

# 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 07/2013 DE PROCESSOS SELETIVOS

## PS 74 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II

Nome do Candidato: \_\_\_\_\_

Inscrição n.º: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_



Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul





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, assim distribuídas: **01 a 15** (Português), **16 a 20** (Matemática), **21 a 25** (Raciocínio Lógico) e, **26 a 50** (Conhecimentos Específicos).
- 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, utilizando-se de caneta esferográfica de tinta azul, fabricada em material transparente. Não será permitido o uso de lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha e de caneta que não seja de material transparente durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.15.2 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 **três horas e meia (3h30min)**, 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 hora e meia (1h30min) após o início. O Candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de Prova.**
- 11 **Após concluir a prova e se retirar da sala de prova, 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 7.15.7 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 **08** referem-se ao texto abaixo.

**Se ele tivesse nascido mulher**

01. Dos dezesseis irmãos de Benjamin Franklin, Jane é a que mais se parece com ele em talento e força de vontade.
02. Mas na idade em que Benjamin saiu de casa para abrir seu próprio caminho, Jane casou-se com um seleiro pobre, que a aceitou sem dote, e dez meses depois deu à luz seu primeiro filho. Desde então, durante um quarto de século, Jane teve um filho a cada dois anos. Algumas crianças morreram, e cada morte abriu-lhe um talho no peito. \_\_\_\_\_ que viveram exigiram comida, abrigo, instrução e consolo. Jane passou noites \_\_\_\_\_ fio ninando os que choravam, lavou montanhas de roupa, banhou montões de crianças, correu do mercado \_\_\_\_\_ cozinha, esfregou torres de pratos, ensinou abecedários e ofícios, trabalhou ombro a ombro com o marido na oficina e atendeu os hóspedes cujo aluguel ajudava a encher a panela. Jane foi esposa devota e viúva exemplar; e quando os filhos já estavam crescidos, encarregou-se dos próprios pais, doentes, de suas filhas solteironas e de seus netos desamparados.
03. Jane jamais conheceu o prazer de se deixar flutuar em um lago, levada \_\_\_\_\_ deriva pelo fio de um papagaio, como costumava fazer Benjamin, apesar da idade. Jane nunca teve tempo de pensar, nem se permitiu duvidar. Benjamin continua sendo um amante fervoroso, mas Jane ignora que o sexo possa produzir outra coisa além de filhos.
04. Benjamin, fundador de uma nação de inventores, é um grande homem de todos os tempos. Jane é uma mulher do seu tempo, igual a quase todas as mulheres de todos os tempos, que cumpriu o seu dever nesta terra e expiou parte de sua culpa na maldição bíblica. Ela fez o possível para não ficar louca e buscou, em vão, um pouco de silêncio.
05. Seu caso não despertará o interesse dos historiadores.

In: **GALEANO, Eduardo. Mulheres. Porto Alegre: LP&M, 2002. p.105.**

**01.** Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 10, 12, 14 e 23.

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

**02.** Considere as afirmações abaixo no que se refere à interpretação do texto.

- I - O texto conta a história de Jane, uma das irmãs de Benjamin Franklin, o grande inventor americano, com o propósito de compará-los e levar o leitor à conclusão de que Benjamin possuía muito mais qualidades do que a irmã; consequentemente, obteve reconhecimento público.
- II - O título do texto induz o leitor à conclusão de que, se Benjamin Franklin tivesse nascido mulher, seu talento e sua força de vontade provavelmente não bastariam para incluir seu nome nos manuais de história.
- III- A afirmação de que Jane teria expiado sua "parte de culpa na maldição bíblica" refere-se ao padecimento de Jane com os inúmeros partos e ao fato de ignorar que o sexo tivesse algum outro objetivo que não fosse a reprodução.

Quais estão corretas?

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

**03.** O texto encerra-se com a seguinte afirmação: "**Seu caso não despertará o interesse dos historiadores**". Considere as afirmações abaixo no que se refere à interpretação desse trecho.

- I - Expressa um sentimento de pesar, por parte do autor, pelo fato de que Jane, apesar de tão talentosa, não pôde desenvolver seu potencial e suas habilidades como o fez seu irmão Benjamin.
- II - Expressa um sentimento de contentamento, por parte do autor, uma vez que somente os homens realizam feitos que merecem ser lembrados.
- III- Expressa um sentimento de resignação, por parte do autor, pois, ao afirmar que Jane foi uma mulher do seu tempo, igual a quase todas as mulheres de todos os tempos, que cumpriu com seu dever neste planeta, revela a visão de que as mulheres realmente nunca fizeram nada de relevante para a história da humanidade.

