

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 04/2015 DE PROCESSO SELETIVO

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 34

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II

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



EDITAL Nº 04/2015
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 34 - 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 Especificos | 26 a 50 | 0,20 cada |



Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

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

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____



- 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. **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, lapiseira/grafite e/ou borracha durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.15.2 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 estabelecidos no item 13 do Edital. (conforme subitem 7.15.3 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 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.**
- 12 **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 7.15.6 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 Concurso. (Conforme subitem 7.15.8 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.

O potencial do português brasileiro como língua internacional

01. Nos últimos anos, tenho visitado diversos países
 02. onde se ensina a língua portuguesa: Argentina, Uruguai,
 03. México, Colômbia, Itália e agora estou aqui na Finlândia.
 04. Em todos esses lugares, esses convites foram motivados
 05. pela enorme dificuldade que as professoras e os
 06. professores _____ de fazer valorizar o português
 07. brasileiro como língua digna de ser ensinada a
 08. estrangeiros. A Universidade Nacional Autônoma do
 09. México, por exemplo, é o lugar no mundo onde mais
 10. se estuda português, e seria mais do que natural
 11. imaginar que, estando na América Latina, o interesse
 12. dos mexicanos deveria ser pelo português brasileiro –
 13. e é. Só que nessa mesma universidade o Instituto
 14. Camões ocupa um andar inteiro do centro de estudos
 15. de línguas estrangeiras, envia professores e material
 16. didático, além de oferecer estágios em Portugal
 17. para os estudantes. O Brasil... nada.
 18. Aliás, os dados comparativos são eloquentes: o
 19. governo português ____ 1.691 docentes de língua no
 20. exterior, atua em 72 países e está presente em 300
 21. universidades mundo afora. Já o nosso Ministério das
 22. Relações Exteriores é responsável somente por 40
 23. leitorados e 24 centros de estudos brasileiros. A
 24. postura do Itamaraty parece ser a seguinte: se já
 25. estão lá os portugueses, nós não precisamos estar
 26. também. Essa diferença de números é ainda mais
 27. surpreendente quando comparamos Brasil e Portugal
 28. em termos de importância geopolítica e econômica. O
 29. Brasil participa de um grupo chamado BRICS, que ____
 30. as chamadas “potências emergentes”, ou seja, Brasil,
 31. Rússia, Índia, China e África do Sul. Portugal, infeliz-
 32. mente, é incluído num grupo pejorativamente chamado
 33. de PIIGS (Portugal, Irlanda, Itália, Grécia e Espanha),
 34. os países que mais ____ sofrido com a grave crise
 35. econômica iniciada em 2008.

Adaptado de: “O potencial do português brasileiro como língua internacional”, de Marcos Bagno (<https://marcos-bagno.files.wordpress.com/2014/11/o-potencial-do-portuguecc82s-brasileiro-como-licc81ngua-internacional.pdf>). Acessado em 11 de abril de 2015.

01. Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas das linhas 06, 19, 29 e 34 do texto, respectivamente.

- (A) tem – mantêm – inclui – tem
- (B) têm – mantêm – incluem – têm
- (C) têm – mantém – inclui – têm
- (D) têm – mantém – incluem – têm
- (E) tem – mantem – incluem – tem

02. Assinale a alternativa que apresenta uma afirmação que **NÃO** pode ser depreendida a partir da leitura do texto.

- (A) Há interesse acadêmico internacional pela língua portuguesa.
- (B) Apesar de muitos países ensinarem a variedade europeia da língua portuguesa, há também procura e interesse no ensino e no aprendizado da variedade brasileira do português.
- (C) O Instituto Camões é um centro de ensino de língua portuguesa em sua variedade europeia.
- (D) Brasil e Portugal deveriam pensar juntos o ensino de português para aprendizes estrangeiros em universidades internacionais.
- (E) Há disparidade entre Brasil e Portugal no que toca à importância geopolítica e econômica.

03. Considere as seguintes afirmações sobre algumas das ideias que podem ser depreendidas a partir da leitura do texto.

- I - Apesar do interesse dos mexicanos em aprender português (exemplificado pelo caso da Universidade Nacional Autônoma), eles ainda não contam com um centro de língua portuguesa adequado para a aprendizagem da língua.
- II - Via de regra, a política do governo brasileiro, no que tange ao ensino de língua, tem sido uma política de não estar presente em lugares onde o português europeu já está sendo ensinado.
- III- Hoje, o Brasil parece exercer mais influência política e econômica no cenário mundial do que Portugal, e essa influência se reflete nos centros de ensino de língua portuguesa como língua estrangeira ao redor do mundo.

