



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.

CADERNO DE QUESTÕES

EDITAL 03/2010 DE PROCESSOS SELETIVOS

PS 35 - PROFISSIONAL DE SERVIÇOS OPERACIONAIS III (Nutrição)

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 03/2010 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 35

PROFISSIONAL DE SERVIÇOS OPERACIONAIS III (Nutrição)

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



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

INSTRUÇÕES

- ❶ 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.
- ❷ Esta PROVA consta de **50** (cinquenta) questões objetivas, assim distribuídas: conhecimentos gerais (português e matemática) - questões **01** a **20**; demais conteúdos - questões **21** a **50**.
- ❸ Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- ❹ Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada com caneta esferográfica, de tinta azul, na FOLHA DE RESPOSTAS.
- ❺ Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA, a partir do número 51, serão desconsideradas.
- ❻ 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.
- ❼ Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- ❽ A duração da prova é de **três (3) 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.
- ❾ O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida uma (1) hora do seu início.
- ❿ 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 abaixo.

01. Existe em nosso país tolerância _____ com usuários de drogas. A própria legislação os livra da pena privativa de liberdade, prevendo somente penas alternativas, como advertência sobre os efeitos da droga, prestação de serviços à comunidade ou medidas educativas. Especialistas dizem que a _____ de criminoso para o usuário de droga significaria um grande retrocesso na política de redução de danos e no processo de recuperação e reinserção social. Tudo é muito bonito na teoria, mas a realidade, infelizmente, tem se mostrado bem diversa e bem mais cruel. Usuários de drogas não só alimentam o tráfico e a criminalidade, como estão sempre a um passo da delinquência.
02. Com a _____ do crack, que vicia e causa dependência já nas primeiras experiências, multiplicaram-se os casos de homicídios, latrocínios e dramas familiares. Na origem desses episódios, invariavelmente, está o usuário da droga, que faz qualquer coisa para obtê-la e só é chamado a prestar contas à Justiça quando comete algum ato extremado. A sociedade, tolerante, querendo ser politicamente correta, só se comove e reage quando uma mãe acorrenta o filho em casa ou quando um jovem agride ou mata os próprios pais.
03. Por que precisamos esperar tanto? Logicamente, os traficantes de drogas têm que ser combatidos com rigor pelos órgãos de segurança, mas é insensato fechar os olhos para usuários que a cada dia se mostram mais agressivos e impiedosos. Entre os viciados, certamente há _____ sociais, que nasceram e cresceram sem defesa própria. Há, também, aqueles que voluntariamente escolheram o caminho da escravidão química. Todos, talvez, possam ser considerados vítimas, mas não podem ter salvo-conduto para cometer crimes.

Adaptado de: Zero Hora EDITORIAIS. QUEM É A VÍTIMA? 19 de março de 2010, p.16.

01. Em relação à grafia das palavras, assinale a alternativa que preenche adequadamente as lacunas das linhas 01, 06, 14 e 29, respectivamente.

- (A) demaziada (l. 01) – pexa (l. 06) – disseminação (l. 14) – excluídos (l. 29)
- (B) demasiada (l. 01) – pecha (l. 06) – disseminação (l. 14) – excluídos (l. 29)
- (C) demaziada (l. 01) – pecha (l. 06) – disceminação (l. 14) – escluídos (l. 29)
- (D) demasiada (l. 01) – pexa (l. 06) – disseminação (l. 14) – escluídos (l. 29)
- (E) demaziada (l. 01) – pecha (l. 06) – disceminação (l. 14) – excluídos (l. 29)

02. Assinale a alternativa que apresenta uma expressão que poderia ser inserida no início do período que se inicia na linha 30, com o devido ajuste de pontuação e de emprego de letras maiúsculas, de forma a explicitar a relação de sentido que se estabelece com o período anterior.

