

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 04/2017 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 47

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II

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



EDITAL Nº 04/2017
DE PROCESSOS SELETIVOS (PS)

MISSÃO

Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação.

PS 47 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Português	01 a 15	0,20 cada
Matemática	16 a 20	0,20 cada
Raciocínio Lógico	21 a 25	0,20 cada
Conhecimentos Específicos	26 a 50	0,20 cada



DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS. PROIBIDA A REPRODUÇÃO, AINDA QUE PARCIAL, SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA FAURGS E DO HCPA.

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____



FAURGS
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

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 Os candidatos que comparecerem para realizar a prova **não deverão portar** armas, malas, livros, máquinas calculadoras, fones de ouvido, gravadores, *paggers*, *notebooks*, **telefones celulares**, *pen drives* ou quaisquer aparelhos eletrônicos similares, nem utilizar véus, bonés, chapéus, gorros, mantas, lenços, aparelhos auriculares, prótese auditiva, óculos escuros, ou qualquer outro adereço que lhes cubra a cabeça, o pescoço, os olhos, os ouvidos ou parte do rosto, sob pena de serem excluídos do certame. **Os relógios de pulso serão permitidos, desde que permaneçam sobre a mesa, à vista dos fiscais, até a conclusão da prova.** (conforme subitem 7.10 do Edital de Abertura)
- 6 **É de inteira responsabilidade do candidato comparecer ao local de prova munido de caneta esferográfica, preferencialmente de tinta azul, de escrita grossa, para a adequada realização de sua Prova Escrita. Não será permitido o uso de lápis, marca-textos, régua, lapiseiras/grafites e/ou borrachas durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.16.2 do Edital de Abertura)
- 7 Não serão permitidos: nenhuma espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de instrumentos de cálculo ou outros instrumentos eletrônicos, exceto nos casos em que forem pré-estabelecidos no item 13 do Edital. (conforme subitem 7.16.3 do Edital de Abertura)
- 8 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número **51** serão desconsideradas.
- 9 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 10 A duração da prova é de **três horas e trinta minutos (3h30min)**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 11 **O candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora (1h) após o seu início. Se quiser levar o Caderno de Questões da Prova Escrita, o candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora e meia (1h30min) após o início. O candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de prova.**
- 12 **Após concluir a prova e se retirar da sala, o candidato somente poderá se utilizar de sanitários nas dependências do local de prova, se for autorizado pela Coordenação do Prédio e estiver acompanhado de um fiscal.** (conforme subitem 7.16.6 do Edital de Abertura)
- 13 Ao concluir a Prova Escrita, o candidato deverá devolver ao Fiscal da sala a Folha de Respostas (Folha Óptica). Se assim não proceder, será excluído do Processo Seletivo. (Conforme subitem 7.16.8 do Edital de Abertura)
- 14 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.



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

01. _____ menos de duas décadas você não teria
 02. pensado em consultar um *webdesigner* ou fazer um
 03. curso a distância assistindo as aulas no computador. Se
 04. a tecnologia elimina alguns postos de trabalho, ela
 05. também cria novas profissões. O consenso entre
 06. futurólogos é de que, em alguns anos, sua profissão
 07. não vai mais existir nos moldes de hoje. Para traçar
 08. esse futuro, o governo britânico encomendou ao grupo
 09. *Fast Future* a pesquisa *A forma dos empregos que*
 10. *virão*, um estudo com 486 participantes de 58 países
 11. em seis continentes para elencar quais seriam as
 12. profissões dominantes nos próximos 20 anos.
 13. Segundo _____ pesquisa, uma das áreas que vai
 14. gerar mais empregos até 2030 será consultoria de
 15. bem-estar para idosos, profissionais capazes de articular
 16. diversas áreas da saúde para ajudar os velhinhos do
 17. futuro para que vivam melhor. Aliás, no mundo das
 18. novas profissões, articulador virou palavra-chave.
 19. Aqueles que souberem unir diferentes áreas do conhe-
 20. cimento para gerar novos serviços, passam _____ valer
 21. ouro.
 22. O Brasil deve se firmar como um dos maiores poderes
 23. científicos mundiais por volta de 2025, se continuar
 24. seguindo a política de investimentos em pesquisas e
 25. colaboração internacional.
 26. Para se ter uma ideia, o número de cientistas
 27. formados dentro do país cresceu oito vezes nos últimos
 28. 15 anos. Já as carreiras que envolvam vendas e
 29. atendimento tendem a desaparecer. "Os serviços de
 30. *e-commerce* vão acabar com muitos postos locais".
 31. Mas, então, o futuro é quase a realização de um
 32. episódio dos *Jetsons*, em que muitas das funções vão
 33. ser exercidas por robôs? Para o futurólogo britânico e
 34. autor do livro *You Tomorrow*, Ian Pearson, haverá
 35. espaço para o humano, especialmente nas artes.
 36. "Profissões de cuidados humanos ou artes não tendem
 37. a desaparecer. Quando queremos contato humano, não
 38. é só uma questão de performance ou eficiência. _____
 39. vezes é puramente uma questão de empatia. Precisamos
 40. saber que a outra pessoa pode nos compreender e se
 41. colocar em nosso lugar. Isso, só um outro humano
 42. pode fazer."