Quais estão corretas?

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



**04.** Sabendo-se que as formas sintéticas de indicação de grau do substantivo não se referem apenas ao tamanho do ser nomeado, podendo, muitas vezes, lhe conferir algum valor afetivo, considere as afirmações abaixo.

- I - Em "*Algumas **crianças** morreram*" (l. 09), a substituição de **crianças** por **criancinhas** indicaria simpatia e/ou pesar, por parte do autor, em relação às crianças.
- II - Em "*é um **grande homem** de todos os tempos*" (l. 29-30), a transformação da forma analítica (**grande homem**) para a forma sintética (**homenzarrão**) alteraria completamente o sentido da frase em questão, pois passaria a denotar tão somente o tamanho do ser nomeado.
- III- Em "*é **uma mulher** do seu tempo*" (l. 30-31), a substituição de **uma mulher** por **um mulherão** conotaria admiração pelos atributos físicos da mulher em questão.
- IV- Em "*igual a quase todas as **mulheres***" (l. 31), a substituição de **mulheres** por **mulherzinhas** indicaria carinho e afeto, por parte do autor, em relação às mulheres.

Quais estão corretas?

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

**05.** No que se refere ao significado dos vocábulos empregados no texto, considere as propostas de alteração abaixo.

- I - Substituir o verbo **expiou** (l. 33) por *espreitou*.
- II - Substituir o adjetivo **devota** (l. 18) por *dedicada*.
- III- Substituir o adjetivo **desamparados** (l. 21) por *desvalidos*.
- IV- Substituir a expressão **em vão** (l. 34-35) por *equivocadamente*.

Quais manteriam o sentido do texto?

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

**06.** Assinale a alternativa cujas palavras retiradas do texto classificam-se, respectivamente, em oxítona e paroxítona.

- (A) **dezesseis** (l. 01) – **consolo** (l. 11)  
 (B) **vontade** (l. 03) – **seleiro** (l. 06)  
 (C) **torres** (l. 15) – **lago** (l. 23)  
 (D) **morreram** (l. 09) – **mercado** (l. 14)  
 (E) **deixar** (l. 22) – **hóspedes** (l. 17)

**07.** Assinale a alternativa cujas palavras retiradas do texto recebem acento gráfico por enquadrarem-se na mesma regra de acentuação.

- (A) **século** (l. 08) – **abecedários** (l. 15) – **bíblica** (l. 33)  
 (B) **ofícios** (l. 15) – **viúva** (l. 18) – **silêncio** (l. 35)  
 (C) **além** (l. 28) – **possível** (l. 34) – **despertará** (l. 36)  
 (D) **próprio** (l. 05) – **abecedários** (l. 15) – **ofícios** (l. 15)  
 (E) **hóspedes** (l. 17) – **bíblica** (l. 33) – **silêncio** (l. 35)

**08.** Assinale a alternativa em que os verbos retirados do texto encontram-se, respectivamente, no modo indicativo e no modo subjuntivo.

- (A) **saiu** (l. 04) – **ninando** (l. 12)  
 (B) **parece** (l. 02) – **deixar** (l. 22)  
 (C) **ajudava** (l. 17) – **possa** (l. 27)  
 (D) **morreram** (l. 09) – **continua** (l. 26)  
 (E) **levada** (l. 23) – **despertará** (l. 36)

**09.** Em qual das orações abaixo os verbos destacados encontram-se, respectivamente, no pretérito perfeito do indicativo e no futuro do subjuntivo?

- (A) Se nós **tivéssemos** condições, **ficaríamos** aqui por algumas semanas.  
 (B) **Estava** tão cansado que não pude acreditar que você também não **estivesse**.  
 (C) **Chegaria** rapidamente a sua casa se você me **informasse** o endereço corretamente.  
 (D) Nunca **estive** lá, mas, se um dia **estiver**, ficarei feliz.  
 (E) Ele sempre **agia** de modo estranho, embora eu não **saiba** o porquê.