Quais das afirmações acima estão corretas?

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

04. Assinale a única alternativa que traz uma afirmação que pode ser depreendida a partir da leitura do texto.

- (A) O autor do texto viajou por muitos países e viu a dificuldade encontrada por professores de língua portuguesa que desejam continuar ensinando o português para falantes estrangeiros.
- (B) O Brasil, assim como os outros países do grupo BRICS (Rússia, Índia, China e África do Sul), mantém poucos centros de ensino de língua em universidades estrangeiras.
- (C) Portugal, Irlanda, Itália, Grécia e Espanha são exemplos de países que investem no ensino de seus idiomas pátrios em centros de ensino de língua estrangeiros.
- (D) Nos últimos anos, países da América Latina, como Argentina, Uruguai, México e Colômbia estão demonstrando cada vez mais interesse em ensinar o espanhol como língua estrangeira.
- (E) Professores de diversos países estão encontrando dificuldade em tornar o português brasileiro uma língua valorizada e digna de ensino como língua estrangeira.

05. Assinale a alternativa que apresenta uma substituição possível para a expressão **Só que** (l. 13), sem que o sentido do enunciado seja significativamente alterado.

- (A) Porque.
- (B) Contudo.
- (C) Portanto.
- (D) Já que.
- (E) Ainda que.

06. Assinale a alternativa que apresenta uma versão modificada da frase **A postura do Itamaraty parece ser a seguinte: se já estão lá os portugueses, nós não precisamos estar também** (l. 23-26) com sentido literal equivalente.

- (A) A postura do Itamaraty parece ser a seguinte: se os portugueses já estão lá, nós também não precisamos estar.
- (B) A postura do Itamaraty parece ser a seguinte: se lá os portugueses já estão, nós precisamos também estar.
- (C) A postura do Itamaraty parece ser a seguinte: se nós também não estamos lá, os portugueses já estão.
- (D) A postura do Itamaraty parece ser a seguinte: uma vez que os portugueses já estão lá, nós não precisamos estar também.
- (E) A postura do Itamaraty parece ser a seguinte: uma vez que os portugueses não estão lá, nós também não precisamos estar.

07. Assinale a alternativa que apresenta apenas exemplos de dígrafos consonantais de palavras retiradas do texto.

- (A) **português** (l. 06) – **interesse** (l. 11) – **seguinte** (l. 24).
- (B) **México** (l. 03) – **esses** (l. 04) – **pejorativamente** (l. 32).
- (C) **eloquentes** (l. 18) – **nosso** (l. 21) – **China** (l. 31).
- (D) **professores** (l. 06) – **oferecer** (l. 16) – **chamadas** (l. 30).
- (E) **estrangeiras** (l. 15) – **universidades** (l. 21) – **surpreendente** (l. 27).

08. Assinale **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) nas afirmações a seguir.

- () A palavra **mexicanos** (l. 12) está sendo usada como adjetivo.
- () A palavra **comparativos** (l. 18) está sendo usada como adjetivo.
- () A palavra **pejorativamente** (l. 32) está sendo usada como advérbio.

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

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

09. Assinale a alternativa que apresenta, correta e respectivamente, a separação silábica das palavras **Uruguai** (l. 02), **brasileiro** (l. 07), **digna** (l. 07) e **surpreendente** (l. 27).

- (A) U-ru-guai \ bra-si-lei-ro \ dig-na \ sur-pre-en-den-te.
- (B) U-ru-gu-ai \ bra-si-lei-ro \ di-gna \ sur-pre-en-den-te.
- (C) U-ru-gu-a-i \ bra-si-le-i-ro \ dig-na \ sur-preen-den-te.
- (D) U-ru-gu-ai \ bra-si-le-i-ro \ dig-na \ sur-preen-den-te.
- (E) U-ru-guai \ bra-si-lei-ro \ di-gna \ sur-preen-den-te.

10. Considere as seguintes afirmações.

- I - A expressão **diversos países onde se ensina a língua portuguesa** (l. 01-02) desempenha a função sintática de objeto direto.
- II - A expressão **dos mexicanos** (l. 12) desempenha a função sintática de objeto indireto.
- III- A expressão **eloquentes** (l. 18) desempenha a função sintática de predicativo do sujeito.

Quais das afirmações acima estão corretas?