Adaptado de: PORTILHO, G. *Saiba quais são as profissões do futuro*. Disponível em: <<http://revistagalileu.globo.com/Revista/Common/0,,EMI275532-17773,00-SAIBA+QUAIS+SAO+AS+PROFISSOES+DO+FUTURO.html>>. Acesso em: 23 set. 2017.

01. Assinale a alternativa que preenche adequadamente as lacunas das linhas 01, 13, 20 e 38, respectivamente.

- (A) A – a – à – As
 (B) Há – a – a – Às
 (C) À – à – à – Às
 (D) A – a – a – As
 (E) Há – à – à – Às

02. Considere as seguintes afirmações sobre o sentido do texto.

- I - As profissões relacionadas ao cuidado humano manterão espaço em função da necessidade de interação que elas exigem.
 II - O segmento ***O consenso entre futurólogos é de que, em alguns anos, sua profissão não vai mais existir nos moldes de hoje*** (l. 05-07) indica que profissões voltadas ao cuidado humano vão desaparecer.
 III- Os que sabem unir diferentes áreas do conhecimento para gerar novos serviços são responsáveis pelo futuro das profissões.

Quais estão corretas?

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

03. Considere as afirmações abaixo, sobre pontuação no texto.

- I - A vírgula da linha 04 poderia ser suprimida sem prejuízo da correção da frase.
 II - As vírgulas das linhas 17 e 18 poderiam ser substituídas por travessões.
 III- A inserção de uma vírgula após ***Já as carreiras*** (l. 28) incorreria em erro sintático.

Quais estão corretas?

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

04. Considere as seguintes afirmações sobre palavras do texto.

- I - **futurólogos** (l. 06) tem valor de um adjetivo no contexto em que ocorre.
 II - **dominantes** (l. 12) tem valor de um substantivo no contexto em que ocorre.
 III- **velhinhos** (l. 16) tem valor de um substantivo no contexto em que ocorre.

Quais estão corretas?

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

05. A palavra **e** (l. 40) introduz, no período em que ocorre, uma ideia de

- (A) adição.
 (B) causa.
 (C) comparação.
 (D) explicação.
 (E) consecução.

Instrução: As questões **06** a **15** referem-se ao texto abaixo.

01. Até 2020, 35% das habilidades mais demandadas
 02. para a maioria das ocupações deve mudar. A afirmação
 03. parte de relatório produzido pelo Fórum Econômico
 04. Mundial publicado nesta semana. As mudanças são
 05. justificadas no contexto da chamada Quarta Revolução
 06. Industrial: era da robótica avançada, automação no
 07. transporte, inteligência artificial e aprendizagem
 08. automática. Sim, nos próximos três anos, estes fatores
 09. socioeconômicos, geopolíticos e demográficos terão
 10. impacto direto no mundo do trabalho: seja no surgimento
 11. ou desaparecimento de profissões, seja no hall de
 12. habilidades demandadas pelo mercado. Muitas delas
 13. estão ligadas a ações ainda impossíveis de serem
 14. tomadas por máquinas. O foco do relatório está nos
 15. aspectos que ainda nos fazem superar os robôs.

16. Profissionais dos setores de mídia e entretenimento,
 17. consumo, saúde e energia, segundo o relatório, têm
 18. sido mais afetados desde já pelas novas exigências de
 19. suas atividades. Por outro lado, áreas de finanças,
 20. infraestrutura e mobilidade deverão ter transformações
 21. mais profundas nos próximos anos. Como afirmou a
 22. professora Mireia Heras, da espanhola *IESE Business*
 23. *School*, a única certeza é de que tudo vai mudar, uma
 24. vez que a flexibilidade e a adaptabilidade ganham
 25. tanta importância no contexto profissional.