**10.** Os prefixos que aparecem em **inativo** e **ateu** têm o mesmo significado, respectivamente, apenas em

- (A) intromissão – avizinhar  
 (B) impermeável – amoral  
 (C) irromper – afônico  
 (D) impedir – abeirar  
 (E) imigrar – analisar

**11.** Em qual das orações abaixo ocorre sujeito indeterminado?

- (A) Vendem-se picolés de morango.
- (B) Alguém bateu na porta.
- (C) Gosto muito de você.
- (D) Chove muito durante o verão.
- (E) Come-se muito bem em Porto Alegre.

**12.** Em qual das alternativas todas as palavras encontram-se grafadas corretamente?

- (A) encaixar – mexer – encher – xícara
- (B) ferrugem – enferrujar – viagem – viaje (verbo)
- (C) quizer – liso – gasoso – lousa
- (D) açude – enraisar – analisar – lisonjear
- (E) contensão – concessão – exceção – náusea

**13.** O uso apropriado dos artigos faz com que se evitem problemas com gênero e número de substantivos, mas pode afetar, também, o significado dos mesmos. Assinale a única alternativa em que o emprego do artigo **NÃO** altera o significado dos pares de frases apresentados.

- (A) Todo dia ela pratica exercícios.  
Todo **o** dia ela pratica exercícios.
- (B) Esse livro é meu.  
Esse livro é **o** meu.
- (C) Maria não compareceu à festa.  
**A** Maria não compareceu à festa.
- (D) Os funcionários apresentaram reivindicações na reunião.  
Os funcionários apresentaram **as** reivindicações na reunião.
- (E) Chico Buarque, grande compositor brasileiro, é também escritor.  
Chico Buarque, **o** grande compositor brasileiro, é também escritor.

**14.** Assinale a alternativa em que o pronome de tratamento empregado **NÃO** está de acordo com a pessoa a quem se refere.

- (A) Vossa Senhoria / Frades
- (B) Vossa Excelência / Deputados
- (C) Vossa Senhoria / Professores
- (D) Vossa Excelência / Desembargadores
- (E) Vossa Excelência / Oficiais das Forças Armadas

**15.** Analise os pares de frases abaixo e indique a alternativa em que o pronome da segunda frase substitui corretamente o objeto direto ou indireto da primeira.

- (A) Estimo muito **minha irmã**. / Estimo-**a** muito.
- (B) Trouxe **estes presentes** para você. / Trouxe-**lhes** para você.
- (C) Comuniquei **minhas conclusões** aos presentes. / Comuniquei-**lhes** aos presentes.
- (D) Falei a verdade **a eles**. / Falei-**os** a verdade.
- (E) Vendi minha casa **ao vizinho**. / Vendi-**lhe** ao vizinho.

**16.** O resultado da operação

$$\left(1 - \frac{1}{2}\right)^2 \cdot \left(1 - \frac{1}{3}\right)^2 \cdot \left(1 - \frac{1}{4}\right)^2 \cdot \left(1 - \frac{1}{5}\right)^2 \text{ é}$$

- (A) 0,01.
- (B) 0,02.
- (C) 0,04.
- (D) 0,1.
- (E) 0,2.

**17.** Um barril de petróleo contém 158,9 litros. Se um campo petrolífero tem reservas estimadas em 100 bilhões de barris, esse número corresponde, em litros, a

- (A)  $1,589 \cdot 10^8$ .  
 (B)  $1,589 \cdot 10^9$ .  
 (C)  $1,589 \cdot 10^{10}$ .  
 (D)  $1,589 \cdot 10^{11}$ .  
 (E)  $1,589 \cdot 10^{12}$ .

**18.** Em um concurso público, 42.000 pessoas se inscreveram para concorrer a um determinado número de vagas. Se o número de candidatos por vaga é de 210 para 1, o número de vagas desse concurso é

- (A) 200.  
 (B) 210.  
 (C) 420.  
 (D) 630.  
 (E) 840.

**19.** O orçamento para construir ciclovias em uma cidade é de R\$ 7.000.000,00. Quantos reais ainda devem ser investidos na construção de ciclovias se, do total do orçamento, foi utilizado 60%?

- (A) R\$ 2.100.000,00.  
 (B) R\$ 2.800.000,00.  
 (C) R\$ 3.600.000,00.  
 (D) R\$ 4.200.000,00.  
 (E) R\$ 5.400.000,00.

