da saúde e, sim, focar sua atenção nas ações de assistência oferecidas à população.
- (E) Avaliar o desempenho dos profissionais que atuam na área de saúde sem, contudo, envolver-se na formulação e na execução da política de desenvolvimento de recursos humanos para a saúde, possibilitando, assim, um acompanhamento imparcial dos resultados destes.

15. Em relação às disposições da Lei nº 8.080/90, é **INCORRETO** afirmar que

- (A) serão observados, na prestação de serviços privados de assistência à saúde, os princípios éticos e as normas expedidas pelo órgão de direção do SUS quanto às condições para seu funcionamento.
- (B) os serviços públicos que integram o SUS constituem campo de prática para ensino e pesquisa, mediante normas específicas, elaboradas conjuntamente com o sistema educacional.
- (C) a participação direta ou indireta de empresas ou de capitais estrangeiros na assistência à saúde é permitida, fortalecendo, assim, as relações de cooperação e de doações entre o País e as demais Nações.
- (D) os serviços de saúde dos hospitais universitários e de ensino integram-se ao SUS, mediante convênio, preservada a sua autonomia administrativa em relação ao patrimônio, aos recursos humanos e financeiros, ensino, pesquisa e extensão dos limites conferidos pelas instituições a que estejam vinculados.
- (E) os serviços de saúde das Forças Armadas, em tempo de paz, poderão integrar-se ao SUS, havendo interesse recíproco, conforme se dispuser em convênio que, para esse fim, for firmado.

16. Considere as questões abaixo sobre a Humanização do SUS.

- I - Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores.
- II - Defesa de um SUS que reconhece a diversidade do povo brasileiro e a todos oferece a mesma atenção à saúde, sem distinção de idade, raça, cor, origem, gênero e orientação sexual.
- III- Mudança nos modelos de atenção e gestão em sua dissociabilidade, tendo como foco as necessidades dos cidadãos, a produção de saúde e o próprio processo de trabalho em saúde, valorizando os trabalhadores e as relações no trabalho.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

17. A Política Nacional de Humanização (PNH) estrutura-se, respectivamente, a partir de

- (A) princípios, metas, diretrizes e dispositivos.
- (B) princípios, métodos, diretrizes e dispositivos.
- (C) políticas, metas, direitos e dispositivos.
- (D) políticas, métodos, direitos e dispositivos.
- (E) princípios, métodos, direitos e dispositivos.

18. Com a implementação da PNH, trabalha-se para alcançar

- (A) a redução das filas de espera, com ampliação do acesso e atendimento acolhedor e resolutivo, baseado em critérios de risco.
- (B) a integração de recursos vinculados a programas específicos de humanização e de outros recursos de subsídio à atenção, unificando-os e repassando-os, fundo a fundo, mediante o compromisso dos gestores com a PNH.
- (C) uma política incentivadora de ações integrais, promocionais e intersetoriais de saúde.
- (D) práticas de planejamento, monitoramento e avaliação.
- (E) a ação da mídia e discursos sociais amplos.

19. Processo constitutivo das práticas de produção e promoção de saúde que implica responsabilização do trabalhador e/ou da equipe pelo usuário, desde a sua chegada para o atendimento até a sua saída. Faz parte de tal processo ouvir as queixas do paciente, considerando suas preocupações e angústias, fazendo uso de uma escuta qualificada, que possibilite analisá-las e, colocando os limites necessários, garantir atenção integral, resolutiva e responsável por meio do acionamento e da articulação das redes internas dos serviços (visando à horizontalidade do cuidado) e redes externas, com outros serviços de saúde, para continuidade da assistência quando necessário.

O texto acima refere-se ao conceito de

- (A) Acolhimento.
- (B) Ambiência.
- (C) Apoio Institucional.
- (D) Atenção especializada / serviço de assistência especializada.
- (E) Protagonismo.

20. Quando você cumpre de modo exato o que foi prometido, demonstra cuidado e atenção individual aos clientes, conhecimento de causa e cortesia, apresenta-se de maneira adequada e, finalmente, tem boa vontade em ajudar os clientes, você está se utilizando de fatores de qualidade CESAR.

Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, o que cada letra dessa sigla significa.