- (A) **Com tudo**
- (B) **Assim**
- (C) **No entanto**
- (D) **Sendo que**
- (E) **Apesar de que**

03. Assinale a alternativa que faz uma afirmação correta sobre o sentido que as palavras e expressões têm no texto.

- (A) A expressão **política de redução de danos** (l. 08) refere-se ao combate aos traficantes de drogas.
- (B) A palavra **diversa** (l. 11) poderia ser substituída, sem prejuízo do significado, por **adversa**.
- (C) A palavra **extremado** (l. 20) poderia ser substituída por **extremista**, sem prejuízo do significado.
- (D) A referência da expressão **escravidão química** (l. 31-32) circunscreve-se à dependência de drogas injetáveis.
- (E) A palavra **salvo-conduto** (l. 33) poderia ser substituída, sem prejuízo para o contexto em que se encontra, por **licença**.

04. Nos trechos abaixo, assinale se a palavra **a**, sublinhada, é preposição (P) ou artigo (A).

- () **estão sempre a um passo da delinquência** (l. 09)
- () **alimentam o tráfico e a criminalidade** (l. 12)
- () **é chamado a prestar contas** (l. 13)
- () **a cada dia** (l. 20)

Assinale a alternativa que apresenta a sequência de preenchimento correta dos parênteses, de cima para baixo.

- (A) P – A – P – P
- (B) A – A – P – A
- (C) A – P – A – A
- (D) P – P – A – P
- (E) A – P – P – P

05. Considere as séries de palavras abaixo.

- 1 – prevendo (l. 03), precisamos (l. 24)
- 2 – Especialistas (l. 06), esperar (l. 24) escolheram (l. 31)
- 3 – reinserção (l. 09), reage (l. 22)
- 4 – invariavelmente (l. 17), insensato (l. 26), impiedosos (l. 28)

Em quais delas, todas as palavras podem ser consideradas prefixadas no estágio atual do português?

- (A) Apenas em 1 e 2
- (B) Apenas em 1 e 3.
- (C) Apenas em 2 e 3.
- (D) Apenas em 2 e 4.
- (E) Apenas em 3 e 4.

Instrução: As questões **06** a **10** referem-se ao texto abaixo.

01. O risco de câncer de mama aumenta com a idade
02. na população feminina, mas outras variáveis podem
03. causar a doença. Entre elas, a obesidade e o sedentário
04. rismo, segundo a médica Ana Ramalho, chefe da Divisão
05. de Ações de Detecção Precoce do Instituto Nacional
06. de Câncer (Inca).
07. Para prevenir a doença, alertou ela, as brasileiras
08. devem ter uma alimentação _____ e atividade
09. física. "A alimentação pode reduzir em até 30%
10. o número de casos de câncer", explicou. Evitar a
11. obesidade e a reposição hormonal sem acompa-
12. nhamento médico são outras recomendações dadas
13. pela especialista. As mulheres com filhos devem
14. também manter uma amamentação mais prolongada
15. para diminuir o risco de câncer de mama. A amamen-
16. tação no peito deve ser exclusiva até os 6 meses de
17. idade do bebê, _____ até os 2 anos, conjugada
18. à alimentação normal.
19. O Inca estima que 49.240 mulheres terão
20. _____ de câncer de mama em 2010 no Brasil.
21. Esse tipo de câncer é o que mais mata mulheres no
22. país. A taxa de mortalidade em 2007, que é o último
23. registro do Inca, foi de 11,1 óbitos por 100 mil
24. mulheres, o que corresponde a 11.060 óbitos devido
25. ao câncer de mama.
26. Ana Ramalho esclareceu que, embora o percentual
27. de mulheres que fizeram exames de mamografia
28. tenha se elevado no país entre 2003 e 2008, de
29. 42,5% para 54,8%, de acordo com dados divulgados
30. ontem (31) pelo Instituto Brasileiro de Geografia e
31. Estatística (IBGE), isso não contribui necessariamente
32. para diminuir as ocorrências da doença. A mamografia
33. não é uma prevenção.

Adaptado de: Obesidade e sedentarismo aumentam risco de câncer de mama, alerta médica. Correio Braziliense. Ciência e Saúde. Agência Brasil. Disponível em www.correiobraziliense.com.br. Acessado em 01/04/2010.

06. Em relação à grafia das palavras, assinale a alternativa que preenche adequadamente as lacunas das linhas 08, 17 e 20, respectivamente.