26. Pensamento estruturado, capacidade de comunicação
 27. clara, habilidade de fazer as perguntas certas, de
 28. reconhecer o problema atrás do problema e de olhar
 29. para uma questão sob diferentes perspectivas define
 30. o conceito de pensamento crítico, uma importante
 31. habilidade para ter sucesso no mundo do trabalho,
 32. segundo explicou a professora Giedre Vasiliauskaite,
 33. da pós-graduação da Universidade de Rotterdam,
 34. em entrevista a EXAME.com. A especialista no assunto
 35. define esta como a competência do século 21. No
 36. relatório publicado pelo Fórum Econômico Mundial, o
 37. pensamento crítico foi definido como o uso da lógica e
 38. da racionalização para identificar forças e fraquezas
 39. de soluções alternativas, conclusões e abordagens
 40. a problemas.

41. Uma outra importante habilidade é a capacidade de
 42. negociação. Relacionar-se com pessoas é um constante
 43. negociar. Por isso, habilidades de negociação e
 44. conciliação de diferenças são importantes para todos
 45. os profissionais.

46. Essas e outras oito habilidades serão definidoras de
 47. como os jovens devem enfrentar a Quarta Revolução
 48. Industrial.

Adaptado de: PATI, C. Competências que todo profissional vai precisar até 2020. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/carreira/competencias-que-todo-profissional-vai-precisar-ate-2020/>. Acesso em: 23 set. 2017.

06. Considere as afirmações sobre o texto.

- I - A Quarta Revolução Industrial é constituída por habilidades que estão em processo de mudança.
- II - As transformações nas áreas de finanças, infraestrutura e mobilidade são incentivadas pelo relatório do Fórum Econômico Mundial.
- III- A habilidade de negociar com as pessoas tem importância para os profissionais em geral.

Quais estão corretas?

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

07. Considere as afirmações abaixo sobre o texto.

- I - Os fatores socioeconômicos, geopolíticos e demográficos terão impacto direto no mundo do trabalho, com efeito nas profissões e nas habilidades demandadas pelo mercado.
- II - As ocupações devem mudar em função do relatório produzido pelo Fórum Econômico Mundial.
- III- Os fatores socioeconômicos, geopolíticos e demográficos terão impacto direto no mundo do trabalho, com efeito sobre o Fórum Econômico Mundial.

Quais estão corretas?

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

08. A palavra **demandadas** (l. 01) poderia ser substituída, sem alteração do sentido contextual, por

- (A) **produzidas.**
- (B) **requeridas.**
- (C) **impostas.**
- (D) **admitidas.**
- (E) **reconhecidas.**

09. Considere as seguintes afirmações sobre as palavras do texto.

- I - **sim** (l. 08) e **importante** (l. 41) são, ambas, advérbios.
- II - **estruturado** (l. 26) e **publicado** (l. 36) são, ambas, substantivos, no contexto em que ocorrem.
- III- **de** (l. 26) e **sob** (l. 29) são, ambas, preposições.

Quais estão corretas?

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

10. Considere as afirmações abaixo, sobre verbos do texto.

- I - O verbo **ganham** (l. 24) está conjugado na terceira pessoa do plural do Presente do Indicativo.
- II - O verbo **explicou** (l. 32) está conjugado na terceira pessoa do singular do Pretérito Imperfeito do Indicativo.
- III- O verbo **foi** (l. 37) está conjugado na terceira pessoa do singular do Pretérito Perfeito do Indicativo.

Quais estão corretas?

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

11. Assinale a alternativa em que a segunda palavra constitui um sinônimo adequado da primeira, considerando o contexto em que esta ocorre no texto.

- (A) **impacto** (l. 10) – **impulso**
- (B) **foco** (l. 14) – **resumo**
- (C) **contexto** (l. 25) – **escopo**
- (D) **segundo** (l. 32) – **conforme**
- (E) **enfrentar** (l. 47) – **ver**

12. Quanto à classificação das palavras usadas no texto, é correto afirmar que

- (A) o **Muitas** da linha 12 é advérbio.
- (B) o **segundo** da linha 17 é numeral
- (C) o **já** da linha 18 é conjunção.
- (D) o **pelo** da linha 36 é conjunção.
- (E) o **outra** da linha 41 é pronome.

13. Considere as afirmações abaixo sobre pronomes do texto.

- I - O pronome **nos** (l. 15) é um pronome oblíquo átono.
 II - O pronome **suas** (l. 19) é um pronome possessivo.
 III- O pronome **esta** (l. 35) é um pronome demonstrativo.