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

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

01. Aquele verão foi seco e cruel. Quando o áspero
 02. vento norte soprava Ana Terra ficava de tal maneira
 03. irritada, tão brusca de modos e palavras, que D.
 04. Henriqueta murmurava: "O que essa menina precisa
 05. mesmo é casar duma vez..." Ana revoltava-se. Casar?
 06. O que ela precisava era mudar de vida, visitar de vez
 07. em quando o Rio Pardo, ir a festas, ter amigas, ver
 08. gente. Aquela solidão ia acabar deixando-a doida,
 09. doida varrida... Mas na presença do pai não dizia nada.
 10. Recalcava a revolta, prendia-a no peito, apertava os
 11. lábios para que ela não se lhe escapasse pela boca
 12. em palavras amargas. Nas noites abafadas dormia
 13. mal, ____ levantava-se, ia para a frente da casa, ficava
 14. olhando as coxilhas e o céu, tendo nos olhos um sono
 15. pesado e na cabeça, no peito, no corpo todo uma ânsia
 16. que a mantinha desperta e agitada. Não raro, altas
 17. horas da noite acordava com uma sede desesperada,
 18. metia a caneca na talha, bebia em longos goles uma
 19. água que a mornidão tornava grossa; e ia bebendo,
 20. caneca sobre caneca, para no fim ficar com o estômago
 21. pesado sem ter saciado a sede nem aliviado a ardência
 22. da garganta. Muitas vezes o sono só lhe vinha de
 23. madrugada alta, e, vendo pela cor do horizonte que o
 24. dia não tardava a raiar, concluía que não adiantava ir
 25. para a cama, pois, dentro de pouco teria de acender o
 26. fogo para aquecer a água do chimarrão. O remédio,
 27. então, era molhar os olhos, lavar ____ cara, caminhar
 28. ao redor do rancho para espantar ____ sonolência.

Adaptado de: "O Tempo e o Vento: O Continente I", de Érico Veríssimo.

11. Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas das linhas 13, 27 e 28 do texto, respectivamente.

- (A) às vezes – à – a
 (B) as vezes – a – à
 (C) às vezes – a – a
 (D) as vezes – à – a
 (E) às vezes – à – à

12. Assinale a única alternativa que apresenta um pronome que **NÃO** se refere à Ana Terra.

- (A) **a** (l. 08).
 (B) **a** (l. 10).
 (C) **lhe** (l. 11).
 (D) **a** (l. 16).
 (E) **lhe** (l. 22).

13. Ao longo do texto, há várias elipses que podem ser recuperadas pelo leitor. Assinale **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) nas afirmações a seguir sobre as possibilidades de recuperação das informações elípticas.

- () **Mas na presença do pai** (D. Henriqueta) **não dizia nada** (ao pai) (l. 09).
- () (O pai) **Recalcava a revolta** (l. 10).
- () **Nas noites abafadas** (Ana Terra) **dormia mal, às vezes** (Ana Terra) **levantava-se,** (Ana Terra) **ia para a frente da casa** (l. 12-13).
- () (Ana Terra) **ficava olhando as coxilhas e o céu,** (ficava) **tendo nos olhos um sono pesado e na cabeça, no peito, no corpo todo** (ficava tendo) **uma ânsia que a mantinha desperta e agitada** (l. 13-16).

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

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

14. Assinale a única alternativa em que o elemento sublinhado **NÃO** desempenha a função de objeto direto na oração.

- (A) **Aquela solidão ia acabar deixando-a doida, doida varrida...** (l. 08-09).
- (B) **metia a caneca na talha** (l. 18).
- (C) **bebia em longos goles uma água que a mornidão tornava grossa** (l. 18-19).
- (D) **Muitas vezes o sono só lhe vinha de madrugada alta, e, vendo pela cor do horizonte que o dia não tardava a raiar** (l. 22-24).
- (E) **concluía que não adiantava ir para a cama** (l. 24-25).

15. Assinale a alternativa que apresenta substituições possíveis para os nexos **nem** (l. 21), **pois** (l. 25) e **então** (l. 27), sem que o sentido das frases seja significativamente alterado.

- (A) mas – por que – ao contrário
 (B) e sequer – já que – portanto
 (C) porém – ora – conquanto
 (D) tampouco – porque – assim
 (E) e muito menos – sendo que – entretanto

16. Um produto farmacêutico foi vendido com 20% de desconto sobre seu preço original. Se o produto foi vendido por R\$ 90,00, seu preço original era de

- (A) R\$ 110,00.
 (B) R\$ 112,50.
 (C) R\$ 115,00.
 (D) R\$ 117,50.
 (E) R\$ 120,00.

