



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS

## 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 36 - ANALISTA I (Hotelaria)

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Português	01 a 10	0,25 cada
Inglês	11 a 15	0,25 cada
Conhecimentos Específicos	16 a 40	0,25 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 **40** (quarenta) questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 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 **41** 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 10 referem-se ao texto abaixo.

01. Lidar com a inexorabilidade do envelhecimento exige uma habilidade na qual somos inigualáveis: a adaptação. Não há animal capaz de criar soluções diante da adversidade como nós, de sobreviver em nichos ecológicos que vão do calor tropical às geleiras do Ártico. Da mesma forma que ensaiamos os primeiros passos por imitação, temos que aprender a ser adolescentes, adultos e a ficar cada vez mais velhos.

02. A adolescência é um fenômeno moderno. Nossos ancestrais passavam da infância à vida adulta sem estágios intermediários. Nas comunidades agrárias, o menino de sete anos trabalhava na roça e as meninas cuidavam dos afazeres domésticos antes de chegar a essa idade. A figura do adolescente que mora com os pais até os 30 anos, sem abrir mão do direito de reclamar da comida à mesa e da camisa mal passada, surgiu nas sociedades industrializadas depois da Segunda Guerra Mundial. Bem mais cedo, nossos avós tinham filhos para criar.

03. A exaltação da juventude como o período áureo da existência humana é um mito das sociedades ocidentais. Confinar aos jovens a publicidade dos bens de consumo, exaltar a estética, os costumes e os padrões de comportamento característicos dessa faixa etária, tem o efeito perverso de insinuar que o declínio começa assim que essa fase se aproxima do fim.

04. A ideia de envelhecer aflige mulheres e homens modernos, muito mais do que afligia nossos antepassados. Sócrates tomou cicuta aos 70 anos, Cícero foi assassinado aos 63, Matusalém, sabe-se lá quantos anos teve, mas seus contemporâneos gregos, romanos ou judeus viviam em média 30 anos. No início do século 20, a expectativa de vida ao nascer, nos países da Europa mais desenvolvida, não passava dos 40 anos. A mortalidade infantil era altíssima, epidemias de peste negra, varíola, malária, febre amarela, gripe e tuberculose dizimavam populações inteiras.

05. Os que estão vivos agora têm boa chance de passar dos oitenta. Se assim for, é preciso sabedoria para aceitar que nossos atributos se modificam com o passar dos anos. Que nenhuma cirurgia devolverá, aos 60, o rosto que tínhamos aos dezoito, mas que envelhecer não é sinônimo de decadência física para aqueles que se movimentam, não fumam, comem com parcimônia, exercitam a cognição e continuam atentos às transformações do mundo.

06. Ainda que maldigamos o envelhecimento, é ele que nos traz a aceitação das ambiguidades, das diferenças, do contraditório e abre espaço para uma diversidade de experiências com as quais nem sonhávamos anteriormente.

Adaptado de VARELLA, Drauzio. *A arte de envelhecer*. Disponível em <https://drauziovarella.com.br/envelhecimento/a-arte-de-envelhecer/>. Acesso em 09/10/2017.

01. Considere as afirmações abaixo relativas ao sistema ortográfico oficial.

- I - Os substantivos **adaptação** (l. 03), **cognição** (l. 45) e **aceitação** (l. 48) terminam em ditongo nasal átono.
- II - Os ditongos nasais átonos são representados, nos verbos, por vogal seguida de *m*, como nos exemplos **tinham** (l. 18), **comem** (l. 44) e **exercitam** (l. 45).
- III - As seguintes palavras apresentam ditongo oral tônico: **declínio** (l. 25), **contemporâneos** (l. 31) e **parcimônia** (l. 44).

Quais estão corretas?

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

02. Assinale a alternativa em que o exemplo constitui no texto, um caso de derivação imprópria.

- (A) **inexorabilidade** (l. 01).
- (B) **inigualáveis** (l. 02).
- (C) **ancestrais** (l. 10).
- (D) **ocidentais** (l. 21).
- (E) **ambiguidades** (l. 48).