- (A) balanseada – estendendo-se – incidência
- (B) balanceada – extendendo-se – incidência
- (C) balanceada – estendendo-se – incidência
- (D) balanceada – extendendo-se – insidência
- (E) balanseada – estendendo-se – insidência

07. Considere as seguintes afirmações sobre o texto lido.

- I - No que diz respeito ao risco do câncer de mama, o aumento da idade das mulheres tem o mesmo grau de relevância que a obesidade ou o sedentarismo.
- II - A reposição hormonal sem acompanhamento médico está entre os fatores que contribuem para a ocorrência de câncer de mama.
- III - A mamografia pode ser considerada um exame dispensável, já que não se caracteriza como prevenção do câncer.

Quais correspondem a ideias veiculadas pelo texto?

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

08. Assinale a alternativa que apresenta o tema central do texto.

- (A) Amamentação no peito como estratégia para evitar câncer de mama
- (B) A idade como principal agravante do risco de câncer de mama nas mulheres
- (C) O risco de se fazer reposição hormonal sem acompanhamento médico
- (D) A necessidade de controlar outras variáveis, além da idade, para reduzir o risco de câncer de mama em mulheres
- (E) A elevação do número de mulheres que realizaram mamografia nos últimos anos

09. Relacione o bloco superior ao bloco inferior no que diz respeito à classificação de palavras do texto quanto à posição da sílaba tônica.

- (1) proparoxítona
(2) paroxítona
(3) oxítona

- () **sedentarismo** (l. 03-04)
() **diminuir** (l. 15)
() **óbitos** (l. 23)
() **percentual** (l. 26)

Assinale a alternativa que preenche corretamente, de cima para baixo, os parênteses do bloco inferior.

- (A) 1 – 2 – 3 – 3
(B) 2 – 2 – 3 – 1
(C) 3 – 3 – 1 – 2
(D) 1 – 1 – 2 – 3
(E) 2 – 3 – 1 – 3

10. Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso), no que se refere a processos de formação identificáveis em palavras extraídas do texto.

- () **registro** (l. 23) – prefixação
() **percentual** (l. 26) – sufixação
() **mamografia** (l. 27) – composição
() **necessariamente** (l. 31) – sufixação

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

11. A validade média de um determinado alimento é de 3,6 dias. Esse prazo corresponde exatamente a

- (A) 3 dias e 6 horas.
(B) 3 dias, 6 horas e 24 minutos.
(C) 3 dias e 12 horas.
(D) 3 dias e 14 horas.
(E) 3 dias, 14 horas e 24 minutos.

12. Para promover a desinfecção, as autoridades sanitárias recomendam a utilização de solução de álcool 75%; isto é, a cada 100ml de solução, 75ml correspondem ao álcool e 25ml à quantidade de água da solução. No mercado, a solução de álcool é vendida a 90%. A quantidade de água, em mililitros, que deve ser adicionada a um litro de solução de álcool para atingir o percentual recomendado pelas autoridades sanitárias é de

- (A) 50ml.
(B) 100ml.
(C) 150ml.
(D) 200ml.
(E) 250ml.

13. Uma receita de massa é formada de dez partes de farinha, três partes de óleo e duas partes de leite. A quantidade de farinha em 12kg desta massa é de

- (A) 6kg.
(B) 7kg.
(C) 8kg.
(D) 9kg.
(E) 10kg.

14. Um paciente teve sua dieta calórica reduzida em 25%. Se a dieta diária atual é de 2250 calorias, a dieta diária antes da redução era de

- (A) 2000 calorias.
(B) 2275 calorias.
(C) 2500 calorias.
(D) 2750 calorias.
(E) 3000 calorias.

15. Um hospital tem hoje a seguinte ocupação: duas dezenas de pacientes adultos com idade de até 65 anos, o dobro de pacientes idosos (com idade superior a 65 anos) e uma dúzia de pacientes infantis. Deles todos, 1/4 são diabéticos. Se o refeitório do hospital serve três refeições ao dia, o número de refeições diárias a serem preparadas sem açúcar é de

- (A) 54 refeições.
(B) 75 refeições.
(C) 96 refeições.
(D) 126 refeições.
(E) 162 refeições.