17. Segundo o Relatório de Gestão do Exercício de 2014 do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, "O Programa de Cirurgia Robótica do HCPA apresentou significativo incremento de suas atividades em 2014."

A tabela abaixo apresenta o número de cirurgias robóticas realizadas nas respectivas especialidades.

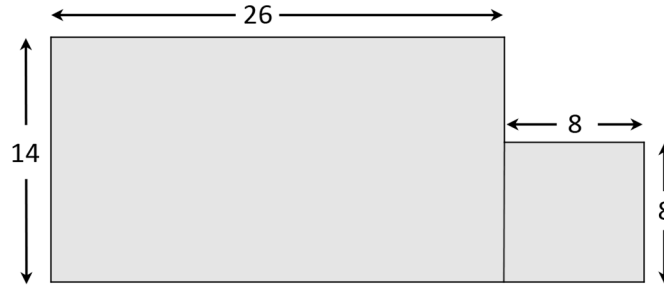
| Especialidade | Quantidade |
|--------------------|------------|
| Urologia | 34 |
| Ginecologia | 26 |
| Cirurgia Geral | 30 |
| Cirurgia Digestiva | 20 |
| Coloproctologia | 8 |

Fonte: Relatório de Gestão do Exercício de 2014 do HCPA

Dentre as alternativas, em relação ao total de cirurgias robóticas realizadas, assinale a que apresenta o valor percentual mais próximo para o número de cirurgias na especialidade Ginecologia.

- (A) 22%.
 (B) 24%.
 (C) 25%.
 (D) 26%.
 (E) 28%.

18. A figura a seguir, formada por dois retângulos cujas medidas estão indicadas em metros, representa um terreno.



Se o terreno foi avaliado em R\$ 2.140.000,00, o valor do metro quadrado é

- (A) R\$ 2.500,00.
- (B) R\$ 5.000,00.
- (C) R\$ 9.500,00.
- (D) R\$ 19.000,00.
- (E) R\$ 38.000,00.

19. No Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), um dos indicadores institucionais estratégicos relacionados à sustentabilidade é o "Consumo de Papel A4 por funcionário".

Esse indicador é calculado pela razão $\frac{Q(\text{folhas de papel A4})}{Q(\text{funcionários ativos})}$, onde $Q(\text{folhas de papel A4})$ = quantidade de folhas de papel A4 consumido por mês e $Q(\text{funcionários ativos})$ = quantidade de funcionários ativos.

Considerando que em determinado mês de 2014, existiam 6.100 funcionários ativos e que $\frac{Q(\text{folhas de papel A4})}{Q(\text{funcionários ativos})} = 300$, então, a quantidade de folhas de papel A4 consumidas nesse mês foi de

- (A) 18.300 folhas.
- (B) 183.000 folhas.
- (C) 1.830.000 folhas.
- (D) 18.300.000 folhas.
- (E) 183.000.000 folhas.

20. A sala de um ambulatório foi representada em um desenho na escala 1:150. Considerando que essa sala possui formato retangular e que as medidas do desenho são 4cm e 10cm, a área da sala, em metros quadrados, é

- (A) 40.
- (B) 60.
- (C) 80.
- (D) 90.
- (E) 150.

21. A sequência de números a seguir possui um padrão de construção.

1, 1, 2, 3, 5, 8, 13, N, 34, 55

Utilizando esse padrão, o valor de N é

- (A) 20.
- (B) 21.
- (C) 24.
- (D) 30.
- (E) 31.

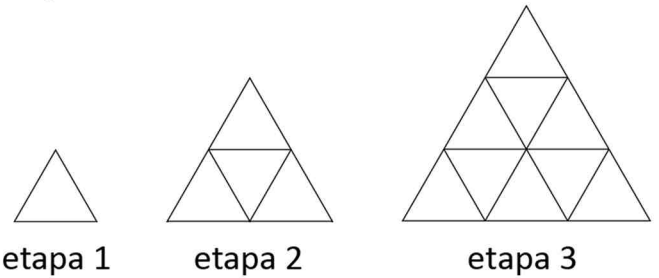
22. Considere P como o resultado da multiplicação de sete números naturais. Para que P seja ímpar, é suficiente e necessário que a quantidade de números ímpares, entre os números utilizados na multiplicação, seja igual a

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 5.
- (E) 7.