03. Em relação à classificação dos períodos compostos, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) **Lidar com a inexorabilidade do envelhecimento exige uma habilidade na qual somos inigualáveis: a adaptação.** (l. 01-03) classifica-se como período composto por subordinação.
- (B) **A exaltação da juventude como o período áureo da existência humana é um mito das sociedades ocidentais.** (l. 20-21) classifica-se como período composto por coordenação.
- (C) **A mortalidade infantil era altíssima, epidemias de peste negra, varíola, malária, febre amarela, gripe e tuberculose dizimavam populações inteiras.** (l. 35-37) classifica-se como período composto por coordenação.
- (D) **Os que estão vivos agora têm boa chance de passar dos oitenta.** (l. 38-39) classifica-se como período composto por subordinação.
- (E) **Se assim for, é preciso sabedoria para aceitar que nossos atributos se modificam com o passar dos anos.** (l. 39-41) classifica-se como período composto por subordinação.

**04.** A vírgula é empregada para separar oração subordinada adverbial de oração principal em qual dos excertos abaixo?

- (A) **Da mesma forma que ensaiamos os primeiros passos por imitação, temos que aprender a ser adolescentes** (l. 06-08)
- (B) **Nas comunidades agrárias, o menino de sete anos trabalhava na roça e as meninas cuidavam dos afazeres domésticos antes de chegar a essa idade.** (l. 11-14)
- (C) **Bem mais cedo, nossos avós tinham filhos para criar.** (l. 18-19)
- (D) **Sócrates tomou cicuta aos 70 anos, Cícero foi assassinado aos 63** (l. 29-30)
- (E) **mas que envelhecer não é sinônimo de decadência física para aqueles que se movimentam, não fumam, comem com parcimônia, exercitam a cognição e continuam atentos às transformações do mundo.** (l. 42-46)

**05.** Considere as seguintes afirmações.

- I - Na expressão **chegar a essa idade** (l. 13-14), há erro na omissão do acento indicativo de crase, pois é obrigatório o seu uso antes de pronomes pessoais.
- II - Na expressão **reclamar da comida à mesa** (l. 15-16), há um exemplo de emprego do acento indicativo de crase em locução adverbial.
- III- Na expressão **atentos às transformações do mundo** (l. 45-46), o emprego do acento indicativo de crase correlaciona-se com a regência nominal.

Quais estão corretas?

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

**06.** Nos seguintes excertos do texto, o uso das preposições é motivado pela regência verbal, **EXCETO** em

- (A) **Lidar com a inexorabilidade** (l. 01).  
 (B) **temos que aprender a ser adolescentes** (l. 07-08).  
 (C) **reclamar da comida** (l. 15-16).  
 (D) **Confinar aos jovens a publicidade** (l. 22).  
 (E) **comem com parcimônia** (l. 44).

**07.** Nos seguintes excertos do texto, o uso das preposições destacadas é motivado pela regência nominal apenas em

- (A) Não há animal capaz **de** criar soluções diante da adversidade como nós (l. 03-04).  
 (B) do calor tropical às geleiras **do** Ártico (l. 05-06).  
 (C) ensaiamos os primeiros passos **por** imitação (l. 06-07).  
 (D) passavam da infância **à** vida adulta sem estágios intermediários (l. 10-11).  
 (E) mas seus contemporâneos gregos, romanos ou judeus viviam **em** média 30 anos (l. 31-32).

**08.** Considere as seguintes afirmações sobre a função referencial dos pronomes no texto.

- I - A expressão **essa idade** (l. 14) refere-se à adolescência.  
 II - A expressão **essa fase** (l. 26) refere-se à velhice.  
 III- A expressão **seus** (l. 31) refere-se a Sócrates, Cícero e Matusalém.

Quais estão corretas?

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

**09.** Assinale a alternativa em que a substituição proposta não acarreta desrespeito à norma gramatical ou alteração do sentido do texto.

