

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 17 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL N.º 02/2012 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 17

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II

01.	C	11.	A	21.	C	31.	ANULADA	41.	E
02.	E	12.	E	22.	B	32.	ANULADA	42.	E
03.	B	13.	A	23.	E	33.	ANULADA	43.	C
04.	D	14.	E	24.	D	34.	ANULADA	44.	E
05.	A	15.	D	25.	D	35.	ANULADA	45.	B
06.	A	16.	B	26.	D	36.	B	46.	D
07.	E	17.	A	27.	A	37.	C	47.	A
08.	E	18.	C	28.	B	38.	D	48.	C
09.	D	19.	E	29.	E	39.	A	49.	B
10.	D	20.	A	30.	E	40.	D	50.	D



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 **50** (cinquenta) 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 51, 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 **10** 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. A expressão **exceção genética** (l. 19) faz referência

- (A) a casos raros de distúrbios ou doenças.
- (B) à predisposição genética à toxicomania.
- (C) ao gen específico responsável por cada caso de desvio comportamental.
- (D) à configuração genética que afasta um indivíduo do padrão de normalidade socialmente estabelecido.
- (E) a indivíduos que, por suas características comportamentais, destoam dos demais de modo excepcional.

05. 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.

06. Assinale a alternativa que propõe uma substituição gramaticalmente correta para a conjunção **embora** (l. 14).

- (A) ainda que
- (B) contudo
- (C) mas
- (D) no entanto
- (E) entretanto

07. Assinale a alternativa que apresenta uma afirmação correta em relação a relações de referência no texto.

- (A) O pronome relativo **que** (l. 01) faz referência a **filho** (l. 01).
- (B) O pronome pessoal **ela** (l. 14) faz referência a **Ersche** (l. 13).
- (C) O pronome pessoal **eles** (l. 16) faz referência a **vários comentários** (l. 15).
- (D) O pronome pessoal **elas** (l. 24) faz referência a **uma nova tolerância às diferenças** (l. 23-24).
- (E) O pronome possessivo **seu** (l. 30) faz referência a **sociedade** (l. 30).

08. Considere as afirmações a seguir sobre os valores de construções encontradas no texto.

- I - O vocábulo **como** (l. 03) e o vocábulo **como** (l. 07) participam de construções com valor comparativo.
- II - A conjunção **porque** (l. 28) e a conjunção **porque** (l. 38) introduzem orações com valor causal.
- III- A expressão **que nem** (l. 27) e as duas ocorrência do advérbio **mais** (l. 32) são responsáveis pelo valor comparativo das construções de que participam.

Quais estão corretas?

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

09. 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.

10. Considere os três grupos de vocábulos a seguir.

- I - **inelutável** (l. 05) – **vírus** (l. 07) – **câncer** (l. 08)
 II - **comentários** (l. 15) – **tolerância** (l. 23-24) – **misericórdia** (l. 28)
 III- **só** (l. 38) – **ai** (l. 39) – **quê** (l. 39)

Em quais deles todas as palavras são acentuadas pelo respeito a uma mesma regra de acentuação?

- (A) Apenas no grupo I.
 (B) Apenas no grupo II.
 (C) Apenas no grupo III.
 (D) Apenas nos grupos I e II.
 (E) Apenas nos grupos II e III.

11. 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) $-7, -\frac{1}{2}, 0, 0,5, \sqrt{2}, 1$

12. 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.

13. 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) $19 m^3$.

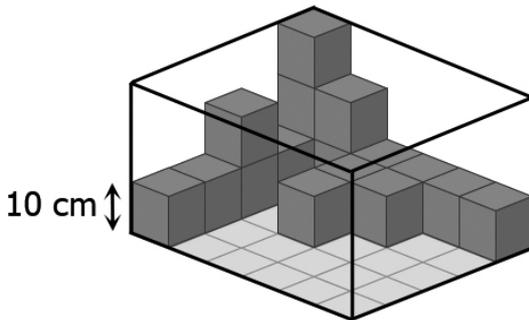


14. O Relatório de Gestão 2011 do Hospital de Clínicas de Porto Alegre encontra-se publicado em http://www.hcpa.ufrgs.br/downloads/Publicacoes/relatorio_gestao_hcpa_2011.pdf. Na página 99 desse relatório, consta a informação que das 140 pessoas que solicitaram demissão no ano de 2011, 14 apresentaram 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%.

15. 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 cm³.
- (B) 900 cm³.
- (C) 9.000 cm³.
- (D) 90.000 cm³.
- (E) 900.000 cm³.

