

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 02/2017 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 17

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO I (Telefonista)

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



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

EDITAL Nº 02/2017
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 17 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO I
(Telefonista)

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Português	01 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: _____

- 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. **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 7.16.2 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 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 (3h)**, 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 Concurso. (Conforme subitem 7.16.8 do Edital de Abertura)
- 14 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

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

01. Comunicação é qualquer processo pelo qual nós,
02. seres humanos, trocamos informações, fazemos
03. questionamentos, expressamos nossos sentimentos e
04. pensamentos.
05. Para isso, podemos utilizar não somente a expressão
06. verbal, mas também atos, expressões faciais, toques,
07. lembrando que o corpo fala. Para um ser humano ser
08. aceito em nossa sociedade como pessoa confiável e
09. apta com plenos direitos de cidadão, são necessários
10. três tipos principais de competência: habilidades cog-
11. nitivas (baseadas no uso da linguagem e na capacidade
12. de comunicação), controle do corpo e controle das
13. emoções.
14. A comunicação é a mais importante necessidade
15. humana depois da sobrevivência física. O homem é ser
16. social e necessita da comunicação do mesmo modo que
17. o corpo requer água e alimento para um bom funcio-
18. namento. A habilidade de comunicação interpessoal
19. é extremamente exigida, especialmente no âmbito
20. profissional. Essa habilidade permite ao indivíduo
21. o desenvolvimento das sensações de segurança,
22. autoconfiança, firmeza, credibilidade, felicidade e
23. enriquecimento interno. Por outro lado, quando essa
24. habilidade é deficitária, ou ineficiente, o déficit pode
25. contribuir para a deterioração da imagem pessoal e
26. comprometer também o campo profissional.
27. Um bom comunicador é aquele que transmite suas
28. mensagens claramente e com objetividade, recorrendo
29. sempre que possível aos recursos da voz, que enriquece,
30. quando bem colocada e bem impostada, o discurso,
31. prendendo a atenção do interlocutor.
32. Nós nos comunicamos para sermos reconhecidos e
33. aceitos, expressarmos o que somos e para sabermos
34. quem somos. Somos do tamanho da comunicação que
35. conseguimos estabelecer no meio em que vivemos,
36. seja socialmente ou profissionalmente.

Adaptado de: BAENA, Ademir G. A importância de uma boa comunicação. Disponível em: <<http://www.dourados-news.com.br/especiais/opiniao/a-importancia-de-uma-bou-comunicacao-por-ademir-g-baena>>. Acesso em: 29 mar. 2017.

01. De acordo com o texto,

- (A) a comunicação é um processo exclusivo de troca de informações.
(B) a comunicação é condição da sobrevivência física do ser humano.
(C) a comunicação permite o desenvolvimento de vários aspectos do homem.
(D) a comunicação é decorrente do meio em que se vive.
(E) a comunicação é parte do sistema físico do homem.

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

- I - A vírgula da linha 05 poderia ser substituída por ponto e vírgula.
II - A supressão da vírgula depois de **deficitária**, na linha 24, não constitui infração à norma gramatical.
III- A inserção de uma vírgula após **Um bom comunicador** (l. 27) não constitui infração à norma gramatical.

Quais estão corretas?

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

03. Considere as alterações em frases do texto, abaixo sublinhadas.

- I - [...] o corpo **demand**a água e alimento para um bom funcionamento (l. 17-18).
II - [...] o déficit pode contribuir para a **deturpação** da imagem pessoal e comprometer também o campo profissional (l. 24-26).
III- Um bom comunicador é aquele que **divulga** suas mensagens claramente e com objetividade [...] (l. 27-28).

Quais alterações mudam o significado das frases do texto?

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

04. Considere as seguintes afirmações acerca de palavras do texto.

- I - A palavra **deficitária** (l. 24) é um adjetivo derivado de um substantivo.
II - A palavra **claramente** (l. 28) é um advérbio derivado de um adjetivo.
III- A palavra **colocada** (l. 30) é um adjetivo derivado de um verbo.

Quais estão corretas?

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

05. Se substituíssemos o vocábulo **Nós**, na frase **Nós nos comunicamos para sermos reconhecidos e aceitos, expressarmos o que somos e para sabermos quem somos** (l. 32-34), por **Eles**, quantos outros vocábulos obrigatoriamente teriam de ser modificados?