- (A) Substituir os dois-pontos da linha 02 por uma vírgula.  
 (B) Omitir a vírgula após a expressão **até os 30 anos** (l. 15).  
 (C) Suprimir o acento grave da palavra **à** (l. 16).  
 (D) Alterar a grafia da expressão **mal passada** (l. 16) para **malpassada**.  
 (E) **exaltar** (l. 23) por **exortar**.

**10.** Se substituirmos a palavra **aqueles** (l. 43) por **aquele**, quantas outras palavras no mesmo período deveriam ser alteradas para que se mantivesse o respeito à norma gramatical?

- (A) Três.  
 (B) Quatro.  
 (C) Cinco.  
 (D) Seis.  
 (E) Sete.

**Instrução:** As questões 11 a 15 referem-se ao texto abaixo.

**Today's middle-aged in worse health than ancestors**

01. As Americans in their 50s move toward retirement  
 02. age, many are in worse overall health than their peers  
 03. in prior generations, researchers warn.  
 04. "We found that younger cohorts are facing more  
 05. burdensome health issues, even as they have to wait  
 06. until an older age to retire, so they will have to do so  
 07. in poorer health," said study author Robert Schoeni.  
 08. He's an economist and demographer at the University  
 09. of Michigan.  
 10. Americans born in 1960 or later must wait until age  
 11. 67 to collect their full Social Security benefit. People  
 12. born before that were able to collect sooner.  
 13. Schoeni and his colleagues analyzed data collected  
 14. over decades by the U.S. National Institute on Aging  
 15. and the U.S. Centers for Disease Control and Prevention.  
 16. They found that a higher percentage of Americans now  
 17. in their 50s rated their own health as just fair or poor,  
 18. compared with what older Americans said about their  
 19. own health at a similar age. Also, middle-aged Americans  
 20. today say they suffer from a higher rate of memory  
 21. and thinking problems, versus prior generations of  
 22. 50-year-olds. Moreover, a higher proportion of the  
 23. later-born groups was limited in the ability to perform  
 24. a basic daily living task, such as shopping for groceries,  
 25. taking medications or getting out of bed. However,  
 26. physical function (the ability to climb stairs without  
 27. resting, lifting 10 pounds, etc.) did not appear to differ  
 28. significantly across generations.  
 29. The researchers said the findings may have  
 30. implications if legislators consider whether or not to  
 31. shift the official age of full Social Security retirement  
 32. to a later starting point.

**Adaptado de:**

<http://www.webmd.com/a-to-z-guides/news/20171006/today-middle-aged-in-worse-health-than-ancestors>. Acessado em: 06/10/2017.

**11.** Em relação ao segmento *We found that younger cohorts are facing more burdensome health issues* (l. 04-05), qual alternativa apresenta sinônimos para as palavras *cohorts*, *burdensome* e *issues*, respectivamente?

- (A) people – wholesome – troubles  
 (B) elderly – irksome – research  
 (C) sets – mettlesome – studies  
 (D) batches – lonesome – questions  
 (E) groups – troublesome – problems

**12.** O pronome *They* (l. 16) refere-se

- (A) a uma percentagem maior de americanos.  
 (B) ao Instituto Nacional de Envelhecimento dos EUA e aos Centros de Controle e Prevenção de Doenças.  
 (C) a Schoeni e seus colegas.  
 (D) aos americanos mais velhos.  
 (E) aos dados coletados por décadas.

**13.** Levando-se em consideração o contexto do primeiro parágrafo, analise as afirmações abaixo quanto à ideia expressa no segmento *many are in worse overall health than their peers in prior generations* (l. 02-03).

- I - Muitos culpam seus antepassados pela piora da saúde.  
 II - A saúde de muitos deles está pior porque outras gerações foram priorizadas.  
 III- Muitos deles apresentam piora na saúde quando comparados aos seus antepassados.

Quais estão corretas?