Instrução: Para responder as questões **16 a 19**, considere a planilha MS-Excel a seguir, que contém dados sobre unidades de internação de um hospital e sua utilização.

	A	B	C	D	E	F	G
1		média leitos	capacidade	internações	média permanência	USO	% utilização
2	Unidade	(por dia)	(média leitos * 365)	(nº pacientes)	(em dias)	(internações * média perman.)	
3	Pediatria	19	6935	580	3,6	2088	30,11%
4	Geriatria	20	7300	860	4,8	4128	56,55%
5	UTI	10	3650	400	5,5	2200	60,27%
6	Maternidade	15	5475	630	3,4	2142	39,12%
7	Traumatologia	16	5840	440	6,1	2684	45,96%
8		80			4,68		

16. Para calcular o uso de leitos (coluna F), digita-se na célula F3 uma fórmula. Tal fórmula será copiada e colada para as células F4 até F7. A fórmula digitada em F3 deve ser

- (A) =D\$3*E3
- (B) =D3*E3
- (C) =D3*E\$3
- (D) =\$D3*E\$3
- (E) =D\$3*\$E3

17. A fórmula que permite calcular a média das médias de permanência (coluna E), a ser digitada em E8 é

- (A) =MÉDIA(E3:E7)
- (B) =MÉDIA(E3;E7)
- (C) =MÉDIA(E3-E7)
- (D) =MED(E3:E7)
- (E) =MED(E3;E7)

18. Depois de pronta a planilha, deseja-se classificá-la fazendo com que as unidades com maior percentual de utilização fiquem em primeiro lugar, e as de menor utilização, por último. Para tanto, se devem marcar

- (A) as células A3 até G7 e depois usar o comando Classificar no menu Dados, escolhendo como chave de ordenação a coluna A, por ordem Decrescente.
- (B) as células A3 até G7 e depois usar o comando Classificar no menu Dados, escolhendo como chave de ordenação a coluna A, por ordem Crescente.
- (C) as células A3 até G7 e depois usar o comando Classificar no menu Dados, escolhendo como chave de ordenação a coluna G, por ordem Decrescente.
- (D) as células G3 até G7 e depois usar o comando Classificar no menu Dados, escolhendo como chave de ordenação a coluna G, por ordem Decrescente.
- (E) as células G3 até G7 e depois usar o comando Classificar no menu Dados, escolhendo como chave de ordenação a coluna G, por ordem Crescente.

19. Na coluna G, foi digitada uma fórmula para o cálculo do percentual de utilização (uso dividido por capacidade), e, logo após, utilizou-se o formato de percentual para as células G3 até G7. A fórmula digitada em G3, que foi copiada e colada para G4 até G7, deve ser

- (A) =F3/C3*100
- (B) =\$F3/\$C3*100
- (C) =(F3/C3)*100
- (D) =F\$3/C\$3
- (E) =F3/C3

20. Utilizando o editor de texto MS-Word com o objetivo de alterar o *layout* de uma página, colocando o texto em duas colunas, deixando-a diferente das demais páginas do mesmo texto, deve-se inserir

- (A) quebra de seção.
- (B) quebra de página.
- (C) quebra de *layout*.
- (D) quebra de parágrafo.
- (E) quebra de coluna.

21. Durante a inserção de um texto no MS-Word, a fim de que várias linhas possam ser formatadas como um único parágrafo, deve-se

- (A) pressionar a tecla <enter> para troca de linhas.
- (B) pressionar a tecla <enter> após cada ponto de final de período.
- (C) deixar que o editor realize a quebra de linha e pressionar a tecla <enter> apenas no final do parágrafo.
- (D) inserir um controle de quebra de parágrafo ao final do parágrafo inserido.
- (E) pressionar simultaneamente as teclas <ctrl> + <enter> no final do período.

22. O editor de texto MS-Word possui uma facilidade de geração automática de sumário. Para que a ferramenta selecione no texto os itens do sumário, estes devem estar, dentro das alternativas listadas, com

- (A) estilo de formatação de índice.
- (B) estilo de formatação de títulos.
- (C) estilo de formatação de citação.
- (D) fonte de estilo negrito.
- (E) fonte de estilo itálico.