- (A) Sete.
- (B) Oito.
- (C) Nove.
- (D) Dez.
- (E) Onze.

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

01. Um conceito cada vez mais valorizado no ambiente
 02. profissional é o trabalho em equipe. Ter agilidade para
 03. desenvolver trabalhos em conjunto tem sido uma das
 04. qualidades mais exigidas nos processos de contratação.
 05. Trabalhar em equipe significa criar um esforço coletivo
 06. para resolver um problema, são pessoas que se dedicam
 07. a realizar uma tarefa visando concluir determinado
 08. trabalho, cada um desempenhando uma função
 09. específica, entretanto todos devem estar unidos por
 10. um só objetivo, alcançar o tão almejado sucesso.
 11. A atividade em equipe deve ser entendida como
 12. resultado de um esforço conjunto e, portanto, as vitórias
 13. e fracassos são responsabilidades de todos os membros
 14. envolvidos. Muitas pessoas que atuam em diversas
 15. organizações estão trabalhando em grupo e não em
 16. equipe, como se estivessem em uma linha de produção,
 17. onde o trabalho é individual e cada um se preocupa
 18. em realizar apenas sua tarefa e pronto.
 19. No trabalho em equipe, cada membro sabe o que
 20. os outros estão fazendo e reconhece sua importância
 21. para o sucesso da tarefa. Os objetivos são comuns e as
 22. metas coletivas são desenvolvidas para ir além daquilo
 23. que foi predeterminado. O trabalho em equipe possibilita
 24. troca de conhecimentos e agilidade no cumprimento de
 25. metas e objetivos compartilhados.
 26. Pense em uma vela acesa, ela é bonita, envolvente,
 27. ilumina tudo ao seu redor. Uma vela acesa simboliza
 28. esperança, harmonia, fé. Por si só é bonita, porque ela
 29. mesma tem a sua luz. Mas a vela, por outro lado, é muito
 30. frágil, e qualquer vento ou sopro pode apagá-la.
 31. Transferindo isso para o trabalho em equipe, pode-
 32. mos concluir que, por mais que tenhamos luz própria,
 33. que brilhemos e tenhamos talento, é preciso lembrar
 34. que sozinhos nós somos muito frágeis, e é exatamente
 35. por isso que qualquer problema do dia a dia pode ofuscar
 36. o nosso brilho. Daí a importância de entendermos o
 37. poder da ajuda mútua, sempre lembrando que líderes
 38. e equipes superam crises quando se unem.

Adaptado de: ROMUALDO, J. S. Trabalho em equipe: juntos somos muito melhores do que sozinhos! Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/trabalho-em-equipe-juntos-somos-muito-melhores-do-que-sozinhos/10105>>. Acesso em: 29 mar. 2017.

06. O texto, em seu sentido global, trata sobre

- (A) os obstáculos do trabalho em equipe no conjunto das profissões.
- (B) a resistência do trabalho em equipe nos espaços institucionais.
- (C) a importância do trabalho em equipe no âmbito profissional.
- (D) a determinação das causas do trabalho em equipe no ambiente profissional.
- (E) a projeção do trabalho em equipe sobre o ambiente profissional.

07. Considere as seguintes afirmações sobre o texto.

- I - A metáfora da vela acesa, exposta entre as linhas 26 e 30 do texto, serve de argumento para a conclusão formulada entre as linhas 31 e 38.
- II - O conjunto do texto apresenta argumentos contra e argumentos a favor do trabalho em equipe.
- III - O trabalho em equipe é importante para a superação de crises.

Quais estão corretas?

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

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

- (A) **agilidade** (l. 02) – **presteza**
- (B) **almejado** (l. 10) – **difícil**
- (C) **simboliza** (l. 27) – **apresenta**
- (D) **mútua** (l. 37) – **dupla**
- (E) **superam** (l. 38) – **antecipam**

09. A palavra **entretanto** (l. 09) poderia ser substituída, no texto, por

- (A) sobretudo.
- (B) ainda que.
- (C) pois.
- (D) no entanto.
- (E) contanto que.

10. A substituição de **atividade** (l. 11) por **atividades** acarreta necessariamente a modificação, para fins de concordância, de quantas outras palavras na sentença que vai da linha 11 à linha 14?