- (A) Confiabilidade – Encantamento – Segurança – Apresentação – Receptividade
- (B) Confiabilidade – Empatia – Segurança – Aparência – Resposta
- (C) Confiabilidade – Encantamento – Satisfação – Aparência – Resposta
- (D) Confiabilidade – Encantamento – Simpatia – Apresentação – Receptividade
- (E) Conforto – Empatia – Simpatia – Apresentação – Receptividade

21. Considere as dimensões da satisfação de atendimento aos clientes.

- I - Cortesia e gentileza (educação, respeito, consideração e amabilidade)
- II - Confiabilidade (ausência de risco ou perigo durante a prestação do serviço)
- III- Comunicação (facilidade de contato, ausência de empecilhos físicos à locomoção) e acessibilidade (informação sobre o serviço em linguagem compreensível pelo usuário)

Quais são corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

22. Ao estar em uma posição de atendimento ao público, espera-se que o atendente o faça de maneira cortês, profissional e que seja capaz de esclarecer as dúvidas que porventura sejam apresentadas. No entanto, sabe-se que, muitas vezes, ao procurar o atendimento, o cidadão já se encontra em estado de irritação em relação ao serviço prestado.

Qual, dentre as opções abaixo, caracteriza um comportamento, por parte do atendente, que pode aumentar a tensão desse encontro?

- (A) Prometer e cumprir.
- (B) Ouvir o cidadão.
- (C) Usar palavras adequadas.
- (D) Apresentar postura profissional.
- (E) Agir com prepotência.



23. Postura de atendimento é o tratamento dispensado às pessoas. Está relacionado ao funcionário em si, com as suas atitudes e o seu modo de agir com quem está sendo atendido naquele momento. Para bem atender, o profissional deverá

- (A) sempre compreender e atender às necessidades de quem está sendo atendido e fazer o correto encaminhamento das questões levantadas.
- (B) entender o lado humano e justificar as falhas da organização a partir da explicação de que "errar é humano".
- (C) manter estado de espírito positivo e ter atitudes adequadas no momento, procurando criar atmosfera de intimidade e proximidade com o outro.
- (D) ter uma postura física adequada, mantendo semblante rígido e agindo de forma calculista.
- (E) manter uma boa apresentação, cuidando sempre da higiene pessoal, sendo que os homens e as mulheres deverão sempre estar com os cabelos curtos.

24. A qualidade de atendimento é, cada vez mais, foco de atenção das organizações. Essa realidade é bastante complexa, considerando que muitas variáveis interferem na execução do serviço de atendimento ao público. Considere as afirmações abaixo, acerca das características e da qualidade do atendimento.

- I - O resgate da legitimidade e a manutenção da boa imagem dos órgãos públicos perante a sociedade devem ser primordiais nos programas de qualidade do atendimento aos clientes.
- II - A aproximação entre atendente e cliente depende de características do perfil do atendente, como presteza, discrição e tolerância.
- III- A empatia entre atendente e cliente ocorre quando o atendente não se mostra discreto e objetivo no atendimento.

Quais são corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

25. A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, nos âmbitos estatal e privado, constitui um desafio institucional que exige transformações urgentes. Muitas dessas transformações dependem da postura e da competência do atendente. Acerca desse assunto, considere as afirmações abaixo.

- I - A padronização e a uniformidade nos procedimentos de atendimento ao público contribuem para a eficiência e a qualidade da prestação de serviços.
- II - O bom atendimento pode implicar a busca de informações adicionais, objetivando atender às necessidades do cliente.
- III- A qualidade do atendimento deve variar de acordo com o tipo de cliente.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

26. Em relação à qualidade de atendimento, considere as afirmações abaixo.

- I - Quando uma pessoa reclamar do atendimento que recebeu, o Assistente de Recepção deverá ouvir atentamente a insatisfação e perguntar se a pessoa pode oferecer sugestões para ajudar a melhorar o atendimento.
- II - O trabalho em equipe depende das normas fundamentais que guiam comportamentos importantes e incluem expectativas de como as pessoas devem agir, refletindo na qualidade do atendimento.
- III- Ao esclarecer uma dúvida com um colega de trabalho, o Assistente de Recepção que atende ao público utiliza o que se denomina comunicação lateral.

Quais são corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

27. São muitas as variáveis que interferem na execução do serviço de atendimento ao cliente. Considerando essas variáveis e a influência que elas exercem na qualidade do atendimento, assinale a opção correta.