23. Três pessoas, Ana, João e Maria, possuem telefones celulares das marcas Apple, Samsung e Motorola, não necessariamente nessa ordem. Um dos telefones tem cor preta, outro é azul e um tem cor prata. O telefone de Ana é da cor prata. O telefone de Maria é da marca Motorola. O telefone de João não é preto e não é da marca Samsung. Os donos com seus respectivos telefones e cores são

- (A) João-Apple-azul, Ana-Samsung-prata, Maria-Motorola-preto.
- (B) João-Apple-prata, Ana-Samsung-preto, Maria-Motorola-azul.
- (C) Ana-Samsung-prata, Maria-Apple-preto, João-Motorola-azul.
- (D) Ana-Motorola-prata, João-Apple-azul, Maria-Samsung-preto.
- (E) Maria-Motorola-preto, João-Apple-prata, Ana-Samsung-azul.

24. Considere a sequência de triângulos equiláteros de lado 1 e justapostos de acordo com as etapas da figura a seguir.

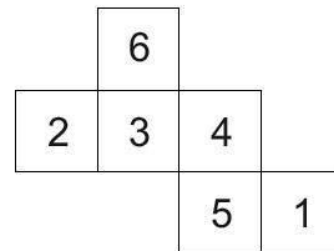


Nessa sequência, na etapa 1 temos 1 triângulo equilátero de lado 1; na etapa 2 temos 4 triângulos equiláteros de lado 1; na etapa 3 temos 9 triângulos equiláteros de lado 1 e assim, sucessivamente.

Portanto, na etapa 17, o número de triângulos equiláteros de lado 1 é

- (A) 169.
- (B) 196.
- (C) 225.
- (D) 289.
- (E) 324.

25. Considere a planificação de um cubo representada na figura a seguir.



Se os números das faces opostas do cubo são multiplicados entre si e esses produtos são somados, o resultado final é

- (A) 21.
- (B) 29.
- (C) 31.
- (D) 39.
- (E) 41.

26. Segundo pesquisa realizada pela *National Retail Merchants Association*, qual das alternativas abaixo **NÃO** se refere à fuga dos clientes das empresas?

- (A) 68% dos clientes fogem das empresas por problemas de postura no atendimento.
- (B) 14% fogem por não terem suas reclamações atendidas.
- (C) 9% fogem pelo preço.
- (D) 9% fogem por competição, mudança de endereço, morte.
- (E) 3% fogem por falta de uma política clara de serviços.

27. Escutar é muito mais do que ouvir, pois é captar o verdadeiro sentido, compreendendo e interpretando a essência, _____.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto acima.

- (A) o conteúdo da comunicação
- (B) os nossos preconceitos
- (C) as distrações
- (D) os julgamentos prévios
- (E) as antipatias

28. Considere as afirmações abaixo com relação à postura do profissional de atendimento.

- I - Entender o seu verdadeiro papel, que é o de compreender e atender as necessidades dos clientes.
- II - Entender que as reclamações e insatisfações dos clientes devem ser encaminhadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- III- Entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo.

Quais estão corretas?

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

29. Proporcionar um *Atendimento Nota 10* (PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES, 2011) é criar uma experiência positiva e _____ para cada cliente. Corresponde a suprir expectativas e _____ necessidades, de tal forma que você seja visto como alguém com quem é _____ negociar. Significa procurar oportunidades de surpreender e _____ o cliente de um modo único e _____.

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

- (A) inesquecível – cativar – fácil – satisfazer – inesperado
- (B) maravilhosa – compreender – normal – motivar – surpreendente
- (C) inesquecível – satisfazer – fácil – cativar – inesperado
- (D) maravilhosa – motivar – normal – compreender – surpreendente
- (E) inesquecível – cativar – inesperado – satisfazer – fácil

30. Na obra *Atendimento Nota 10* (2011), o pesquisador de administração e *marketing* Dr. Leonard Berry e seus colegas da *Texas A&M University* referem que os clientes avaliam a qualidade do atendimento baseados em cinco fatores.

Dentre as alternativas abaixo, assinale a que **NÃO** apresenta um desses fatores.

- (A) Confiabilidade.
- (B) Empatia.
- (C) Sistematização.
- (D) Aparência.
- (E) Resposta.

31. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando o processo de recuperação do atendimento às respectivas características.

- (1) Peça desculpas/reconheça o problema
 (2) Ouça, demonstre empatia e faça perguntas abertas
 (3) Resolva o problema com rapidez e correção
 (4) Faça o acompanhamento
 (5) Lembre-se: cumpra suas promessas
- () Crie e implemente soluções – envolva o cliente para consolidar a parceria e construir confiança.
 () As expectativas dos clientes – explícitas ou implícitas – tornam-se uma promessa entre você e eles. Seja realista sobre o que poderá ou não cumprir.
 () Dê um passo extra. Confirme se o problema foi resolvido e mostre que você se importa com a situação.
 () Histórias positivas de recuperação começam com uma versão qualquer de “sinto muito”.
 () Escutar é um processo ativo: demonstrar empatia, manifestando entendimento sobre o que o cliente diz, bem como expressar preocupação em resolver o problema. Fazer perguntas abertas ajuda a conquistar e a manter o controle da situação.