16. Uma mesa retangular tem 300cm de comprimento e 130cm de largura. A quantidade mínima de tecido para confeccionar uma toalha para a mesa é de

- (A) 2,3m².
(B) 3m².
(C) 3,2m².
(D) 3,9m².
(E) 4,3m².

17. Na despensa da cozinha de um hospital, há dois pacotes de açúcar a menos que o dobro do número de pacotes de farinha. Se a soma das quantidades de pacotes de açúcar e de farinha é 25, qual a quantidade de pacotes de açúcar da despensa?

- (A) 16.
(B) 14.
(C) 12.
(D) 11.
(E) 9.



18. Uma caixa d'água tem base retangular com medidas 1,5m x 2m. Se a altura da caixa d'água é 230cm, a sua capacidade de armazenamento é de

- (A) 5,9m³.
- (B) 6,9m.
- (C) 6,9m².
- (D) 690 l.
- (E) 6900 l.

19. Uma peça de barbante mede 3,2m de comprimento. Para se obter 20 pedaços iguais de barbante, o comprimento de cada pedaço será de

- (A) 3,2m.
- (B) 1,6m.
- (C) 16cm.
- (D) 10cm.
- (E) 8cm.

20. Quinhentas caixas de achocolatado de medidas 4cm x 6cm x 10cm devem ser acondicionadas em gavetas de medidas 20cm x 30cm x 50cm. O número mínimo de gavetas ocupadas por todas as caixas de achocolatado é de

- (A) 2 gavetas.
- (B) 4 gavetas.
- (C) 6 gavetas.
- (D) 8 gavetas.
- (E) 10 gavetas.

21. Com relação aos cuidados com a higiene pessoal de manipuladores de alimentos, considere as afirmações abaixo:

- I - É permitido ao manipulador de alimentos, enquanto estiver exercendo suas atividades, usar desodorante inodoro e suave, maquiagem leve e aliança de casamento.
- II - É obrigatório banho diário, barba feita, proteção dos cabelos, uso de unhas curtas, sem esmalte.
- III- As mãos devem ser lavadas ao chegar ao trabalho, ao trocar de tarefa (passar da manipulação de alimentos crus para a manipulação de alimentos cozidos), utilizar sanitários, recolher lixo e sempre que houver interrupção do serviço.

Quais estão corretas?

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

22. Considere as seguintes afirmações sobre higiene durante a manipulação de alimentos, assinalando com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- () O alimento preparado deve ser experimentado colocando-se uma pequena porção na palma da mão.
- () Antes de utilizar-se qualquer utensílio ou equipamento de cozinha, deve-se verificar se o mesmo está limpo e, caso não esteja, deve-se higienizá-lo.
- () Nos dias quentes é permitido o uso de um pano para enxugar o suor.
- () O lixo deve ser recolhido diariamente quantas vezes for necessário, em recipientes próprios e tampados.
- () Não é permitido varrer a seco áreas de manipulação, bem como reaproveitar embalagens de produtos de limpeza.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

23. No que se refere à higienização de hortifrutigranjeiros, assinale a afirmação correta.

- (A) A desinfecção destes alimentos é feita com a lavagem em água potável.
- (B) Legumes que serão cozidos não necessitam de desinfecção se a temperatura, no seu interior, atingir 40°C.
- (C) Lavagem em água potável, imersão em solução clorada por 15 a 30 min, enxágue em água potável são as etapas da higienização completa de hortifrutigranjeiros.
- (D) A desinfecção de frutas que serão consumidas sem casca deve ser feita por imersão em solução clorada.
- (E) O alimento que fica imerso em solução clorada não necessita de enxágue após a sua retirada.

24. Considerando os critérios de armazenamento de alimentos, assinale a afirmação **INCORRETA**.

- (A) Armazenamento sob refrigeração é feito em câmaras frias ou refrigeradores com temperatura de 0 a 10°C.
- (B) Todos os alimentos armazenados devem ser colocados em prateleiras ou estrados.
- (C) Alimentos com data de validade vencida podem ser utilizados desde que estejam com boa aparência.
- (D) As utilizações de alimentos armazenados devem seguir o critério: primeiro que entra, primeiro que sai.
- (E) Alimentos não podem estar armazenados junto com material de limpeza.