Quais estão corretas?

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

14. A expressão **uma vez que** (l. 23 e 24) poderia ser substituído, sem alteração do sentido contextual, por

- (A) **dessa forma.**
 (B) **visto que.**
 (C) **sobretudo.**
 (D) **embora.**
 (E) **contanto que.**

15. A regra que determina o uso de acento em **lógica** (l. 37) é a mesma que prescreve seu uso na palavra

- (A) **fórum.**
 (B) **possível.**
 (C) **genuíno.**
 (D) **disponível.**
 (E) **doméstico.**

16. Considere as proposições a seguir.

- (I) 10 dividido por 10^{-1} é igual a 100.
 (II) 1,3 horas corresponde a 1 hora e 30 minutos.
 (III) 5% multiplicado por 5% é igual 25%.

Quais proposições são verdadeiras?

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

17. De acordo com informações do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) publicadas em <http://www.hcpa.ufrgs.br/content/view/136/196/>, o número de leitos do HCPA é de 842, distribuídos de acordo com os dados da tabela a seguir.

LOCALIZAÇÃO DOS LEITOS	NÚMERO DE LEITOS
Unidades de Internação - Rua Ramiro Barcelos	652
Unidades de Internação - Unidade Álvaro Alvim	50
Centros de Tratamento Intensivo	87
Emergência	47
Centro de Pesquisa Clínica	6

Dentre as alternativas abaixo, a melhor aproximação em porcentagem para o número de leitos em Centros de Tratamento Intensivo, em relação ao total de leitos do HCPA, é de

- (A) 6%.
 (B) 8%.
 (C) 10%.
 (D) 12%.
 (E) 14%.

18. Considere as seguintes medidas internas de um recipiente com a forma de um paralelepípedo reto-retangular: base medindo 40cm x 40cm e altura de 50cm. Estando completamente cheio com água, quantos litros deverão ser retirados do recipiente para que a altura da água atinja 30cm?

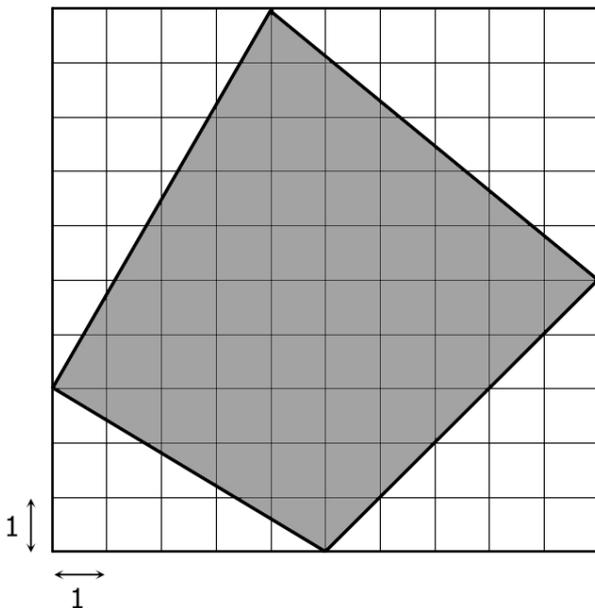
- (A) 16.
 (B) 24.
 (C) 32.
 (D) 50.
 (E) 54.

- 19.** Na tabela abaixo estão discriminadas as despesas mensais com a manutenção de equipamentos de um laboratório, de janeiro a outubro de 2017.

MÊS	DESPESAS COM MANUTENÇÃO (R\$)
Janeiro	420
Fevereiro	385
Março	520
Abril	190
Maio	230
Junho	635
Julho	410
Agosto	540
Setembro	390
Outubro	---

Considerando que a média aritmética das despesas com a manutenção de equipamentos, de janeiro a outubro de 2017, foi de 400 reais, a despesa com a manutenção no mês de outubro, em reais, foi de

- (A) 270.
 (B) 280.
 (C) 290.
 (D) 300.
 (E) 310.
- 20.** Na malha quadriculada da figura abaixo, cada quadrado tem lado medindo 1 unidade, e os vértices do quadrilátero sombreado coincidem com vértices de quadrados da malha.



A área do quadrilátero sombreado é

- (A) 48.
 (B) 49.
 (C) 50.
 (D) 51.
 (E) 52.