23. Considere o ícone abaixo.



Ao arrastá-lo para a lixeira do Windows e esvaziando a lixeira logo após, a ação realizada é

- (A) colocar na área de quarentena o atalho para o arquivo thumb.txt.
- (B) deixar no sistema de arquivos o atalho para o arquivo thumb.txt, removendo o arquivo original.
- (C) deixar nos arquivos escondidos da lixeira o arquivo thumb.txt.
- (D) remover do sistema o arquivo de nome thumb.txt.
- (E) remover do sistema o atalho para o arquivo de nome thumb.txt.

24. No Windows7, existe um recurso que reúne os arquivos que estão armazenados em diversos locais, sem que o recurso armazene de fato os itens. Esse recurso chama-se

- (A) Pastas Compactadas.
- (B) Lixeira.
- (C) Atalhos.
- (D) Bibliotecas.
- (E) Pastas Compartilhadas.

25. Ao pressionar o botão Desligar na figura abaixo, qual a ação realizada pelo Windows7?



- (A) Colocar o computador no modo de hibernação.
- (B) Verificar se existem atualizações com o *Windows Update* e coloca o computador no modo de suspensão.
- (C) Desligar o computador imediatamente, antes de desconectar da rede de dados.
- (D) Instalar as atualizações prontas para serem instaladas e, em seguida, desligar o computador.
- (E) Salvar automaticamente os arquivos abertos e, em seguida, desligar o computador.

26. Considere as afirmações abaixo sobre Ética profissional.

- I - A Ética é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado.
- II - A Ética tem como um de seus objetivos a busca de justificativas para as regras propostas pela Moral e pelo Direito.
- III- A Ética estabelece regras, assim como a Moral e o Direito.

Quais são corretas?

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

27. Assinale a alternativa que apresenta afirmações sobre Ética e Informação conforme Goldim e Francisconi.

- (A) A confidencialidade é a garantia do resguardo das informações dadas pessoalmente, em confiança, e a proteção contra sua revelação não autorizada.
- (B) A garantia da preservação das informações não é obrigatoriedade legal no Código Civil, mas dever de todos os profissionais e das instituições.
- (C) O direito à privacidade se extingue com a morte da pessoa.
- (D) A utilização ampla de informações de pacientes para exemplificar situações clínicas ou administrativas é permitida nas instituições, sem qualquer restrição de uso.
- (E) Conforme a legislação brasileira atual, o testemunho em corte judicial constitui justa causa para revelação de informações obtidas profissionalmente.

28. Conforme o dispositivo de Ambiência proposto pela Política de Humanização do SUS, é **INCORRETO** afirmar que

- (A) a ambiência na saúde refere-se ao tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais, que deve proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humana.
- (B) o conceito de ambiência segue exclusivamente um eixo: o espaço usado como ferramenta facilitadora do processo de trabalho, favorecendo a otimização de recursos, o atendimento humanizado, acolhedor e resolutivo.
- (C) a ambiência, enquanto espaço de encontro entre sujeitos, apresenta-se como um dispositivo que potencializa e facilita a capacidade de ação e de reflexão das pessoas envolvidas nos processos de trabalho.
- (D) é importante, ao criar ambiências, que se conheçam e respeitem os valores culturais referentes à privacidade, à autonomia e à vida coletiva da comunidade em que se está atuando.
- (E) existem componentes que atuam como modificadores e qualificadores do espaço, estimulando a percepção ambiental e, quando utilizados com equilíbrio e harmonia, criam ambiências acolhedoras, propiciando contribuições significativas no processo de produção de saúde.

29. Considere as afirmações abaixo, sobre o dispositivo de visita aberta da Política de Humanização do SUS.

- I - Favorece uma continuidade entre o contexto da vida em família e na comunidade e o ambiente hospitalar, para que o doente não desenvolva o sentimento de ter sido arrancado de sua vida cotidiana.
- II - A inclusão das visitas e dos acompanhantes como parte do projeto terapêutico do doente pressupõe que se procure conhecer como se compõe a sua rede social e como contactá-la.
- III- Quando uma pessoa é internada em um hospital, ela deixa de ter os ecos que, no seu cotidiano, lhe confirmavam sua própria existência. Assim, tudo o que vier dos territórios afetivos e permitir essa afirmação íntima pode contribuir para o seu tratamento.

Quais são corretas?

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

30. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto abaixo, sobre Humanização no Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS.

A humanização vista não como programa, mas como _____ pública que transversaliza as diferentes ações e instâncias gestoras do SUS, implica _____ trocas solidárias e comprometidas com a dupla tarefa de produção de _____ e produção de sujeitos; contagiar, por atitudes e ações _____, a rede do SUS, incluindo gestores, trabalhadores da saúde e usuários.