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

**14.** Conforme o quarto parágrafo, é possível afirmar que, *em comparação com indivíduos de idade semelhante de gerações anteriores, os americanos de meia-idade da geração atual*

- (A) demonstraram ter maior dificuldade em subir escadas e levantar peso.  
 (B) disseram ter mais facilidade em lidar com compras e medicações.  
 (C) acharam que possuem melhor saúde.  
 (D) consideraram que sua memória e raciocínio estão piores.  
 (E) mostraram um desempenho superior nas atividades rotineiras.



**15.** Considere as afirmações abaixo sobre o texto.

- I - Os americanos que nasceram em 1960 se aposentarão mais tarde porque o estudo teve impacto sobre os legisladores.
- II - O estudo pode afetar o futuro da Previdência Social americana.
- III- Os americanos não deverão se aposentar no futuro em condições piores do que no passado.

Quais estão corretas?

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

**16.** A administração científica marcou de forma significativa a gestão das empresas em sua época. Assinale a alternativa que **NÃO** corresponde às ideias de Taylor e seus seguidores (apud CHIAVENATO, 2014).

- (A) A administração deve assegurar para o patrão o máximo de prosperidade, bem como para o empregado.
- (B) O conforto do operário e um ambiente físico adequado passaram a ser considerados essenciais para a melhoria da eficiência do trabalhador.
- (C) A supervisão funcional é a aplicação da divisão do trabalho e da especialização aos operários.
- (D) As pessoas são profundamente influenciadas por recompensas salariais, econômicas e materiais.
- (E) Organização Racional do Trabalho (ORT) é a denominação dada à tentativa de substituir métodos empíricos e rudimentares por métodos científicos em todos os cargos.

**17.** Considere as ações a seguir.

- I - Garantir que dados de desempenho sejam distribuídos nas áreas envolvidas.
- II - Inovar abordagens para solucionar problemas.
- III- Identificar profissionais negligentes por meio do incentivo à notificação de erros.

Quais devem ser propostas pela liderança para a melhoria do sistema de saúde?

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

**18.** O conceito de valor para o paciente está presente nas discussões sobre qualidade nos serviços de saúde. Sobre esse tema, considere as afirmações abaixo.

- I - O consumidor, ou seja, o próprio paciente está apto a fazer suas próprias escolhas e necessita de informações para decidir.
- II - Para o paciente, o valor se refere à minimização dos custos de sua assistência/atendimento.
- III- Todo o serviço de saúde financeiramente bem-sucedido realiza sua missão institucional de entregar valor ao paciente.

Quais estão corretas?

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

**19.** A Norma Regulamentadora nº 32 (NR-32) refere-se à Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações relativas às normas do setor de lavanderia.

- ( ) A lavanderia pode ser localizada em uma única área, para facilitar o auxílio entre os trabalhadores na recepção, na pesagem e na lavagem das roupas.
- ( ) As máquinas de lavar, centrífugas e secadoras devem ser dotadas de dispositivos eletromecânicos que interrompam seu funcionamento quando algum de seus compartimentos forem abertos.
- ( ) As máquinas de lavar devem ser de porta dupla ou de barreira, em que a roupa utilizada é inserida pela porta situada na área suja, por um operador, e, após lavada, retirada na área limpa, por outro operador.
- ( ) A calandra deve possuir dispositivo de proteção que impeça a inserção de segmentos corporais dos trabalhadores junto aos cilindros ou partes móveis da máquina, mas não necessita de termômetro e termostato.

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

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

**20.** Sobre a atuação do gestor de hotelaria hospitalar, é **INCORRETO** afirmar que este profissional

- (A) necessite criar sistemas que garantam e mantenham a confiabilidade de cada serviço oferecido, das unidades de internação, seus equipamentos e de toda a rede de infraestrutura.
- (B) possua uma posição estratégica, devendo adotar um modelo de gestão que, prioritariamente, suporte as necessidades e as expectativas da equipe assistencial.
- (C) tenha de ser um excepcional gestor de pessoas, pois deve oferecer profissionais tecnicamente capacitados, em quantidade suficiente e que prestem serviços de alta qualidade aos clientes internos e externos.
- (D) deva ser um agente facilitador dos processos internos que impactam no atendimento de demandas não assistenciais, facilitando a prestação dos serviços de hospitalidade.
- (E) deva ser um excelente gestor de custos operacionais, pois cabe a ele administrar e mensurar os custos gerados por outros setores para ratear os recursos entre os setores geradores.