25. Durante o preparo do alimento, devemos seguir alguns requisitos para garantir a segurança alimentar.

Numere a coluna da direita de acordo com a da esquerda, associando os procedimentos aos respectivos requisitos.

- | | |
|---|--|
| (1) Processo de cocção. | () Manter o alimento a 65°C ou mais por até 12 horas. |
| (2) Processo de distribuição. | () Atingir temperatura de 74°C por 2 min. |
| (3) Processo de pré-preparo de produtos perecíveis. | () Em temperatura ambiente até o alimento atingir de 3 a 4°C. |
| (4) Processo de descongelamento. | () Em temperatura ambiente por até 30min. |

A sequência numérica correta, na coluna direita, de cima para baixo, é

- (A) 1 – 2 – 3 – 4.
 (B) 1 – 4 – 3 – 2.
 (C) 2 – 1 – 4 – 3.
 (D) 2 – 4 – 3 – 1.
 (E) 3 – 1 – 4 – 2.

26. Considere as seguintes afirmações sobre periodicidade de limpeza, assinalando **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- () Pisos, rodapés, sanitários, cadeiras do refeitório – limpeza diária.
 () Luminárias, tomadas e telas – limpeza quinzenal.
 () Coifas, geladeiras, paredes e câmaras – limpeza semanal.
 () Equipamentos, utensílios, borrifadores e bancadas – limpeza diária.
 () Estoque e estrados – limpeza mensal.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

27. A pré-lavagem da(o) _____ deve compreender lavagem criteriosa com água potável, desinfecção em _____ por _____ minutos e enxágue com água potável.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas acima.

- (A) chicória – solução clorada – 15 minutos
 (B) laranja – solução clorada – 10 minutos
 (C) tomate – vinagre – 15 minutos
 (D) banana – solução clorada – 5 minutos
 (E) ovo – vinagre – 20 minutos

28. Os alimentos que contêm carboidratos, lipídios e proteínas fornecem energia através da oxidação (queima) desses nutrientes. Essa energia é medida em quilocalorias. Quantas quilocalorias 1g de lipídio irá fornecer aproximadamente?

- (A) Quatro quilocalorias.
 (B) Cinco quilocalorias.
 (C) Seis quilocalorias.
 (D) Oito quilocalorias.
 (E) Nove quilocalorias.

29. De acordo com a solubilidade, as vitaminas classificam-se em:

_____ (solúveis em lipídios ou solventes de lipídios) e _____ (solúveis em água).

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas acima.

- (A) Insolúveis – solúveis
 (B) Polissolúveis – megassolúveis
 (C) Lipossolúveis – hidrossolúveis
 (D) Insolúveis – hidrossolúveis
 (E) Insolúveis – dissolúveis

30. Quais dos minerais abaixo são indispensáveis à nutrição e fazem parte do grupo de macronutrientes?

- (A) Cálcio, enxofre e fósforo.
 (B) Cálcio, ferro e sódio.
 (C) Ferro, zinco e manganês.
 (D) Ferro, flúor e iodo.
 (E) Zinco, cobre e iodo.

31. Que mineral participa, juntamente com o cloro e o potássio, da distribuição e equilíbrio normais da água, do equilíbrio osmótico e ácido-básico, e da conservação do tônus muscular normal?

- (A) Iodo.
 (B) Sódio.
 (C) Ferro.
 (D) Zinco.
 (E) Fósforo.

32. Que tipo de dieta com alta taxa de potássio é utilizada para elevar os níveis desse mineral no sangue e durante o período de utilização de certos diuréticos?

- (A) Livre.
 (B) Hipercalórica.
 (C) Geral.
 (D) Diurética.
 (E) Hipercalêmica.



33. De acordo com seu valor nutritivo, as dietas hospitalares classificam-se em

- (A) pastosa, líquida e branda.
- (B) pastosa, geral e branda.
- (C) geral, branda e leve.
- (D) geral, carente e excessiva.
- (E) carente, pastosa e excessiva.