- (A) filosofia – estabelecer – gratificação – relevantes
- (B) filosofia – construir – saúde – relevantes
- (C) política – construir – gratificação – humanizadoras
- (D) política – estabelecer – gratificação – humanizadoras
- (E) política – construir – saúde – humanizadoras

31. Considere o quarto princípio da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, a saber, "Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos". Assinale a alternativa que melhor expressa tal princípio.

- (A) Promover atualizações necessárias nos regimentos e estatutos dos serviços de saúde, adequando-os a esta carta.
- (B) O paciente ou terceiro por ele autorizado, em qualquer momento, terá acesso a seu prontuário e ao dados nele registrados, bem como terá garantido o encaminhamento de cópia a outra unidade de Saúde, em caso de transferência.
- (C) Ter atendimento de forma incondicional, nas situações de urgência/emergência, em qualquer unidade do sistema.
- (D) Saber o nome dos profissionais que trabalham nas unidades de saúde, bem como dos gerentes e/ou diretores e gestor responsável pelo serviço.
- (E) Ter profissionais que se responsabilizem por sua atenção, identificados por meio de crachás visíveis, legíveis, ou por outras formas de identificação de fácil percepção.

32. As ações de que trata a Política Nacional de Regulação do SUS estão organizadas em três dimensões de atuação, necessariamente integradas entre si. Assinale a alternativa que indica corretamente essas ações.

- (A) Regulação de Sistemas de Saúde, Atenção primária e Regulação do Acesso à Assistência.
- (B) Regulação de Sistemas de Saúde, Regulação do Acesso à Assistência e Regulação básica.
- (C) Regulação de Sistemas de Saúde, Regulação da Atenção à Saúde e Regulação do Acesso à Assistência.
- (D) Regulação de Sistemas de Saúde, Regulação da Atenção à Saúde e Regulação da Assistência Global.
- (E) Regulação de Sistemas de Saúde, Regulação da Atenção à Saúde e Regulação básica.

33. O Complexo Regulador é a estrutura que operacionaliza as ações da regulação do acesso, podendo ter abrangência e estrutura pactuadas entre gestores, conforme os seguintes modelos:

- (A) Complexo Regulador Regional, Complexo Regulador Estadual, Complexo Regulador Ministerial.
- (B) Complexo Regulador Estadual, Complexo Regulador Regional, Complexo Regulador Municipal.
- (C) Complexo Regulador Municipal, Complexo Regulador Regional, Complexo Regulador Intersetorial.
- (D) Complexo Regulador Regional, Complexo Regulador Estadual, Complexo Regulador da União.
- (E) Complexo Regulador Regional, Complexo Regulador Estadual, Complexo Regulador Interministerial.

34. Considere as atribuições do Complexo Regulador explicitadas abaixo.

- I - Fazer a gestão da ocupação de leitos e agendas das unidades de saúde; absorver ou atuar de forma integrada aos processos autorizativos.
- II - Efetivar o controle dos limites físicos e financeiros, estabelecer e executar critérios de classificação de risco.
- III- Executar a regulação médica do processo assistencial.

Quais são corretas?

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

35. Considere as afirmativas abaixo sobre o Complexo Regulador.

- I - Central de Regulação de Consultas e Exames: regula o acesso a todos os procedimentos ambulatoriais, incluindo terapias e cirurgias ambulatoriais.
- II - Central de Regulação de Internações Hospitalares: regula o acesso aos leitos e aos procedimentos hospitalares eletivos e, conforme organização local, o acesso aos leitos hospitalares de urgência.
- III- Central de Regulação de Urgências: regula o atendimento pré-hospitalar de urgência e, conforme organização local, o acesso aos leitos.

Quais são corretas?

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

36. O Sistema Cartão é um sistema de _____ de base nacional, que permite a _____ unívoca dos usuários das ações e serviços de saúde, com atribuição de um número _____ válido em todo o território nacional.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) dados – consideração – primo
- (B) informação – identificação – único
- (C) dados – informação – par
- (D) informação- informação – par
- (E) identificação – informação – impar

37. Qual alternativa **NÃO** corresponde aos objetivos do Sistema Cartão Nacional de Saúde (Sistema Cartão)?

- (A) Identificar o usuário das ações e serviços de saúde.
- (B) Possibilitar o cadastramento dos usuários das ações e serviços de saúde, com validade nacional e base de vinculação territorial fundada no domicílio residencial do seu titular.
- (C) Permitir a divulgação das informações confidenciais aos meios de comunicação e redes sociais.
- (D) Fundamentar a vinculação do usuário ao registro eletrônico de saúde para o SUS.
- (E) Possibilitar o acesso do usuário do SUS aos seus dados.