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

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

32. A Lei nº 8.080/1990, em suas disposições gerais, assegura que

- (A) a saúde e a educação são direitos fundamentais do brasileiro.
 (B) o dever do Estado exclui o das pessoas.
 (C) a saúde é um direito fundamental.
 (D) o dever do Estado exclui o das famílias.
 (E) a saúde é um direito apenas para quem contribui com a seguridade social.

33. O Sistema Único de Saúde (SUS) **NÃO** inclui, definitivamente, os seguintes órgãos:

- (A) hospitais universitários.
 (B) instituições de seguro privado de saúde.
 (C) instituições federais de controle de qualidade.
 (D) serviço de saúde das Forças Armadas.
 (E) instituições estaduais de medicamentos.

34. Considere os objetivos abaixo.

- I - Controlar e fiscalizar os serviços, produtos e substâncias de interesse para a área da saúde.
 II - Supervisionar convênios entre os hospitais, postos de saúde e entidades filantrópicas.
 III- Atuar na vigilância nutricional e na orientação alimentar.
 IV- Incrementar o desenvolvimento científico e tecnológico de suas unidades.

Quais estão incluídos no campo de atuação do SUS?

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

35. O Quinto Princípio da Carta de Direitos e Deveres dos Pacientes assegura as responsabilidades que o cidadão também deve ter para que seu tratamento aconteça de forma adequada.

Qual das alternativas abaixo **NÃO** se refere a esse princípio?

- (A) Ter acesso aos mecanismos de escuta para apresentar sugestões, reclamações e denúncias aos gestores e às gerências das unidades prestadoras de serviços de saúde e às ouvidorias, sendo respeitada a privacidade, o sigilo e a confidencialidade.
 (B) Adotar comportamento respeitoso e cordial com os demais usuários e trabalhadores da saúde.
 (C) Prestar informações apropriadas nas consultas e nas internações sobre queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos e/ou drogas, reações alérgicas e demais indicadores de sua situação de saúde.
 (D) Atentar para situações da vida cotidiana em que sua saúde esteja em risco e as possibilidades de redução da vulnerabilidade do adoecimento.
 (E) Comunicar aos serviços de saúde ou vigilância sanitária irregularidades relacionadas ao uso e à oferta de produtos e serviços que afetem a saúde em ambientes públicos e privados.

36. Assinale a alternativa **INCORRETA** em relação aos princípios descritos na Carta de Direitos e Deveres dos Pacientes.

- (A) Receber, quando internado, visita de médico de sua referência, que não pertença àquela unidade hospitalar, sendo facultado a esse profissional o acesso ao prontuário.
- (B) Ter liberdade para procurar uma segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento.
- (C) Identificar o paciente pelo nome e sobrenome, devendo existir em todo documento de registro do usuário um campo para o nome pelo qual prefere ser chamado, independentemente do registro civil, podendo ser tratado por número, nome da doença, código, de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.
- (D) Saber o nome dos profissionais que trabalham nas unidades de saúde, bem como dos gerentes e/ou diretores e gestor responsável pelo serviço.
- (E) Contribuir para o bem-estar de todos que circulam no ambiente de saúde, evitando principalmente ruídos, uso de fumo, derivados do tabaco e bebidas alcoólicas, colaborando com a limpeza do ambiente.

37. No que se refere ao conceito de humanização, entendido não como programa, mas como política pública que atravessa/transversaliza as diferentes ações e instâncias gestoras do SUS, considere os objetivos abaixo.

- I - Traduzir os princípios do SUS em modos de operar os diferentes equipamentos e sujeitos da rede de saúde.
- II - Construir trocas solidárias e comprometidas somente com o objetivo de produção de saúde.
- III- Oferecer um eixo articulador das práticas em saúde, destacando os aspectos objetivos presentes.
- IV- Orientar as práticas de atenção e gestão do SUS a partir da experiência concreta do trabalhador e usuário, construindo um sentido positivo de humanização, desidealizando "o Homem".
- V - Contagiar, por atitudes e ações humanizadoras, a rede do SUS, incluindo gestores, trabalhadores da saúde e usuários.

Quais objetivos refletem o conceito de humanização acima mencionado?