34. No que se refere à consistência das dietas, considere as afirmações abaixo.

- I - A dieta de consistência pastosa é constituída de alimentos bem cozidos, requerendo o mínimo de mastigação.
- II - A dieta líquida restrita é à base de chá, água, caldo de legumes, sendo comumente ministrada nas primeiras horas do pós-operatório, nas infecções agudas e para início de hidratação.
- III - A dieta branda é praticamente um cardápio geral, excluindo-se algum item de digestão mais demorada. Indicada para repouso parcial do trato gastrointestinal.

Quais estão corretas?

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

35. Sobre a dieta hipossódica, está **INCORRETO** afirmar que

- (A) apresenta taxa reduzida de sódio: menos que 3.000 mg/dia.
- (B) é normalmente indicada para casos de hipertensão arterial.
- (C) é contraindicada em casos de edema cardíaco e na administração prolongada de cortisona.
- (D) é ministrada a pacientes com edema por problemas renais.
- (E) é indicada para casos de cirrose hepática.

36. Considerando os conceitos de Hotelaria e Hospitalidade no Hospital, é correto afirmar que

- (A) o cliente deve submeter-se às ordens médicas, da enfermagem e dos outros profissionais de saúde, sem questionar, pois todos querem o restabelecimento de sua saúde.
- (B) o cliente quando é hospitalizado busca apenas recuperar a sua saúde sem preocupar-se com segurança, alimentação ou conforto.
- (C) os profissionais de saúde precisam acolher o paciente como um cidadão que pode e deve envolver-se com seu tratamento e que tem o direito de decidir sobre todos os procedimentos a que vai ser submetido.
- (D) os profissionais de saúde precisam restringir o atendimento às questões técnicas de recuperação da saúde do cliente, evitando interagir mais profundamente com o mesmo ou envolvê-lo no planejamento de seu cuidado.
- (E) os profissionais de saúde devem compreender que Hospitalidade envolve fundamentalmente suas competências técnicas, devendo por isso estarem sempre atualizados em conhecimentos, deixando para as áreas administrativas as questões de acolhimento ao cliente.

37. No que diz respeito ao serviço de nutrição de uma instituição hospitalar, tendo como base o conceito de Hospitalidade, é correto afirmar que esse serviço deve

- (A) focar fundamentalmente sua atenção em suprir as necessidades fisiopatológicas do cliente, sem considerar seu contexto de vida, como religião ou cultura.
- (B) oferecer às crianças hospitalizadas refeições que sigam as especificações dietéticas necessárias ao seu restabelecimento, mas que possam ser diferenciadas em relação às cores, formatos e sabores de modo que estejam todos voltados ao desejo dos pequenos.
- (C) atender especificamente o problema de saúde do cliente, pois o que ele deseja é a sua cura, não se importando com o ambiente ou se a alimentação tem sabor agradável.
- (D) atender as demandas da instituição em termos de produção, sem diferenciar a população de clientes internados em termos de seus gostos ou crenças.
- (E) focar sua atenção nas especificações dietéticas para o cliente enquanto está internado, sem preocupar-se em orientá-lo para quando tiver alta.

38. No que se refere às atribuições dos profissionais que trabalham em instituição hospitalar, assinale a alternativa correta.

- (A) Observar, buscando perceber o ambiente para torná-lo adequado ao cliente e seus familiares.
- (B) Cuidar para que o cliente submeta-se à disciplina do seu tratamento, evitando questionamentos, que podem colocar em risco seu restabelecimento.
- (C) Acolher o cliente como um ser fragilizado pela dor e doença, que necessita de proteção e que não tem condições de envolver-se mais ativamente em seu tratamento.
- (D) Focar o desenvolvimento profissional nos aspectos exclusivamente técnicos e na aprendizagem das novas tecnologias, e não em questões atitudinais de acolhimento.
- (E) Manter uma distância em relação ao cliente e seus familiares, não os envolvendo no planejamento do cuidado para não precisar investir tempo em esclarecer suas dúvidas ou questionamentos.