- (A) A prestação de serviço nas organizações públicas, que está diretamente relacionada ao próprio negócio, configura-se como missão dessas organizações.
- (B) Ética no atendimento ao cliente define-se como o que é correto ou bom na conduta do atendimento, e a preocupação com o que deve ser feito limita-se ao que determinam as leis que regem o serviço realizado.
- (C) O conhecimento do atendente acerca do serviço a ser prestado é condição suficiente para um atendimento de qualidade.
- (D) O êxito da opção por uma forma diferenciada de prestação de serviços públicos pressupõe um atendimento que considere apenas padrões de excelência oriundos da organização do trabalho.
- (E) A satisfação dos usuários não possui relação com as condições de trabalho do atendente.

28. No que se refere aos requisitos necessários ao profissional de atendimento ao cliente, assinale a opção correta.

- (A) O conhecimento especializado e restrito à função de atendimento ao cliente é condição suficiente para que o profissional preste serviço de excelente qualidade.
- (B) O atendente não precisa preocupar-se com as informações atuais acerca do serviço que presta e da função que exerce, visto que dispõe de manuais de consulta que lhe garantem, no momento em que for necessário, a prestação da informação correta.
- (C) O atendimento ao público é uma atividade em que não se pode ser criativo, especialmente em situações de conflito e tensão, pois essa atitude pode comprometer o profissionalismo que a função requer.
- (D) A auto-observação e a observação do comportamento do cliente são dispensáveis nessa atividade, pois afetam a objetividade do atendente.
- (E) Caso não tenha desenvolvido habilidades de controle emocional, o atendente torna-se facilmente uma espécie de para-raios afetivo, captando as descargas emocionais dos clientes e entrando em sintonia com elas, quando as relações sociais do atendimento são envolvidas em situações de tensão e conflito com o público.

29. Assinale a alternativa que apresenta atitudes que contribuem positivamente para administrar conflitos.

- (A) Aprender a ouvir e impor sua opinião.
- (B) Colocar-se no lugar do outro e esclarecer as dúvidas que possam surgir.
- (C) Nunca dizer não e evitar fazer julgamentos.
- (D) Deduzir o que o outro quer dizer e comunicar-se adequadamente.
- (E) Demonstrar interesse pelo outro e agir com pouca objetividade.

30. Acerca da qualidade no atendimento ao cliente, considere as afirmações abaixo.

- I - O atendente, ao desempenhar seu trabalho, cria uma relação interpessoal que possibilita a aproximação entre a satisfação do cliente e os objetivos da organização.
- II - O trabalho desenvolvido pelo funcionário que exerce a função de atendimento ao público deve ser considerado mera reprodução de procedimentos padronizados.
- III - A avaliação de satisfação do cliente deriva da mesma premissa que orienta o estabelecimento de padrões de qualidade pelas organizações, ou seja, da necessidade de envolver a ótica do cliente sobre as demandas de atendimento.

Quais são corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

31. Assinale a alternativa que se relaciona com o fator "segurança", considerando o ponto de vista do cliente.

- (A) Saber ouvir as necessidades dos clientes.
- (B) Ter a capacidade de encaminhar os problemas que possam ocorrer durante o atendimento.
- (C) Conhecer com detalhes toda rotina do seu Setor.
- (D) Consultar os manuais de orientações no momento de fornecer as informações.
- (E) Ser capaz de reconhecer as necessidades do cliente e combiná-las com os serviços oferecidos.

32. Assinale a alternativa **INCORRETA**, em relação ao atendimento nota 10.

- (A) Considerando a natureza das regras e dos procedimentos institucionais, mesmo que seja possível uma adequação que conduza à satisfação do cliente, uma conduta flexível em situação de atendimento ao usuário deve ser evitada.
- (B) A separação definitiva entre serviço de atendimento e serviço de atendimento de qualidade é fundamentada na avaliação do tempo demorado de espera do usuário.
- (C) A prestação do bom atendimento baseia-se na concessão da informação correta, independentemente da forma como ela é transmitida.
- (D) O cliente considera importante as aparências das instalações e dos equipamentos.
- (E) Os Atendentes de Recepção devem sempre ter boa vontade em ajudar os clientes.

33. Conscientes de que resultados positivos só serão alcançados na medida em que o cliente esteja cada vez mais satisfeito, as empresas que realizam atividades de atendimento vêm investindo na busca da excelência do serviço.

Acerca do atendimento, assinale a opção correta.