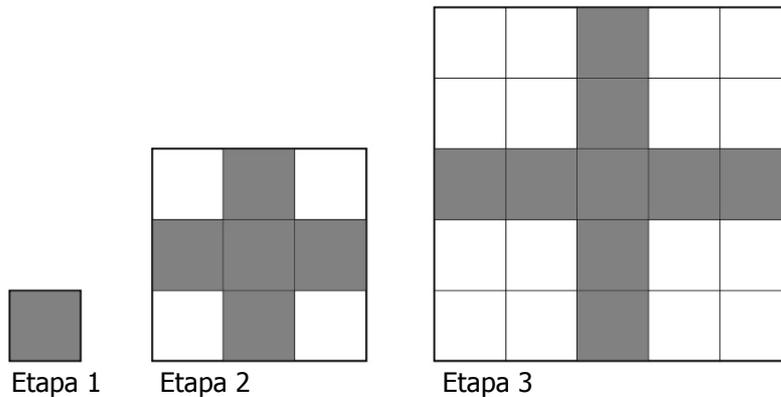
21. A configuração de números a seguir, distribuídos nas linhas e colunas da tabela, possui um padrão de construção.

	coluna 1	coluna 2	coluna 3	coluna 4	...
linha 1	1	10	11
linha 2	2	9	12
linha 3	3	8	13
linha 4	4	7	14
linha 5	5	6	15	16	...

Utilizando esse padrão de construção, o número 117 estará localizado na

- (A) linha 4 e coluna 22.
- (B) linha 4 e coluna 23.
- (C) linha 4 e coluna 24.
- (D) linha 5 e coluna 23.
- (E) linha 5 e coluna 24.

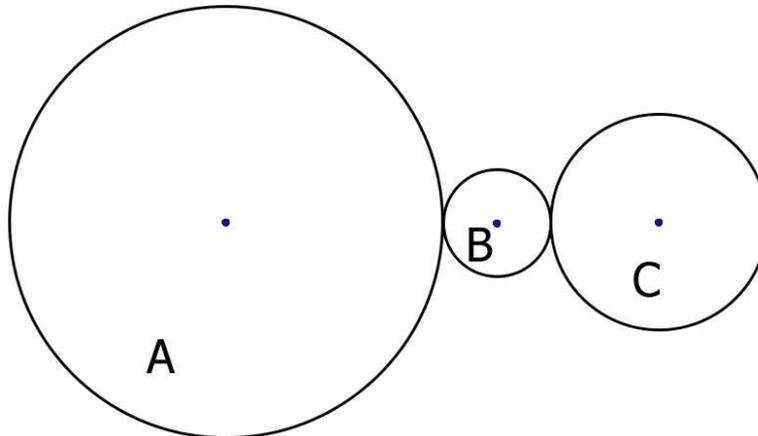
22. Considere a sequência de etapas representadas na figura abaixo, na qual se encontram desenhados quadrados brancos e sombreados justapostos.



Na etapa 10 o número de quadrados sombreados é

- (A) 34.
- (B) 35.
- (C) 36.
- (D) 37.
- (E) 38.

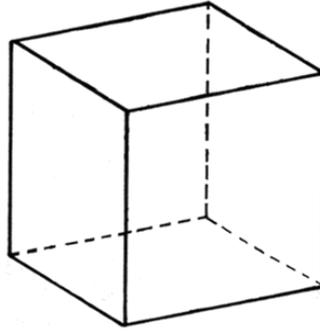
- 23.** Considere o sistema de polias conectadas representado na figura abaixo, no qual, quando a polia A gira, as polias B e C também giram. Nesse sistema, a polia A tem diâmetro medindo 4 unidades, a polia B tem diâmetro medindo 1 unidade e a polia C tem diâmetro medindo 2 unidades.



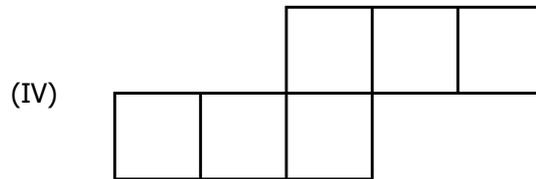
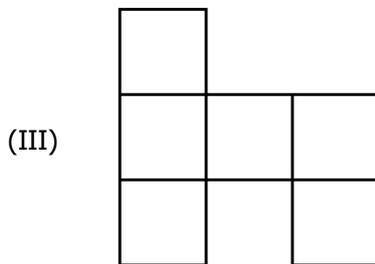
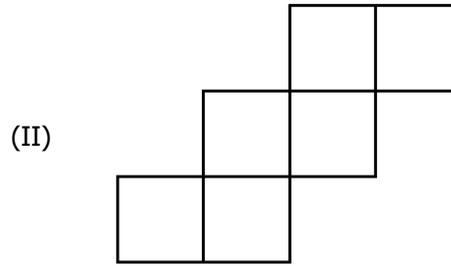
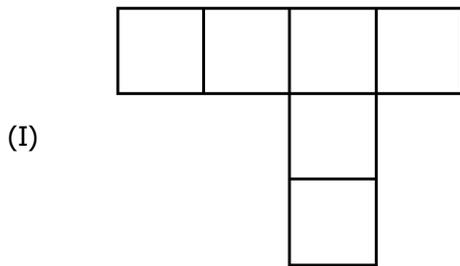
Se a polia A der uma volta, o número de voltas que a polia C dará é