**20.** Observe a seguir quatro procedimentos.

- I - Elevar ao quadrado a medida do lado do losango.  
 II - Calcular o produto das diagonais do losango e dividir o resultado por dois.  
 III- Calcular a área de um retângulo cujos lados possuem a mesma medida das diagonais do losango e dividir o resultado por dois.  
 IV- Somar as medidas das diagonais do losango.

Quais deles são usados para determinar a área de qualquer losango?

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

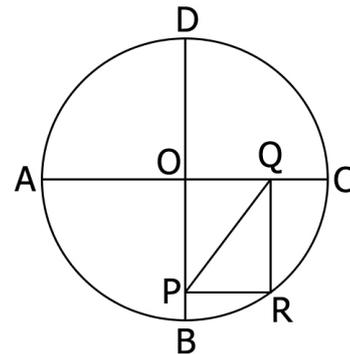
**21.** Em uma corrida de 100 metros, cinco amigos competem para saber quem será o vencedor. Considere as informações a seguir.

- Natalício e Pascoal chegaram depois de Júlio.
- Setembrino chegou antes de Júlio.
- Agostinho chegou antes de Pascoal, mas depois de Júlio.
- Pascoal chegou antes de Natalício.

Qual é a ordem de chegada dos cinco amigos, do primeiro ao quinto colocado, respectivamente?

- (A) Pascoal, Júlio, Setembrino, Agostinho, Natalício.  
 (B) Natalício, Pascoal, Agostinho, Setembrino, Júlio.  
 (C) Setembrino, Agostinho, Pascoal, Natalício, Júlio.  
 (D) Júlio, Agostinho, Pascoal, Natalício, Setembrino.  
 (E) Setembrino, Júlio, Agostinho, Pascoal, Natalício.

**22.** No desenho abaixo, encontra-se representada uma circunferência cujos diâmetros  $\overline{AC}$  e  $\overline{BD}$  medem 12 cm. Nessa representação, o ponto P está sobre o segmento  $\overline{BD}$ , o ponto Q está sobre o segmento  $\overline{AC}$  e o ponto R está sobre a circunferência.



Se OPRQ é um retângulo, a medida da diagonal  $\overline{PQ}$ , em cm, é

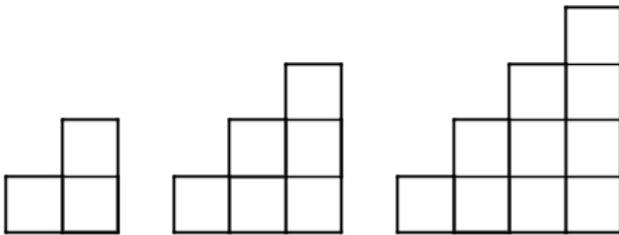
- (A) 6.  
 (B) 6,5.  
 (C) 7.  
 (D) 7,5.  
 (E) 8.

**23.** Considere os sete primeiros termos da sequência de números 0, 1, 1, 2, 3, 5, 8.

Mantida a regularidade apresentada nessa sequência, o décimo terceiro termo é

- (A) 89.
- (B) 123.
- (C) 134.
- (D) 144.
- (E) 233.

**24.** A seguir estão representadas as etapas de construção de escadas formadas por quadrados empilhados, cada um deles tendo 1 cm de lado.



Etapa 1

Etapa 2

Etapa 3

Mantido o padrão de construção dessas escadas, o número de quadrados com lado de 1 cm que formam a escada da etapa 8 é

- (A) 45.
- (B) 55.
- (C) 66.
- (D) 78.
- (E) 91.

**25.** Considere as premissas a seguir.

- Todo trabalhador é esforçado.
- Todo trabalhador é inteligente.
- José é esforçado.

A partir dessas premissas, o que podemos concluir?

- (A) Todos os esforçados são inteligentes.
- (B) Todos os inteligentes são esforçados.
- (C) Existe trabalhador esforçado e inteligente.
- (D) José é trabalhador.
- (E) José é inteligente.

**26.** Em relação à Norma Regulamentadora 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde (NR-32), assinale a alternativa que expressa corretamente a sua finalidade e o seu campo de aplicação.