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

38. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere à Política Nacional de Humanização (PNH).

- (A) Fortalecimento de trabalho em equipe multiprofissional, fomentando a transversalidade e a grupalidade.
- (B) Construção de autonomia e protagonismo dos sujeitos e coletivos implicados na rede do SUS.
- (C) Fortalecimento do controle social, com caráter participativo, em todas as instâncias gestoras do SUS.
- (D) Valorização da ambiência, com organização de espaços de trabalho saudáveis e acolhedores.
- (E) Compromisso com a democratização das relações de trabalho e valorização dos trabalhadores de saúde, não estimulando, portanto, o processo de educação permanente em saúde.

39. A implementação da PNH pressupõe vários eixos de ação com o objetivo de institucionalizar, de difundir essa estratégia e, principalmente, de que a sociedade se aproprie de seus resultados.

Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando os eixos às suas respectivas características.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> (1) Eixo das instituições do SUS (2) Eixo da gestão do Trabalho (3) Eixo do financiamento (4) Eixo da atenção | <ul style="list-style-type: none"> () Propõe uma política incentivadora de ações integrais, promocionais e intersetoriais de saúde, inovando nos processos de trabalho que busquem o compartilhamento dos cuidados, resultando em aumento da autonomia e protagonismo dos sujeitos envolvidos. () Propõe que a PNH faça parte dos planos estaduais e municipais dos governos, como já faz do Plano Nacional de Saúde e dos Termos de Compromisso do Pacto pela Saúde. () Propõe a integração dos recursos vinculados a programas específicos de humanização e outros recursos de subsídio à atenção, unificando-os e repassando-os fundo a fundo, mediante o compromisso dos gestores com a PNH. () Propõe a promoção de ações que assegurem a participação dos trabalhadores nos processos de discussão e decisão, fortalecendo e valorizando os trabalhadores, sua motivação, seu desenvolvimento e o seu crescimento profissional. |
|--|---|

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

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

40. Assinale a alternativa correta quanto ao objetivo e campo de aplicação da Norma Regulamentadora (NR) 32.

- (A) 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) Estabelecer as diretrizes para o planejamento estratégico das medidas de proteção à segurança e à saúde dos profissionais atuantes em serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.
- (C) Estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos pacientes e trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.
- (D) Impedir a implementação de medidas de conformidade à saúde dos trabalhadores, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.
- (E) Estabelecer as diretrizes, normas e fundamentos de gestão para 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, de acordo com as normas já estabelecidas previamente na instituição.

41. De acordo com a Norma Regulamentadora (NR) 32, o empregador deve vedar as práticas abaixo relacionadas, **EXCETO**:

- (A) a utilização de pias de trabalho para fins diversos dos previstos.
- (B) o consumo de alimentos e bebidas em qualquer área do hospital.
- (C) o ato de fumar, o uso de adornos e o manuseio de lentes de contato nos postos de trabalho.
- (D) a guarda de alimentos em locais não destinados para este fim.
- (E) o uso de calçados abertos.

42. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as sentenças abaixo, referentes à NR-32, especificamente sobre resíduos das instituições de saúde.

- () A segregação dos resíduos deve ser realizada no local onde são gerados.
- () Os recipientes de resíduos devem ser identificados e sinalizados segundo as normas da ABNT.
- () O recipiente para acondicionamento dos perfurocortantes deve ser mantido exclusivamente em cima da pia no posto de enfermagem.
- () Para os recipientes destinados à coleta de material perfurocortante, o limite máximo de enchimento deve estar localizado 5cm abaixo do bocal.
- () O transporte manual do recipiente de segregação pode ser arrastado, desde que realizado de forma que não exista o contato do mesmo com outras partes do corpo.

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

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

43. A Portaria nº 529, do Ministério da Saúde, estabelece que a Cultura de Segurança configura-se a partir de cinco características operacionalizadas pela gestão de segurança da organização.

Dentre as alternativas abaixo, assinale a que **NÃO** apresenta uma dessas características.

- (A) Todos os trabalhadores, incluindo profissionais envolvidos no cuidado e gestores, assumem responsabilidade pela sua própria segurança, pela segurança de seus colegas, pacientes e familiares.
- (B) A segurança é priorizada acima de metas financeiras e operacionais.
- (C) A identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança são encorajados e recompensados.
- (D) A ocorrência de incidentes promove a ação punitiva dos responsáveis envolvidos no evento.
- (E) Proporciona recursos, estrutura e responsabilização para a manutenção efetiva da segurança.