- (A) O atendimento ao cliente deve ser customizado, pois o cliente deve ser compreendido como alguém com necessidades únicas.
- (B) A satisfação de todas as necessidades do cliente é requisito básico ao atendimento de qualidade.
- (C) A padronização e a uniformização dos procedimentos de atendimento ao público contribuem para a eficiência e a qualidade da prestação de serviços.
- (D) A prestação de informações fidedignas causa morosidade no atendimento e, conseqüentemente, sobrecarga de trabalho, o que, muitas vezes, justifica atendimento desinteressado.
- (E) As normas institucionais são preponderantes no atendimento ao público e podem ser ignoradas para que seja dado um bom atendimento ao cliente.

34. Assinale a alternativa que indica o que deve ser feito por um profissional de atendimento na Recepção.

- (A) Receber o cliente com antipatia.
- (B) Demonstrar segurança nas informações.
- (C) Demonstrar que temos muitas atividades para realizar.
- (D) Solidariedade para com suas necessidades.
- (E) Inflexibilidade e autonomia nas informações.

35. No atendimento ao cliente, o profissional deverá

- (A) atender às solicitações conforme as necessidades do cliente.
- (B) mostrar-se insensível às necessidades individuais do cliente enquanto soluciona um problema.
- (C) atender vários clientes ao mesmo tempo, demonstrando agilidade no atendimento.
- (D) envolver-se na situação do cliente para melhor atender suas necessidades.
- (E) não atender à solicitação caso a solução esteja em outro setor.

Instrução: As questões **36** a **38** referem-se ao texto *Bioética e Informação*, de autoria de José Roberto Goldim e Carlos Fernando Francisconi. O texto faz uma reflexão sobre a ética, abordando questões inerentes ao exercício profissional na área de saúde.

36. Assinale a alternativa **INCORRETA** com relação à preservação de informações de pacientes.

- (A) As informações que os pacientes fornecem, assim como os resultados de exames e procedimentos realizados com finalidade diagnóstica ou terapêutica, são de propriedade exclusiva do paciente e do médico responsável pelo mesmo.
- (B) Funcionários administrativos têm o mesmo compromisso que médicos e enfermeiros para com a preservação de todas as informações a que tiverem acesso por força de sua atuação profissional.
- (C) Podemos distinguir três diferentes formas de romper com a preservação das informações: as exceções à preservação, a quebra de privacidade e a quebra de confidencialidade.
- (D) Além de se constituir como obrigação legal, a garantia da preservação das informações deve ser abordada tanto pela questão da privacidade quanto pela da confidencialidade.
- (E) O direito à privacidade não se extingue com a morte da pessoa. O dever de confidencialidade que todos os profissionais de saúde devem observar se mantém mesmo após a morte do paciente.

37. Considere os critérios abaixo, a serem levados em conta numa situação de quebra de confidencialidade eticamente admitida.

- I - Quando um sério dano físico a uma pessoa identificável e específica tiver alta probabilidade de ocorrência.
- II - Quando um benefício real resultar dessa quebra de confidencialidade.
- III - Quando for o último recurso, após ter sido utilizada persuasão ou outras abordagens.
- IV - Quando esse procedimento for generalizável, sendo novamente utilizado em outra situação com as mesmas características, independentemente de quem seja a pessoa envolvida.

Quais são corretos?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II e III.
- (C) Apenas I e IV.
- (D) Apenas II, III e IV.
- (E) I, II, III e IV.

38. Em um hospital universitário, durante o período de uma internação, pelo menos quantas diferentes pessoas podem lidar com o prontuário do paciente?

- (A) Cinco.
- (B) Dez.
- (C) Vinte e cinco.
- (D) Setenta e cinco.
- (E) Cem.

Instrução: As questões **39** e **40** referem-se ao texto, *Ética Profissional como Compromisso Social*, de Rosana Soibelman Glock e José Roberto Goldim.

39. Assinale a alternativa **INCORRETA**, com relação à ética profissional da área da saúde.

- (A) Ética, Moral e Direito são três áreas de conhecimento que se distinguem, porém possuem grandes vínculos e, até mesmo, sobreposições.
- (B) Tanto a Moral como o Direito baseiam-se em regras que visam estabelecer uma certa previsibilidade para as ações humanas.
- (C) As leis têm uma base territorial, e, por isso, valem apenas para aquela área geográfica onde uma determinada população ou seus delegados vivem.
- (D) Tanto a Moral como o Direito baseiam-se em regras que visam estabelecer uma certa previsibilidade para as ações humanas.
- (E) A ética profissional inicia-se no momento da prática profissional.

40. _____ é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado.

- (A) O Direito
- (B) A Ética
- (C) A Moral
- (D) A Bioética
- (E) Livre-arbítrio