38. Considere as possibilidades abaixo, com relação ao que é permitido pelo Sistema Cartão.

- I - A vinculação do usuário à atenção realizada pelas ações e serviços de saúde, ao profissional e ao estabelecimento de saúde responsável pela sua realização.
- II - A disponibilização aos usuários do SUS dos dados e das informações de seus contatos com o SUS, por meio do Portal de Saúde do Cidadão.
- III- A liberação de senhas para acessos restritos de muitos usuários ao mesmo tempo.

Quais são corretas?

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

39. O cadastramento dos usuários do SUS e sua atualização poderão ser realizados em _____ constante do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), nos _____ dos usuários ou em outro local determinado pelo gestor _____, distrital, estadual ou federal.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) estabelecimento – domicílios – municipal
- (B) repartição – condomínios – ministerial
- (C) estabelecimento – domicílios – local
- (D) repartição – estabelecimentos – municipal
- (E) estabelecimento – domicílios – regional

40. Conforme o Art. 18º da Lei 8080, compete à Direção Municipal do SUS

- (A) prestar apoio técnico e financeiro aos municípios e executar supletivamente ações e serviços de saúde.
- (B) controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse.
- (C) coordenar e participar na execução das ações de vigilância epidemiológica.
- (D) planejar, organizar, controlar e avaliar as ações e os serviços de saúde, bem como gerir e executar os serviços de saúde.
- (E) coordenar e, em caráter complementar, executar ações e serviços de saúde do trabalhador.

41. As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde – SUS – são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no Art. 198 da Constituição Federal e, obedecendo ainda a 13 (treze) princípios.

Assinale a alternativa que **NÃO** apresenta um princípio do SUS.

- (A) Igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie.
- (B) Direito das pessoas assistidas à informação sobre sua saúde.
- (C) Regionalização e hierarquização da rede de serviços de saúde.
- (D) Organização dos serviços públicos de modo a evitar duplicidade de meios para fins idênticos.
- (E) Acompanhamento, avaliação e divulgação do nível da saúde da população e das condições ambientais.

42. Considere as afirmativas abaixo.

- I - As ações e serviços de saúde, executados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), seja diretamente ou mediante participação complementar da iniciativa privada, serão organizados de forma regionalizada e hierarquizada em níveis de complexidade crescente.
- II - Os serviços privados de assistência à saúde caracterizam-se pela atuação, por iniciativa própria, de profissionais liberais, legalmente habilitados, e de pessoas jurídicas e de direito privado na promoção, proteção e recuperação da saúde.
- III- As atividades de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico em saúde serão cofinanciadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), pelas universidades e pelo orçamento fiscal, além de recursos de instituições de fomento e financiamento ou de origem externa e receitas próprias das instituições executoras.

Quais são corretas?

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

43. O Ministério da saúde, em articulação com os níveis _____ e _____ do SUS, organizará, no prazo de dois (2) anos, um Sistema Nacional de Informações em saúde, integrado em todo o Território Nacional, abrangendo questões _____ e de prestação de serviços.

Assinale a alternativa que completa, correta e adequadamente, as lacunas do texto acima.

- (A) federal – estadual – epidemiológicas
- (B) estaduais – municipais – de atenção básica
- (C) estaduais – municipais – epidemiológicas
- (D) federal – municipal – epidemiológicas
- (E) estaduais – federal – de atenção básica

44. Considere as afirmativas abaixo sobre o Sistema Único de Saúde (SUS).

- I - Não será permitida a destinação de subvenções e auxílios a instituições prestadoras de serviços de saúde com finalidade lucrativa.
- II - Deverá haver igualdade da assistência à saúde sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie.
- III- Deverão ser observadas as características quantitativas e qualitativas da rede de saúde na área.
- IV - Deverão ser criadas comissões permanentes de integração entre os serviços de saúde e as instituições de ensino profissional e superior.
- V - Deverá ocorrer a assistência às pessoas, por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas.

Quais estão corretas?

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

45. No que se refere à Classificação de Risco utilizada nos Serviços de Urgência e Emergência, assinale **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- () Pressupõe exclusão.
- () Trata-se de um instrumento de ordenação e orientação da assistência.
- () Constitui-se em um instrumento de diagnóstico.
- () Não estão previstas reavaliações, e a classificação não pode ser alterada.