**21.** Considere as afirmações abaixo sobre a Teoria das Relações Humanas, também denominada Escola Humanística da Administração.

- I - Algumas das origens dessa teoria são a necessidade de humanizar e democratizar a administração, o desenvolvimento das chamadas ciências humanas e as conclusões da experiência de Hawthorne.
- II - O comportamento dos grupos sociais é influenciado pelo estilo de supervisão e liderança.
- III- Temas como organização informal, motivação, comunicação, dinâmica de grupo passam a fazer parte do repertório administrativo.
- IV- O conflito industrial entre os interesses da organização e os interesses dos empregados era considerado desejável para a evolução na gestão da empresa, pois o administrador tinha a função de solucioná-lo.

Quais estão corretas?

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

**22.** A Bioética, atualmente, é considerada como

- (A) ética aplicada às questões da saúde e das pesquisas em seres humanos.
- (B) lei que estabelece regras compulsórias para as ações de uma determinada comunidade.
- (C) abordagem religiosa associada às questões morais que envolvem o paciente e o médico.
- (D) processo decisório baseado, unicamente, em fatos e não em valores.
- (E) processo de tomada de decisão, unicamente, influenciado por valores morais.

**23.** Segundo Peter Drucker, (apud COHEN, 2017) o "Risco na gestão é inevitável". Considere as afirmações abaixo em relação ao controle de riscos e suas características.

- I - O método mais comum de reduzir o risco é presumir que não haverá mudança na situação vigente, ou que as tendências em curso, sejam quais forem, manter-se-ão no futuro.
- II - O risco deve ser assumido não só por dirigentes, mas também por todos na organização que contribuem com conhecimento e diligência para o sucesso da empresa.
- III- Os riscos também ocorrem em eventos imensuráveis, ou seja, que não podem ser medidos nem gerenciados com facilidade.

Quais estão corretas?

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

**24.** Sobre a limpeza e desinfecção de superfícies no ambiente hospitalar, é correto afirmar que

- (A) independentemente da área a ser higienizada, o mais importante é o processo químico empregado, estando sempre presente o uso de desinfetantes.
- (B) a limpeza concorrente inclui todas as superfícies horizontais, de mobiliários e equipamentos, portas e maçanetas, parapeitos de janelas, e a limpeza do piso e das instalações sanitárias.
- (C) áreas críticas devem ser limpas regularmente quatro vezes ao dia, enquanto nas áreas não críticas duas vezes ao dia é suficiente, sendo recomendado definir rotina de horários e limpeza adicional sempre que necessário.
- (D) o profissional de limpeza, ao chegar a uma unidade, deve rotineiramente proceder à limpeza do piso, para depois abastecer os dispensadores de papel toalha e trocar o refil de sabonetes.
- (E) a desinfecção é o processo físico ou químico que destrói todos os microrganismos patogênicos de objetos inanimados e superfícies, inclusive os esporos bacterianos.

**25.** Considere as afirmações abaixo em relação à hospitalidade que é definida como um encontro interpessoal em que existe uma atitude de acolhimento de um indivíduo em relação ao outro.

- I - Os auxiliares de hospitalidade possuem diversas atribuições junto aos clientes, com o objetivo de atender seus desejos; na ocorrência de óbitos, a responsabilidade cabe unicamente aos profissionais da saúde.
- II - Uma das causas mais comuns da falta de hospitalidade dos profissionais que atendem diretamente o cliente é a ausência de autonomia para a tomada de decisões operacionais.
- III- A hospitalidade pode ser considerada um instrumento para a melhoria da qualidade na prestação de serviços quando a avaliação é feita pelo cliente, pois este considera muito mais a forma como foi atendido do que os protocolos assistenciais existentes na instituição.