39. No contexto hospitalar, “encantar o cliente” é um grande desafio, pois o mesmo não busca espontaneamente o serviço prestado pela instituição, mas vê-se obrigado devido às suas condições de saúde. No que se refere à postura de atendimento ao cliente, essa deve ser

- (A) extremamente técnica e objetiva, mostrando domínio de conhecimento para conquistar credibilidade junto ao cliente e seus familiares.
- (B) muito calorosa, acolhendo o cliente e seus familiares com intimidade, abraçando-os, uma vez que esses atravessam um momento em que necessitam de muito apoio.
- (C) empática em relação ao sentimento do cliente e dos seus familiares, possibilitando um clima de confiança onde todos – profissionais e cliente – possam desabafar suas angústias.
- (D) orgulhosa e altiva, demonstrando autoridade em relação ao cliente e seus familiares a fim de que percebam que estão em um ambiente onde encontrarão técnicos competentes no resgate de sua saúde.
- (E) acolhedora e cordial para com o cliente e seus familiares, escutando-os com atenção e demonstrando agilidade nos encaminhamentos necessários.

40. A necessidade de hospitalização pode suscitar, no cliente e seus familiares, muito nervosismo e reclamações em suas falas e atitudes. No que se refere ao manejo dessa situação, o atendimento deve

- (A) limitar a fala do cliente e de seus familiares, uma vez que a continuidade desse tipo de comportamento pode servir de modelo a outros clientes e causar muitos conflitos.
- (B) confrontar o cliente e seus familiares com o objetivo de demonstrar que a instituição tem credibilidade na área de saúde e que sua equipe dispõe de conhecimento técnico para dominar as ações do tratamento em questão.
- (C) perceber o desrespeito do cliente e de seus familiares para com sua pessoa, posicionando-se então com autoridade, orgulho e frieza, e distanciando-se desses enquanto persistirem aquelas atitudes.
- (D) ser cortês, assumindo uma postura natural, permitindo que o cliente e seus familiares falem sobre suas insatisfações, dando encaminhamento ao assunto e propondo trazer-lhes uma solução para a situação.
- (E) buscar imediatamente a equipe técnica responsável pelo tratamento do cliente, pois não é de sua responsabilidade escutar insatisfações, desconfortos ou queixas.

41. No que se refere à postura adequada do profissional de atendimento, assinale a afirmação **INCORRETA**.

- (A) Isentar-se da responsabilidade de representar a instituição no contato com o cliente, visto que desempenha a tarefa mais simples que é atender pessoas, a qual não envolve complexidades ou maiores conhecimentos técnicos.
- (B) Agir com autonomia, tomando decisões no seu âmbito de poder no trabalho, com bom senso e conhecimento do contexto.
- (C) Evitar o uso de certas palavras como: amor, bem, anjo, colega.
- (D) Escutar o cliente, despojando-se das barreiras que empobrecem o processo de comunicação, como preconceitos, antipatias, julgamentos prévios e distrações.
- (E) Isentar-se de considerar o cliente um chato que sempre quer mais, pois esse tipo de pensamento promove um bloqueio mental que impede o desenvolvimento de atitudes mais positivas por parte do próprio atendente.

42. Agilidade no atendimento ao cliente transmite-lhe a idéia de respeito. Assinale a afirmação correta sobre o profissional de atendimento.

- (A) Demonstra uma postura despojada, dando imediatamente uma solução ao problema, sem investir muito tempo em parar para escutar o cliente.
- (B) Tem capacidade para, ao mesmo tempo em que apresenta alguma solução ao cliente que está a sua frente, interagir com outro cliente que o solicita pelo telefone.
- (C) Desenvolve um atendimento personalizado, escutando com atenção as necessidades específicas do cliente e conseguindo encaminhá-las às áreas responsáveis com certa rapidez devido ao seu conhecimento dos processos e da dinâmica da instituição.
- (D) Possui uma postura focada na rapidez de encontrar uma solução técnica para a necessidade do cliente, não investindo tempo em questões de cordialidade ou estima, que podem ocasionar atrasos na dinâmica da área de atendimento.
- (E) Desenvolve uma habilidade para o atendimento ao cliente por telefone baseada na imediata transferência de sua ligação para o ramal da área técnica responsável, focando o problema "sem rodeios", priorizando assim a rapidez e não atitudes de cumprimento ou acolhimento.