- (A) 1.
(B) 2.
(C) 3.
(D) 4.
(E) 5.
- 24.** Em uma caixa não transparente foram colocadas 8 bolas azuis, 10 bolas vermelhas, 12 bolas verdes e 15 bolas amarelas. Sem escolher, qual é o número mínimo de bolas que devem ser retiradas da caixa de maneira a garantir que se obtenham duas bolas da mesma cor?
- (A) 2.
(B) 4.
(C) 5.
(D) 8.
(E) 15.

25. Na figura abaixo, encontra-se representado um cubo fechado.



Considere as planificações representadas nas proposições a seguir.



Quais proposições de representações podem ser planificações do cubo fechado?

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

26. A fuga de clientes pode estar relacionada a condições sistêmicas da empresa. Assinale a alternativa que **NÃO** representa uma dessas condições.

- (A) Falta de um padrão de atendimento.
- (B) Inexistência de *follow up*.
- (C) Política de serviços dúbia ou inexistente.
- (D) Profissional tímido e abrasivo.
- (E) Conceito de serviço indefinido.

27. Assinale a alternativa que **NÃO** representa uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH).

- (A) Implantar, estimular e fortalecer Grupos de Trabalho de Humanização com plano de trabalho definido.
- (B) Estimular práticas resolutivas, racionalizar e adequar o uso de medicamentos, eliminando ações intervencionistas desnecessárias.
- (C) Sensibilizar as equipes de saúde ao problema da violência intrafamiliar (criança, mulher e idoso) e à questão dos preconceitos (sexual, racial, religioso e outros) na recepção e nos encaminhamentos desses pacientes.
- (D) Padronizar os serviços em âmbito nacional, de forma a reduzir as desigualdades.
- (E) Viabilizar participação dos trabalhadores nas unidades de saúde através de colegiados gestores.

28. Assinale a alternativa que descreve um fator que contribui para "Erro" em serviços de saúde relacionado diretamente ao paciente.

- (A) Serviço de saúde sem governabilidade, com falta de recursos de qualquer natureza.
- (B) Estrutura física inadequada em termos de luminosidade e ventilação.
- (C) Complexidade e gravidade do caso.
- (D) Profissionais trabalhando em horário adicional, sem intervalo.
- (E) Comunicação inadequada entre os profissionais da equipe de saúde.

29. Sobre o acolhimento como diretriz operacional de interferência nos processos de trabalho, considere as implicações abaixo.

- I - Protagonismo dos sujeitos envolvidos no processo de produção de saúde.
- II - Elaboração de projeto terapêutico individual e coletivo com horizontalização por linhas de cuidado.
- III- Postura de escuta e compromisso em dar respostas às necessidades de saúde trazidas pelo usuário, que incluam sua cultura, saberes e capacidade de avaliar riscos.

Quais estão corretas?

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

30. A definição que amplia as possibilidades de acesso para os visitantes de forma a garantir o elo entre o paciente, sua rede social e os demais serviços da rede de saúde, mantendo latente o projeto de vida do paciente, refere-se

- (A) à universalidade.
- (B) ao protagonismo.
- (C) à visita aberta.
- (D) à transversalidade.
- (E) ao vínculo.

31. Eticamente, a quebra da confidencialidade pode ocorrer somente

- (A) por solicitação da pessoa responsável pelo paciente.
- (B) após a morte da pessoa.
- (C) se resultar desta quebra de confidencialidade, um benefício à pessoa.
- (D) se o paciente tiver mais de 65 anos, mesmo que seja lúcido e orientado.
- (E) se o nome e a situação do paciente forem utilizados para exemplificar situações clínicas ou administrativas.

32. O momento no qual o cliente entra em contato com a empresa através do profissional de linha de frente é denominado de Momento da Verdade. Sobre esse tema, analise as afirmações abaixo.