Quais estão corretas?

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

**26.** A burocracia é a organização eficiente por excelência, segundo Max Weber (apud CHIAVENATO, 2014). Assinale, dentre as alternativas abaixo, aquela que **NÃO** apresenta uma característica da burocracia.

- (A) Pessoalidade nas relações.
- (B) Previsibilidade do comportamento dos membros.
- (C) Caráter legal de normas e regulamentos.
- (D) Profissionalização dos participantes.
- (E) Meritocracia.

**27.** A liderança que deve desenvolver tanto os especialistas capazes de incrementar as operações como os generalistas capazes de dirigir os negócios da organização, corresponde ao estilo de liderança

- (A) interacional.
- (B) voltada para os resultados.
- (C) transformacional.
- (D) contingencial.
- (E) autêntica.

**28.** Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo em relação aos princípios norteadores da política de humanização.

- ( ) Valorizar a dimensão objetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão no SUS.
- ( ) Fortalecer o trabalho em equipe multiprofissional, fomentando a transversalidade e a grupalidade.
- ( ) Corresponsabilizar os sujeitos nos processos de gestão e atenção.
- ( ) Fortalecer o controle institucional com caráter participativo em todas as instâncias gestoras do SUS.
- ( ) Assegurar o compromisso com a democratização das relações de trabalho e valorização dos profissionais de saúde, estimulando processos de educação permanente.

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

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

**29.** Muitas vezes há um procedimento perfeito durante o processo licitatório, com resultados efetivos, porém, se não houver uma \_\_\_\_\_ e uma \_\_\_\_\_ eficaz, eficiente e efetiva, há grande chance de um desperdício de recurso público.

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

- (A) execução – fiscalização
- (B) organização – execução
- (C) fiscalização – delegação
- (D) delegação – organização
- (E) execução – delegação

**30.** Com relação ao armazenamento de resíduos dos serviços hospitalares, é **INCORRETO** afirmar que

- (A) a sala para o armazenamento temporário pode ser compartilhada com a sala de utilidades.
- (B) no armazenamento temporário, não é permitida a retirada dos sacos de resíduos de dentro dos recipientes de acondicionamento.
- (C) resíduos de fácil putrefação que venham a ser coletados por período superior a 24 horas de seu armazenamento devem ser conservados sob refrigeração.
- (D) no armazenamento externo é permitida a manutenção dos sacos de resíduos fora dos recipientes, pois isto facilita o recolhimento pelos veículos coletores.
- (E) o armazenamento temporário pode ser dispensado nos casos em que a distância entre o ponto de geração e o armazenamento externo justifique.

**31.** Para a Teoria das Decisões uma pessoa toma decisões por meio de pressuposições que assume subjetivamente e em que baseia sua escolha. Portanto, as decisões se relacionam com uma parte da situação ou com alguns de seus aspectos. Esta condição é denominada

- (A) imperfeição das decisões.
- (B) racionalidade limitada.
- (C) relatividades das decisões.
- (D) hierarquização das decisões.
- (E) racionalidade administrativa.

**32.** Segundo Drucker "Para instilar autoconfiança nos outros, é preciso primeiro desenvolver a própria autoconfiança" (apud COHEN, 2017). Considere as afirmações abaixo.

- I - Conquistar a autoconfiança aos poucos, à medida que supera as dificuldades.
- II - Ignorar os erros e imbuir-se do propósito deliberado de construir autoconfiança.
- III- Sair da zona de conforto e assumir o controle da própria autoconfiança.

Quais constituem maneiras de cultivar a autoconfiança?

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

**33.** É considerado um dos passos mais importantes na reforma do sistema de saúde:

- (A) controlar a oferta e microgerenciar as práticas dos prestadores.
- (B) ter a obrigatoriedade de mensurar e emitir boletins de resultados.
- (C) recompensar os prestadores excelentes, ao invés de medir os resultados.
- (D) restringir, na prática, o estabelecimento de diretrizes e normas de atendimento.
- (E) recompensar o bom desempenho, sem, no entanto, promover diferenciais em preço.