A sequência que preenche corretamente os parênteses, de cima para baixo, é

- (A) F – V – V – F.
- (B) F – V – F – F.
- (C) V – V – V – V.
- (D) V – F – F – F.
- (E) F – F – F – V.

46. Assinale **V** (Verdadeiro) ou **F** (Falso) nas afirmações abaixo, sobre Classificação de Risco.

- () O manejo da classificação de risco num Pronto Socorro requer equipes experientes, treinadas e capazes de identificar necessidades e prioridades do paciente, para avaliação correta dos sinais e sintomas estabelecidos no protocolo.
- () Os Serviços de Saúde não podem adaptar a classificação com base em sua experiência, recursos, padrões de doença, dados epidemiológicos e ambientais, diferenças culturais, área física, leitos de retaguarda disponíveis, risco ou existência de superlotação, uso de protocolos, etc.
- () Utiliza instrumento baseado em sinais de alerta ou forma usual de apresentação de doenças ou agravos para possibilitar classificação por gravidade ou grau de sofrimento, identificando prontamente urgências e emergências - condições de risco de perder a vida.
- () Organiza o processo de trabalho e o espaço físico do Pronto Socorro, diminuindo ocorrência de superlotação, informando os pacientes e familiares sobre expectativa de atendimento e tempo de espera.
- () Determina prioridade para atendimento médico, hierarquizando-o, conforme ordem de chegada do paciente.

A sequência que preenche corretamente os parênteses, de cima para baixo, é

- (A) F – V – V – V – F.
- (B) F – F – V – F – F.
- (C) V – V – V – V – F.
- (D) V – F – V – V – F.
- (E) F – F – F – V – V.

47. O momento da verdade é qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com qualquer aspecto da organização e obtém uma impressão da qualidade do seu serviço. O profissional de atendimento trabalha em cada momento da verdade, considerando-o único e fundamental para definir a satisfação do cliente. Ele se fundamenta na chamada **TRIÁDE DO ATENDIMENTO OU TRIÂNGULO DO ATENDIMENTO**, que é composto de elementos básicos do processo de interação.

Esses elementos são

- (A) a pessoa, a hora, a tarefa.
- (B) o cliente, o chefe, o subordinado.
- (C) o turno do atendimento, a fala, a postura.
- (D) o serviço, o médico, o familiar.
- (E) a postura, a hora, o chefe.

48. Considere os itens abaixo, referentes aos passos do profissional de atendimento, no que se relaciona a compreender e atender as necessidades dos clientes.

- I - entender o lado humano
- II - conhecer bem o produto ou serviço
- III- entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo
- IV - possuir formação voltada para os processos

Quais são corretas?

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

49. Assinale a alternativa que melhor define o atendimento Nota 10.

- (A) Satisfazer todos os desejos do cliente, pois ele sempre tem razão.
- (B) Criar uma experiência positiva e inesquecível para cada cliente. E isso significa muito mais do que proporcionar um tratamento gentil. É suprir expectativas e satisfazer necessidades, descobrindo oportunidades de surpreender e cativar. E, assim, fazer com que o cliente volte sempre.
- (C) Entender que o cliente sabe fazer a distinção entre você e a empresa em que você trabalha. Para ele, você e a empresa são seres separados. Ele conhece suas áreas de responsabilidade, a definição do seu trabalho e o que você pode ou não fazer pessoalmente para ajudá-lo.
- (D) Saber sua rotina de trabalho e cumpri-la, sabendo que as conseqüências do seu trabalho, desde que cumprida a rotina, será sempre a mesma, independente do cliente que estiver à sua frente.
- (E) Aparecer com a solução um momento antes de o cliente ter terminado de explicar o problema que está enfrentando.

50. O atendente está na linha de frente e é responsável pelo contato, além de representar a empresa neste momento. Para transmitir confiabilidade, segurança, bons serviços e cuidado, se faz necessário, também, ter uma boa apresentação pessoal.

Todas as alternativas abaixo relacionam-se a isso, **EXCETO** uma. Assinale-a.

- (A) Tomar um banho antes do trabalho diário; além da função higiênica, também é revigorante e espanta a preguiça.
- (B) Cuidar sempre da higiene pessoal: unhas limpas, cabelos cortados e penteados, dentes cuidados, hálito agradável, axilas asseadas, barba feita.
- (C) Usar o crachá de identificação em local visível pelo cliente.
- (D) Estar com uma roupa em que o próprio funcionário se sinta confortável.
- (E) Usar roupas e sapatos limpos e bem conservados.