- I - É considerado fundamental para definir a satisfação do cliente.
- II - Fundamenta-se nos elementos básicos do processo de interação: a pessoa, a hora e a tarefa.
- III- Possibilita que o cliente forme sua impressão acerca da qualidade do serviço.
- IV- Necessita a presença constante da chefia para a tomada de decisão.

Quais estão corretas?

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

33. A Universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência, contida na Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, corresponde

- (A) aos Princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).
- (B) à Organização e direção do Sistema Único de Saúde (SUS).
- (C) à Competência e Atribuições do Sistema Único de Saúde (SUS).
- (D) aos Objetivos do Sistema Único de Saúde (SUS).
- (E) à Coordenação e controle das redes hierarquizadas do Sistema Único de Saúde (SUS).

34. Assinale a alternativa abaixo que **NÃO** apresenta predisposição à ocorrência de falhas do Sistema de Saúde.

- (A) Várias fontes de informação.
- (B) Tecnologia sofisticada com muitas redundâncias.
- (C) Múltiplos indivíduos com diferentes prioridades.
- (D) Objetivos claros e precisos.
- (E) Ambientes incertos e dinâmicos.

35. A área _____ é aquela destinada à assistência de pacientes críticos e semicríticos já com terapêutica de estabilização iniciada, e a área _____ é destinada ao atendimento de consultas de baixa e média complexidade.

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

- (A) vermelha – verde
- (B) amarela – azul
- (C) verde – amarela
- (D) amarela – verde
- (E) vermelha – azul

36. A carta dos direitos dos usuários da saúde fundamenta-se em princípios de cidadania, que asseguram ao cidadão o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde públicos ou privados. A carta é também uma importante ferramenta para que o usuário _____ e possa ajudar o Brasil a ter um sistema de saúde _____.

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

- (A) conheça seus deveres – com muito mais segurança
- (B) conheça seus direitos – com mais opções de ingresso
- (C) conheça seus deveres – único, isto é, o SUS
- (D) conheça seus direitos – com muito mais qualidade
- (E) conheça seus deveres – básico e preventivo

37. As afirmações abaixo referem-se à Ética, à Moral e ao Direito.

- I - O Direito estabelece o regramento de uma sociedade delimitada pelas fronteiras do Estado.
- II - A Moral estabelece regras que, assumidas pela pessoa, são como uma forma de garantir o seu bem-viver.
- III- A Ética assemelha-se à Moral e ao Direito, pois também estabelece regras.

Quais estão corretas?

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

38. A capacidade do ser humano de se colocar no lugar do outro, buscando entender suas necessidades, anseios e sentimentos é chamada de

- (A) percepção.
- (B) estado interior.
- (C) atenção.
- (D) postura de atendimento.
- (E) empatia.

39. Em relação à garantia de atendimento acolhedor ao cidadão, assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo.

- () Ser identificado pelo nome e sobrenome e ser chamado pelo nome de preferência.
- () Receber visitas diárias, não inferior a duas horas durante as internações hospitalares.
- () Ter direito a acompanhante de sua escolha nas consultas ou internações.
- () Receber informação a respeito de diferentes possibilidades terapêuticas, desconsiderando a relação custo-benefício.
- () Ter direito à recusa terapêutica e à opção pelo local de morte.

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

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

40. Assinale a alternativa que apresenta um dos objetivos específicos do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), instituído na Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013.

- (A) Fornecer gratuitamente a todo trabalhador do serviço de saúde programa de imunização ativa contra tétano, difteria e hepatite B.
- (B) Capacitar, de forma continuada, os trabalhadores envolvidos na utilização segura de produtos químicos.
- (C) Identificar os riscos biológicos mais prováveis, em função da localização geográfica e da característica do serviço de saúde.
- (D) Limitar o acesso da sociedade às informações relativas à segurança do paciente.
- (E) Envolver os pacientes e familiares nas ações de segurança do paciente.

41. Quando um cliente procura a empresa para encaminhar uma reclamação, é imprescindível a atenção a alguns comportamentos do atendente, **EXCETO**

- (A) escutar com total atenção o que o cliente tem a dizer, sem interrompê-lo.
- (B) registrar as reclamações do cliente.
- (C) justificar o fato ocorrido ao cliente.
- (D) definir um prazo para novo contato do cliente.
- (E) expor ao cliente o resultado da sua análise com fatos e dados.

42. Qual diretriz do SUS se caracteriza como um conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema?

- (A) Atendimento integral.
- (B) Igualdade na assistência.
- (C) Descentralização.
- (D) Participação da comunidade.
- (E) Universalidade.