44. Considere os objetivos específicos abaixo do Programa Nacional de Segurança do Paciente, conforme disposto na Portaria nº 529, do Ministério da Saúde.

- I - Promover e apoiar a implementação de iniciativas voltadas à segurança do paciente em diferentes áreas da atenção, da organização e da gestão de serviços de saúde, por meio da implantação da gestão de risco e de núcleos de segurança do paciente nos estabelecimentos de saúde.
- II - Envolver pacientes e familiares nas ações de segurança do paciente.
- III- Ampliar o acesso da sociedade às informações relativas à segurança do paciente.
- IV - Produzir, sistematizar e difundir conhecimentos sobre segurança do paciente.
- V - Fomentar a inclusão do tema segurança do paciente, no ensino técnico, de graduação e de pós-graduação, na área da saúde.

Quais estão corretos?

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

45. Em relação ao Acolhimento (Ministério da Saúde, 2004), assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo.

- () Trata-se do modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo, no serviço, uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários.
- () Chamado também de triagem, constitui-se como uma etapa do processo que deve ocorrer em local específico nos serviços de saúde.
- () Atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.
- () Implementação do serviço com a consequente constituição de vínculos entre os profissionais e a população, com empenho na construção coletiva de estratégias que promovam mudanças nas práticas dos serviços.
- () Trata-se de uma construção individual, com propostas com a instituição, sem necessidade de relação com a rede de serviços e gerências centrais e distritais.

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

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

46. Assinale a alternativa correta em relação à tecnologia de Avaliação com Classificação de Risco.

- (A) Determina a necessidade de atendimento, classificada conforme a ordem de chegada dos pacientes.
- (B) Determina a agilidade no atendimento, a partir da análise do grau de necessidade do usuário e não da ordem de chegada.
- (C) Aproxima-se do conceito de triagem, em que é realizada uma avaliação de exclusão dos pacientes que devem ou não ter atendimento naquele local.
- (D) Realiza a classificação da necessidade do paciente para atendimento, excluindo os de menor gravidade, uma vez que nem todos serão atendidos.
- (E) Distribui as consultas disponíveis conforme ordem de chegada dos pacientes para atendimento.

47. São objetivos da Classificação de Risco, **EXCETO**:

- (A) avaliar o paciente, logo na sua chegada ao Pronto-Socorro, humanizando o atendimento.
- (B) reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade.
- (C) informar os tempos de espera.
- (D) atender apenas os pacientes classificados como vermelhos.
- (E) retornar informações a familiares.

48. A quebra de confidencialidade é eticamente admitida apenas quando determinados critérios forem considerados.

Observe os itens abaixo.

- I - Alta probabilidade de ocorrência de um sério dano físico a uma pessoa identificável e específica.
- II - Obtenção de um benefício real.
- III- Realização e apresentação de trabalhos científicos dos profissionais da saúde.

Quais são critérios eticamente admitidos para que haja quebra de confidencialidade?

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

49. A garantia da _____, além de uma obrigação legal contida no Código Penal, no Código Civil e na maioria dos _____, é um dever *prima facie* de todos os profissionais e também das instituições. A preservação da informação pode ser abordada tanto pela questão da privacidade quanto da _____. A privacidade é a _____ às informações de uma dada pessoa, à própria pessoa, à sua intimidade; é a garantia à preservação do seu anonimato, do seu resguardo, afastamento ou solidão. É a liberdade que o paciente tem de não ser observado sem autorização.

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

- (A) Declaração Universal dos Direitos Humanos – Códigos de Ética Profissional – confidencialidade – limitação do acesso
- (B) preservação das informações – pacientes – Ética Profissional – confidencialidade
- (C) confidencialidade – Códigos de Ética Profissional – preservação das informações – limitação do acesso
- (D) preservação das informações – Códigos de Ética Profissional – confidencialidade – limitação do acesso
- (E) limitação do acesso – Conselhos Regionais de Medicina – preservação das informações – Ética Profissional

50. Assinale a alternativa correta com relação ao comportamento adequado do profissional de saúde, de acordo com a ética profissional.

- (A) Tirar fotos com o paciente, quando de sua alta hospitalar e publicar nas redes sociais.
- (B) Os profissionais com direito para acessar o prontuário do paciente mantêm o sigilo e confidencialidade das informações.
- (C) Comentar sobre o quadro clínico do paciente, no elevador.
- (D) Ter acesso ao prontuário de todo e qualquer paciente.
- (E) Identificar uma pessoa hospitalizada, socialmente reconhecida, e comentar com outros colegas.