- (A) A NR-32 tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.
- (B) A NR-32 estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), visando à preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, através de antecipação, reconhecimento, avaliação e conseqüente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho, tendo em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais.
- (C) A NR-32 estabelece a obrigatoriedade de elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores.
- (D) A NR-32 estabelece os requisitos mínimos e as medidas de proteção para o trabalho em altura, abrangendo o seu planejamento, a sua organização e a sua execução, de forma a garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores envolvidos direta ou indiretamente com essa atividade.
- (E) A NR-32 estabelece os requisitos mínimos para avaliação, controle e monitoramento dos riscos existentes nas atividades desenvolvidas na indústria de abate e processamento de carnes e derivados destinados ao consumo humano, de forma a garantir permanentemente a segurança, a saúde e a qualidade de vida no trabalho.

**27.** Considere as afirmações abaixo sobre a NR-32.

- I - Os trabalhadores com feridas ou lesões nos membros superiores só podem iniciar suas atividades após a avaliação médica obrigatória, com emissão de documento de liberação para o trabalho.
- II - O empregador deve vedar: a utilização de pias de trabalho para fins diversos, o ato de fumar, o uso de adornos e o manuseio de lentes de contato nos postos de trabalho.
- III- Todo local onde exista possibilidade de exposição ao agente biológico deve ter lavatório exclusivo para higiene de mãos provido de água corrente, sabonete líquido, toalha descartável e lixeira provida de sistema de abertura sem contato manual.

Quais estão corretas?

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

**28.** Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso), considerando a NR-32 quanto ao tratamento dos resíduos.

- ( ) Cabe ao empregador capacitar, inicialmente e de forma continuada, os trabalhadores para o reconhecimento dos símbolos de identificação das classes de resíduos.
- ( ) Cabe ao empregador orientar os trabalhadores quanto ao uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).
- ( ) Os sacos plásticos utilizados no acondicionamento dos resíduos de saúde devem atender ao disposto na NBR 9191 e ainda devem ser preenchidos até 2/3 de sua capacidade.
- ( ) A segregação dos resíduos deve ser realizada fora do local onde são gerados.
- ( ) Em todos os serviços de saúde deve existir local apropriado para o armazenamento externo dos resíduos até que esses sejam recolhidos pelo sistema de coleta externa.

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

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

**29.** Segundo a Cartilha da Política Nacional de Humanização, o Sistema Único de Saúde (SUS) institui uma política pública de saúde que visa à integralidade, à universalidade, à busca da equidade e à incorporação de novas tecnologias, saberes e práticas.

Em relação à política pública de saúde instituída pelo SUS, considere as afirmações abaixo.

- I - A rede de atenção pública de saúde está presente em todo o território nacional, em todos os estados e municípios.
- II - Muitos serviços de saúde têm experimentado, em todo o território nacional, inovações na organização e oferta das práticas de saúde, permitindo a articulação de ações de promoção e de prevenção, com ações de cura e reabilitação.
- III- O SUS vem reorganizando a rede de atenção à saúde, produzindo impacto na qualidade de vida do brasileiro.

Quais estão corretas?

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

**30.** Complete as lacunas no texto abaixo, conforme a Cartilha da Política Nacional de Humanização do SUS, sobre dispositivos para fomento da participação ativa de usuários, familiares e redes sociais no cotidiano de serviços de saúde.

Conforme o dispositivo *Direito a acompanhante nas consultas, realização de exames e internações*, "o direito do usuário a acompanhante nos serviços de saúde garante, de um lado, o exercício de um direito fundamental da pessoa que é o de contar, em uma situação de \_\_\_\_\_, com alguém de sua rede social e afetiva que pode 'negociar' com trabalhadores e equipes processos de \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ o usuário contra práticas indevidas (derivadas do preconceito, de discriminações, etc.) que levem ao descuidado, ao descompromisso e à baixa produção de saúde. De outro lado, o acompanhante, quando efetivamente envolvido pela equipe, pode vir a ser aliado importante nos \_\_\_\_\_, ampliando a eficácia e a extensão da rede social no processo de responsabilização no cuidado."