**34.** Em relação aos Indicadores de Qualidade e Segurança do Paciente, considere as afirmações abaixo.

- I - Indicador de qualidade pode ser definido como uma medida quantitativa sobre algum aspecto de cuidado ao paciente.
- II - Uso de indicadores permite avaliar o alcance de metas e resultados, mas não oportuniza a comparação de desempenhos e oportunidades de melhoria.
- III- A implementação de indicadores como uma ferramenta para auxiliar na melhoria da qualidade requer estratégia eficaz de comunicação dos resultados.

Quais estão corretas?

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

**35.** "Utiliza todas as técnicas da hotelaria, associadas às melhores práticas assistenciais, independentemente da porta de entrada, inclusive pensando nas salas de espera, no conforto físico, térmico, olfativo e nas pessoas que atuam no acolhimento do cliente e seus familiares". (BOEGER, 2011).

Assinale a alternativa que corresponde ao processo da hotelaria convencional aplicado à hotelaria hospitalar, na citação acima.

- (A) Hospedar.
- (B) Alimentar.
- (C) Acolher/receber.
- (D) Entreter.
- (E) Cobrar/faturar.

**36.** As teorias administrativas concebem o homem de diferentes maneiras. A teoria que possui a concepção de homem como um ser complexo é a

- (A) Teoria Neoclássica.
- (B) Teoria Comportamental.
- (C) Teoria Estruturalista.
- (D) Teoria dos Sistemas.
- (E) Teoria da Contingência.

**37.** Considere as afirmações abaixo em relação à liderança e à gestão.

- I - A gestão concentra-se em fazer certo as coisas, ser eficiente na execução da tarefa.
- II - A liderança empenha-se em fazer as coisas certas, ser eficaz na obtenção de resultados.
- III- O gestor eficiente, com base em certos critérios, sempre será um líder eficaz.

Quais estão corretas?

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

**38.** Com relação ao termo "condição de saúde", considere as afirmações abaixo.

- I - O termo abrange doenças, males e lesões, mas não circunstâncias naturais como a gravidez.
- II - A doença renal crônica e a Hemodiálise devem ser consideradas duas condições de saúde distintas, cada uma com seu próprio ciclo de atendimento.
- III- Lesões no joelho e lesões na coluna são condições de saúde que devem ser tratadas conjuntamente, tendo em vista que a forma de tratamento e reabilitação são totalmente idênticas.

Quais estão corretas?

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

**39.** Assinale a alternativa que apresenta uma diretriz prevista no art. 198 da Constituição Federal, que consta na Lei nº 8.080/1990 do Sistema Único de Saúde (SUS), Capítulo II – Dos Princípios e Diretrizes.

- (A) Formulação e execução da política de formação e desenvolvimento de recursos humanos para a saúde.
- (B) Integralidade da assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos.
- (C) Controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos.
- (D) Normatização e fiscalização dos serviços de saúde do trabalhador nas instituições públicas e privadas.
- (E) Conjunto de ações capaz de eliminar ou prevenir riscos à saúde, intervindo nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente.

**40.** Hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes conforto, segurança e bem-estar durante sua internação ou seu contato com o serviço de saúde. Assinale a alternativa que apresenta uma vantagem de implantação de um sistema de hotelaria hospitalar à assistência de enfermagem na instituição.

- (A) Possibilita à enfermagem dedicar maior tempo no cuidado ao paciente.
- (B) Favorece a comunicação do paciente e de sua família com o médico.
- (C) Diminui a demanda por cuidados específicos de enfermagem.
- (D) Minimiza a exigência por mudança de decúbito frequente do paciente.
- (E) Agiliza a reposição de profissionais de enfermagem em licença de saúde.

## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

### EDITAL Nº 04/2017 DE PROCESSOS SELETIVOS

### GABARITO APÓS RECURSOS

#### PROCESSO SELETIVO 36

#### ANALISTA I (Hotelaria)

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