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

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

01. Esqueça a capacidade de ser multitarefa, tão
 02. celebrada tempos atrás. A “menina dos olhos” nas
 03. organizações, hoje, é a habilidade de concentração. É
 04. ____ partir dela que profissionais têm se destacado e
 05. chamado ____ atenção de chefes e recrutadores. E a
 06. razão é basicamente uma: aumento da produtividade.
 07. “Quando perde o foco, a pessoa está desperdiçando
 08. energia e, com isso, fica menos produtiva”, diz a
 09. executiva Eva Hirsch Pontes.
 10. A especialista explica que, na hora de desenvolver
 11. tarefas complexas, precisamos acessar “partes nobres”
 12. do cérebro, onde estão os circuitos de atenção e foco.
 13. Quem consegue fazer isso, diz Eva, certamente vai
 14. apresentar respostas de melhor qualidade do que
 15. quem se divide para realizar várias atividades ao
 16. mesmo tempo.
 17. Afirma ainda a executiva que “o multitarefa sobre-
 18. carrega o sistema e faz atividades com mais superficiali-
 19. dade. É como uma única tomada com vários aparelhos
 20. conectados. Sem dúvida, ao fazer isso, está sobrecar-
 21. regando”.
 22. Os vilões que sugam nossa energia cerebral são cada
 23. vez mais numerosos. Tecnologias aliadas ____ acúmulo
 24. de informações – recebidas minuto ____ minuto – dão o
 25. tom do problema. Para o americano Daniel Goleman,
 26. autor do livro *Inteligência Emocional*, o resultado é
 27. visível, sobretudo nos mais jovens que cresceram
 28. em meio aos aparelhos eletrônicos. Em seu novo livro,
 29. *Foco*, lançado em janeiro, ele defende que a falta de
 30. pausas e de tempo para refletir resultou na “geração
 31. sem foco”.
 32. De fato, é possível reaprender a se concentrar, pois,
 33. de acordo com Goleman, o foco pode ser estimulado,
 34. assim como um músculo durante um exercício de
 35. ginástica. Eva Hirsh concorda e, segundo ela, algumas
 36. atitudes simples, como observar e bloquear estímulos,
 37. por exemplo, já trazem resultados animadores até para
 38. os mais dispersos.

Adaptado de: 5 atitudes para turbinar o seu poder de concentração. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/5-atitudes-para-turbinar-o-seu-poder-de-concentra-cao/>>. Acesso em: 29 mar. 2017.

11. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 04, 05, 23 e 24.

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

12. Considere as seguintes afirmações sobre palavras do texto.

- I - A substituição de **capacidade** (l. 01) por **poder** implicaria, necessariamente, alteração em outras duas palavras para fins de concordância de gênero.
 II - A substituição de **Quem** (l. 13) por **As pessoas que** implicaria, necessariamente, alteração em duas outras palavras para fins de concordância de número.
 III- A substituição de **livro** (l. 28) por **publicação** implicaria, necessariamente, alteração em três outras palavras para fins de concordância de gênero.

Quais estão corretas?

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

13. Considere as seguintes afirmações sobre o uso de pronomes no texto.

- I - O pronome **isso** (l. 08) é um pronome demonstrativo.
 II - O pronome **nossa** (l. 22) é um pronome possessivo.
 III- O pronome **ela** (l. 35) é um pronome pessoal.

Quais estão corretas?

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

14. Considere as afirmações abaixo, sobre a palavra **que**.

- I - O **que** da linha 22 é um pronome relativo.
 II - O **que** da linha 27 é uma conjunção integrante.
 III- O **que** da linha 29 é um pronome relativo.

Quais estão corretas?

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

15. A palavra **dispersos** (l. 38) poderia ser substituída, sem alteração do sentido contextual, por

- (A) espalhados.
 (B) desatentos.
 (C) desarrumados.
 (D) afastados.
 (E) separados.

16. No que se refere a resíduos, conforme a Norma Regulamentadora nº 32 (NR-32), o empregador deve capacitar os trabalhadores, inicialmente e de forma continuada, sobre vários aspectos. Dentre as alternativas abaixo, assinale a que **NÃO** apresenta um desses aspectos.