- (A) fragilidade – cuidado – proteger – processos terapêuticos
- (B) calamidade – cuidado – induzir – processos judiciais
- (C) fragilidade – atenção – induzir – processos terapêuticos
- (D) calamidade – atenção – proteger – processos judiciais
- (E) fragilidade – cuidado – induzir – processos terapêuticos

**31.** De acordo com a definição disponível na bibliografia do SUS, no âmbito da Cartilha da Política Nacional de Humanização, a Ouvidoria

- (A) é o dispositivo que garante, no maior tempo possível, a presença da rede sociofamiliar dos usuários internados, de forma a assegurar o elo entre o usuário do hospital, sua rede social e os demais serviços da rede de saúde.
- (B) é o instrumento de ausculta da avaliação que fazem os usuários e sua rede sociofamiliar da experiência que tiveram com serviços e trabalhadores da saúde.
- (C) é a organização do trabalho em equipe na qual um conjunto de trabalhadores que comungam do mesmo espaço de trabalho/atuam interagem para a definição de encargos sanitários considerando núcleos e campos de competências e responsabilidades.
- (D) tem por atribuições elaborar o Projeto de Ação, atuar no processo de trabalho da unidade, responsabilizar os envolvidos, acolher e encaminhar as demandas dos usuários, criar e avaliar os indicadores, sugerir e elaborar propostas e criar estratégias para o envolvimento de todos os membros e equipes do serviço.
- (E) é o fórum proposto para agregar instâncias/serviços/sujeitos com o objetivo de compartilhar experiências do/no campo de políticas/ações de humanização, compondo redes e movimentos de gestão.

**32.** Conforme expresso em "Bioética e Informação", de Goldim e Francisconi, a quebra de confidencialidade somente será eticamente admitida quando quatro fatores estiverem presentes.

A respeito das situações em que se admite eticamente a quebra de confidencialidade, é **INCORRETO** afirmar que

- (A) essa será admitida quando um sério dano físico a uma pessoa identificável e específica tiver alta probabilidade de ocorrência.
- (B) essa será admitida quando resultar em benefício real.
- (C) essa será admitida em situações de testemunho em corte judicial.
- (D) essa será admitida quando for o último recurso, após ter-se utilizado persuasão ou outras abordagens.
- (E) esse procedimento deve ser generalizável, podendo ser novamente utilizado em outra situação com as mesmas características, independentemente de quem seja a pessoa envolvida.

**33.** Em "Ética Profissional é Compromisso Social", de Goldim e Glock, o conceito de ética difere dos conceitos de moral e de direito.

Segundo os autores, a ética

- (A) estabelece regras que são assumidas pela pessoa, como uma forma de garantir o seu bem-viver.
- (B) busca estabelecer o regramento de uma sociedade delimitada pelas fronteiras do Estado.
- (C) é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado e não estabelece regras.
- (D) independe das fronteiras geográficas e garante uma identidade entre pessoas que sequer se conhecem, mas que utilizam um mesmo referencial comum.
- (E) difere das leis, que têm uma base territorial e valem apenas para determinada área geográfica onde uma determinada população ou seus delegados vivem.

**34.** A Portaria 529, de 1º de abril de 2013, instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).

Assinale a alternativa que expressa um objetivo específico do PNSP.

- (A) Avaliar periodicamente o desempenho do PNSP.
- (B) Analisar quadrimestralmente os dados do Sistema de Monitoramento de Incidentes no cuidado da saúde e propor ações de melhorias.
- (C) Elaborar seu regimento interno e submetê-lo à aprovação do Ministro de Estado.
- (D) Recomendar estudos e pesquisas relacionadas à segurança do paciente.
- (E) Produzir, sistematizar e difundir conhecimentos sobre a segurança do paciente.

**35.** A Portaria 529, de 1º de abril de 2013, do Ministério da Saúde tem como um dos objetivos "promover e apoiar a implementação de iniciativas voltadas à \_\_\_\_\_ em diferentes áreas da atenção, organização e \_\_\_\_\_, por meio da implantação da \_\_\_\_\_ e de núcleos de segurança do paciente nos estabelecimentos de saúde".

Assinale a alternativa cujas palavras ou expressões completam, correta e respectivamente, as lacunas do texto citado.

- (A) segurança do paciente – gestão operacional – gestão de risco
- (B) vigilância do paciente – gestão de serviços de saúde – gestão de risco
- (C) segurança do paciente – gestão de serviços de saúde – gestão de risco
- (D) segurança dos funcionários – gestão operacional – gestão de serviços de saúde
- (E) vigilância do paciente – gestão de risco – gestão de serviços de saúde.

**36.** No que concerne ao artigo 7º da Portaria 529, de 1º de abril de 2013, assinale a alternativa que **NÃO** expressa uma competência do Comitê de Implementação do Programa Nacional de Segurança do Paciente (CIPNSP).

- (A) Processos de identificação do paciente.
- (B) Comunicação no ambiente dos serviços de saúde.
- (C) Prevenção de quedas.
- (D) Uso seguro de equipamentos e materiais.
- (E) Acesso liberado para acompanhantes e visitantes.