43. A percepção, capacidade que temos de compreender e captar as situações, é fundamental no processo de atendimento ao público. No que se refere ao uso da percepção, assinale a atitude **INCORRETA** por parte do atendente.

- (A) Passar pelo "esvaziamento" de si próprio, ou seja, desprezar sua própria história individual, seus medos, crenças, valores, simpatias e antipatias.
- (B) Fazer julgamentos das situações, os quais podem estar influenciados por sua história de vida, medos, crenças, valores, simpatias e antipatias.
- (C) Buscar uma visão geral da situação a fim de perceber especificidades e detalhes dos fatos essenciais ao entendimento.
- (D) Despir-se dos sentimentos de orgulho e vaidade.
- (E) Desenvolver empatia, processo de colocar-se no lugar do outro.

44. Considerando que a ética do trabalho de atendimento é servir aos outros e não se servir dos outros, assinale a alternativa correta no que se refere à postura do atendente.

- (A) Achar-se íntimo do cliente para deixá-lo à vontade, compartilhando com ele seus problemas pessoais.
- (B) Receber presentes do cliente em troca de seu bom serviço.
- (C) Oferecer guloseimas do seu lanche como forma de cordialidade e como estratégia de aproximação com o cliente.
- (D) Fazer críticas, na frente do cliente, a outros setores, pessoas, produtos ou serviços da instituição em que trabalha.
- (E) Prestar atenção às situações que envolvem o cliente, mantendo o autocontrole, mesmo quando estiver com problemas pessoais ou existirem pressões no trabalho.

45. Com relação aos requisitos essenciais para o profissional de atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- (A) Gostar de lidar com gente, ter humildade, ser introvertido e reflexivo.
- (B) Ter controle de sua espontaneidade, ser curioso, cordial e dinâmico.
- (C) Ter humildade, cultivar um estado de espírito positivo e ser extrovertido.
- (D) Ser extrovertido, vaidoso, orgulhoso e dinâmico.
- (E) Ser alegre, espontâneo, impulsivo e cuidadoso com a aparência.

46. A Norma Regulatória nº 6 (NR-6) trata da regulamentação sobre o Equipamento de Proteção Individual (EPI). No que se refere à aquisição deste equipamento, é correto afirmar que

- (A) o empregado deve adquiri-lo.
- (B) os sindicatos dos trabalhadores devem adquiri-lo e distribuí-lo aos filiados.
- (C) o Ministério do Trabalho o compra e distribui às empresas.
- (D) o empregador deve adquiri-lo e fornecê-lo gratuitamente a seus empregados.
- (E) os componentes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) o compram com seus recursos particulares.

47. O empregado tem obrigações quanto ao uso e guarda do EPI. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere a estas obrigações.

- (A) Usar o equipamento apenas para a finalidade a que se destina, no ambiente de trabalho.
- (B) Praticar esportes e outras atividades de lazer com o equipamento.
- (C) Responsabilizar-se pela guarda.
- (D) Zelar pela conservação.
- (E) Comunicar ao empregador qualquer alteração que o torne impróprio para uso.

48. A Norma Regulatória nº 11 (NR 11) determina normas para o armazenamento de materiais. No que se refere a esta tarefa, assinale a alternativa correta.

- (A) O material armazenado não poderá obstruir as saídas de emergência.
- (B) O material empilhado pode ficar apoiado nas paredes laterais do prédio.
- (C) O material armazenado poderá ficar nos corredores de passagem.
- (D) As pilhas de material podem ir até o teto, junto das luminárias.
- (E) O material estocado poderá encobrir janelas que iluminam o ambiente de trabalho.

49. Assinale a afirmação correta no que se refere a extintores de incêndio.

- (A) Podem ser colocados atrás das portas.
- (B) Podem ficar dentro de armários.
- (C) Devem ser localizados nas paredes das escadas.
- (D) Podem ficar a uma altura de 2,20m acima do piso.
- (E) Devem ser colocados em locais de fácil acesso e visualização.

50. Considerando que existem Fogos de Classe A, Classe B, Classe C e Classe D, assinale a alternativa que contém Material de Classe A.

- (A) Material Energizado.
- (B) Gasolina.
- (C) Álcool.
- (D) Madeira.
- (E) Magnésio.