43. O estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado, diz respeito

- (A) ao Direito.
- (B) à Moral.
- (C) à Ética.
- (D) à Política.
- (E) ao Compromisso social.

44. Considere as características abaixo.

- I - Gostar de servir.
- II - Cuidar da aparência.
- III- Ser introvertido.
- IV- Gostar de interagir com pessoas.
- V - Ter humildade.

Quais constituem requisito essencial ao profissional de atendimento ao público?

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

45. A implementação da Política Nacional de Humanização (PNH) trabalha para consolidar quatro marcas específicas. Assinale a alternativa que **NÃO** corresponde a uma dessas marcas.

- (A) Redução das filas, o tempo de espera e ampliação do acesso.
- (B) Atendimento acolhedor e resolutivo baseado em critérios de risco.
- (C) Responsabilização do cliente por sua própria referência territorial.
- (D) Possibilitar ao usuário do SUS a identificação dos profissionais que cuidam de sua saúde.
- (E) Garantia de gestão participativa dos trabalhadores nas unidades de saúde.

46. Em relação à descentralização no SUS, assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) os itens abaixo.

- () Descentralização político-administrativa.
- () Direção única em cada esfera de governo.
- () Ênfase na descentralização dos serviços para os municípios.
- () Regionalização e hierarquização da rede de serviços de saúde.
- () Ênfase na descentralização dos serviços para os estados.

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

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

47. Considere as propostas abaixo, em relação à Política Nacional de Humanização (PNH).

- I - No eixo das instituições do SUS, pretende-se que a PNH faça parte do Plano Nacional, dos Planos Estaduais e Municipais dos vários governos, sendo pactuada na agenda de saúde pelos gestores e pelo Conselho de Saúde correspondente.
- II - No eixo da gestão do trabalho, propõe-se a promoção de ações que assegurem a participação dos trabalhadores nos processos de discussão, fortalecendo e valorizando os trabalhadores.
- III- No eixo da atenção, propõe-se a uma política incentivadora do protagonismo dos sujeitos e da ampliação da atenção integral à saúde, promovendo a intersetorialidade.

Quais se referem aos eixos de ação que tem por objetivo a institucionalização da Política Nacional de Humanização (PNH), a difusão dessa estratégia e, principalmente, a apropriação de seus resultados pela sociedade?

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

48. Assinale a alternativa que define Classificação de Risco.

- (A) Estabelecimento de fluxos, protocolos de atendimento e classificação de risco.
- (B) Avaliação do paciente logo na sua chegada ao Pronto-Socorro, humanizando o atendimento.
- (C) Processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento.
- (D) Quantificação dos atendimentos diários e perfil da clientela e horários de pico.
- (E) Redução do tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade.

49. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando os termos às respectivas definições, relativas ao Humaniza SUS – documento base para gestores e trabalhadores do SUS.

- (1) Colegiado gestor.
 - (2) Equidade.
 - (3) Gestão participativa.
 - (4) Classificação de risco.
 - (5) Integralidade.
- () Condições para que todas as pessoas tenham acesso aos direitos que lhe são garantidos.
 - () Pressupõe a ampliação dos espaços públicos e coletivos, viabilizando o exercício do diálogo e da pactuação de diferenças.
 - () Garante ao cidadão o direito de ser atendido desde a prevenção de doenças até o mais difícil tratamento de uma patologia, não excluindo nenhuma doença.
 - () Mudança na lógica do atendimento, permitindo que o critério de priorização da atenção seja o agravo à saúde e/ou grau de sofrimento e não mais a ordem de chegada do indivíduo.
 - () Espaço coletivo deliberativo que toma decisões no seu âmbito de governo em conformidade com as diretrizes e contratos definidos.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses da segunda coluna, de cima para baixo, é

- (A) 2 – 3 – 5 – 4 – 1.
- (B) 3 – 4 – 2 – 1 – 5.
- (C) 4 – 3 – 2 – 5 – 1.
- (D) 3 – 2 – 5 – 1 – 4.
- (E) 1 – 2 – 4 – 5 – 3.



50. Assinale a alternativa que apresenta diretrizes do SUS.

- (A) Resolutividade, descentralização e atendimento integral.
- (B) Direito à informação, igualdade na assistência e autonomia.
- (C) Descentralização, atendimento integral e participação da comunidade.
- (D) Participação da comunidade, direito à informação e autonomia.
- (E) Resolutividade, integralidade e igualdade na assistência.