**37.** O terceiro princípio da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde assegura ao cidadão o atendimento acolhedor e livre de discriminação, visando à igualdade de tratamento e uma relação mais pessoal e saudável.

Assinale a alternativa cujo texto expressa um direito do cidadão assegurado pelo terceiro princípio.

- (A) Nas situações de urgência/emergência, o atendimento se dará de forma incondicional, em qualquer unidade do sistema.
- (B) O atendimento se dará com presteza, tecnologia apropriada e condições de trabalho adequadas para os profissionais de saúde.
- (C) O acesso à anestesia será garantido em todas as situações em que for indicada, bem como as medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento.
- (D) Será garantida a atuação de profissionais que se responsabilizem pela atenção ao cidadão, identificados por meio de crachás visíveis, legíveis ou por outras formas de identificação de fácil percepção.
- (E) Será garantido ao usuário o recebimento de laudo médico.

**38.** Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, considerando a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.

- (1) Direitos do Cidadão
  - (2) Responsabilidades do Cidadão
  - (3) Comprometimento dos gestores do SUS
- ( ) Promover o respeito e o cumprimento dos direitos e deveres com a adoção de medidas progressivas para a sua efetivação.
  - ( ) Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social.
  - ( ) Ter sempre disponíveis para apresentação seus documentos e resultados de exames que permanecem em seu poder.
  - ( ) Optar pelo local de morte.

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

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

**39.** Assinale a alternativa cujo conteúdo **NÃO** expressa um objetivo do processo de Acolhimento e Classificação de Risco.

- (A) Direcionar e organizar o fluxo por meio da identificação das diversas demandas do usuário.
- (B) Determinar as áreas de atendimento em nível primário (ortopedia, suturas, consultas).
- (C) Acolher pacientes e familiares nas demandas de informações referentes a processo de atendimento, tempo e motivo de espera.
- (D) Fazer a avaliação do paciente baseada nas impressões individuais do enfermeiro, não sendo necessária a capacitação específica para este fim.
- (E) Fazer a avaliação primária do paciente, baseada no protocolo de situação-queixa, com o encaminhamento dos casos que necessitem para a Classificação de Risco pelo enfermeiro.

**Instrução:** As questões de n.º 40, 41, 42, 43 e 44 referem-se à Lei Orgânica do Sistema Único de Saúde.



**40.** Conforme o art. 5º da Lei n.º 8.080, considere os objetivos expressos abaixo.

- I - Identificação e divulgação dos fatores condicionantes e determinantes da saúde.
- II - Formulação de política de saúde destinada a promover, nos campos econômico e social, a observância do disposto no §1º do artigo 2º desta Lei.
- III- 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.
- IV - Assistência à recuperação e à proteção familiar.

Quais são objetivos do Sistema Único de Saúde?

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

**41.** Em relação à assistência à saúde, considere as afirmativas abaixo.

- I - A União poderá executar ações de vigilância epidemiológica e sanitária em circunstâncias especiais, como na ocorrência de agravos inusitados à saúde, que possam escapar do controle da direção estadual do Sistema Único de Saúde (SUS) ou que representem risco de disseminação nacional.
- II - Na prestação de serviços privados de assistência à saúde, serão observados os princípios éticos e as normas expedidas pelo órgão de direção do SUS quanto às condições para seu funcionamento.
- III- É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou de capitais estrangeiros na assistência à saúde, salvo através de doações de organismos internacionais vinculados à Organização das Nações Unidas, de entidades de cooperação técnica e de financiamento e empréstimos.

Quais estão corretas?

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

**42.** Considere as responsabilidades relacionadas abaixo.

- I - alimentação, nutrição, saneamento e meio ambiente
- II - vigilância sanitária e farmacoepidemiologia
- III- recursos humanos, ciência e tecnologia e saúde do trabalhador
- IV - epidemiologia e estudo das águas

Quais delas estão a cargo das comissões intersetoriais?

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

**43.** Entende-se por \_\_\_\_\_ um conjunto de ações que proporcionam \_\_\_\_\_, detecção ou \_\_\_\_\_ de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e \_\_\_\_\_ das doenças ou agravos.

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

- (A) vigilância epidemiológica – conhecimento – prevenção – controle
- (B) epidemiologia – controle – prevenção – conhecimento
- (C) vigilância epidemiológica – condicionamento – conhecimento – controle
- (D) epidemiologia – conhecimento – controle – prevenção
- (E) vigilância epidemiológica – conhecimento – controle – destruição

**44.** Em relação à direção do Sistema Único de Saúde (SUS), única em cada esfera de governo, de acordo com o inciso I do artigo 198 da Constituição Federal, considere os órgãos relacionados abaixo.

- I - Ministério da Saúde, no âmbito da União.
- II - Respectiva secretaria de saúde ou órgão equivalente, no âmbito dos Estados e do Distrito Federal.
- III- Respectiva secretaria de saúde ou órgão equivalente, no âmbito dos Municípios.
- IV - Secretarias de administração e cultura, no âmbito dos Estados e do Distrito Federal.
- V - Secretarias do comércio e agricultura, no âmbito dos Municípios.

Quais deles exercem a direção do SUS em cada esfera de governo?

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



**45.** Segundo o livro "Atendimento Nota 10", por meio de pesquisa feita pelos autores, foram sugeridos quatro passos que, se corretamente aplicados, podem auxiliar no atendimento aos clientes mais complicados.

Assinale a alternativa que expressa esses passos.

- (A) Não veja o mal, não ouça o mal; alivie sua tensão, transfira e transforme; construa a confiança contratual.
- (B) Não veja o bem, siga o mal; alivie sua agressão; transfira e transforme; construa a confiança contratual.
- (C) Não veja o mal, não ouça o mal; alivie sua tensão; intrigue e transforme; construa a confiança imaginária.
- (D) Não veja o bem, siga o mal; siga a sua tensão; transfira e transforme; construa a confiança contratual.
- (E) Não escute o cliente; siga sua intuição; transfira e transforme; construa seu ponto de vista.

**46.** Em relação às dicas para se fazer um atendimento ao telefone, podemos afirmar que

- (A) nessa situação, o cliente está vendo sua expressão facial, por isso o tom de voz não importa.
- (B) falar em um tom modulado e agradável é desnecessário.
- (C) quando o telefone toca e ninguém atende ou quando está sempre ocupado, certamente o cliente sabe que o funcionário do outro lado da linha está atarefado.
- (D) quando você está atendendo ao telefone e fazendo busca no sistema, é importante dizer ao cliente o quanto o sistema da instituição é precário e lento e que a demora é um absurdo.
- (E) a conversa por telefone forma uma imagem mental de você com base no tom e na qualidade de sua voz.

**47.** O cliente é o seu único motivo de trabalhar com atendimento. Saber que ele é sempre um cliente (e não um problema, um inimigo ou a cruz da sua vida) ajuda a concentrar os esforços na direção certa: mantê-lo. Desta forma, é necessário

- (A) ter como meta na negociação satisfazer as suas necessidades para que você possa permanecer em seu cargo.
- (B) entender que o cliente sempre saberá mais do que você sobre os produtos e serviços que a sua empresa oferece.
- (C) ser sensível ao fato de que os clientes, assim como os profissionais de atendimento, são pessoas como quaisquer outras, com falhas e sentimentos humanos.
- (D) procurar oportunidades para mostrar que o cliente está errado.
- (E) saber que os clientes irados e furiosos são os que mais aceitam as orientações.

**48.** Em relação à postura de atendimento, assinale a característica necessária para o atendimento ao público.

- (A) Timidez
- (B) Avareza
- (C) Rebeldia
- (D) Empatia
- (E) Indiferença

**49.** Assinale a alternativa que apresenta três pontos que devem ser considerados em relação à postura de atendimento.

- (A) Abertura, sintonia entre a fala e a expressão corporal, expressões faciais.
- (B) Indiferença, sintonia individual, expressões financeiras.
- (C) Abertura, sintonia entre a fala e a expressão corporal, expressões ambientais.
- (D) Indiferença, sintonia entre a fala e a expressão corporal, expressões faciais.
- (E) Abertura, sintonia individual, expressões faciais.

**50.** Sobre a Classificação de Risco, podemos afirmar que

- (A) é um 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.
- (B) é um processo excludente de atendimento de pacientes mais graves.
- (C) é um processo estático de entradas na assistência.
- (D) é uma forma de atender a apenas um grau de necessidade.
- (E) é um processo que facilita o benefício dos pacientes de forma individual, independentemente da sua gravidade.