- (A) Sistema de gerenciamento adotado internamente no estabelecimento.
- (B) Formas de reduzir a geração de resíduos.
- (C) Conhecimento das estações de tratamento de resíduos.
- (D) Potencial de risco dos resíduos.
- (E) Conhecimento sobre a utilização dos veículos de coleta.

17. Com relação às disposições gerais definidas na Norma Regulamentadora nº 32 (NR-32), podemos afirmar que:

- (A) os serviços de saúde devem atender às condições de iluminação, conforme a NB 57 da ABNT.
- (B) o programa de controle de animais sinantrópicos devem existir apenas nos centros de pesquisa.
- (C) no processo de elaboração e implementação do PPRA e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) devem ser consideradas as atividades desenvolvidas pela Comissão de Materiais Médicos.
- (D) as cozinhas devem ser dotadas de sistema de exaustão apenas em Instituições de médio e grande porte.
- (E) em situações de urgência, os trabalhadores dos serviços de saúde podem pipetar com a boca.

18. Quanto ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), considere os itens abaixo.

- I - Medidas para descontaminação do local de trabalho.
- II - Formas de remoção para atendimento dos trabalhadores.
- III- Identificação dos responsáveis pela aplicação das medidas pertinentes.

Com relação à possibilidade de exposição acidental do trabalhador a agentes biológicos, quais itens devem constar no PCMSO?

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

19. Sobre medidas de proteção a riscos biológicos, conforme a NR-32, assinale a alternativa correta.

- (A) Todos os trabalhadores com possibilidade de exposição a agentes biológicos devem utilizar vestimenta de trabalho adequada e em condições de conforto.
- (B) O uso de luvas substitui a lavagem das mãos.
- (C) Os quartos ou enfermarias destinados ao isolamento de pacientes portadores de doenças infecto-contagiosas devem conter lavatório em seu interior ou *dispenser* com álcool gel.
- (D) Os trabalhadores podem deixar o local de trabalho com os equipamentos de proteção individual.
- (E) O empregado deve garantir a conservação e a higienização dos materiais e instrumentos de trabalho.

20. Conforme Glock e Goldim, em *Ética Profissional e Compromisso Social*, considere as afirmações abaixo sobre Ética.

- I - É o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado.
- II - Tem como objetivo a busca de justificativas para as regras propostas pela Moral e pelo Direito.
- III- Iguale-se à Moral e ao Direito, pois estabelece regras.

Quais estão corretas?

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

21. De acordo com Goldim e Francisconi, na obra *Bioética e Informação*, podemos distinguir três diferentes formas de romper com a preservação das informações: exceções à preservação, quebra de privacidade e quebra de

- (A) responsabilidade.
- (B) confidencialidade.
- (C) comprometimento.
- (D) austeridade.
- (E) integridade.

22. Quanto ao segundo princípio da Carta dos Direitos dos Usuários de Saúde, item VII, do Ministério da Saúde, que trata da documentação de encaminhamento dos usuários para outras unidades de saúde, assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere ao preenchimento desses documentos.

- (A) Devem conter dados com caligrafia legível, datilografados/digitados ou por meio eletrônico.
- (B) Devem conter o resumo da história clínica, hipóteses diagnósticas, tratamento realizado, evolução e motivo do encaminhamento.
- (C) Códigos ou abreviaturas não devem estar presentes nesses documentos.
- (D) Devem informar o nome legível do profissional ou seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão.
- (E) Devem conter a identificação da unidade de referência e da unidade referenciada.

23. De acordo com a Carta dos Direitos dos Usuários de Saúde, do Ministério da Saúde, os cidadãos têm direito a atendimento _____ na rede de serviços de _____ de forma humanizada, livre de qualquer _____, restrição ou negação em função de idade, raça, cor, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, características genéticas, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, ser portador de patologia ou pessoa com deficiência.

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

- (A) hospitalar – acolhimento – discriminação
- (B) gratuito – acolhimento – comprometimento
- (C) acolhedor – saúde – discriminação
- (D) personalizado – saúde – acessibilidade
- (E) hospitalar – saúde – acessibilidade

24. Com relação às garantias dadas ao cidadão, de acordo com o segundo princípio da Carta dos Direitos dos Usuários de Saúde, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social.
- (B) Receber atendimento com presteza, tecnologia apropriada e condições de trabalho adequadas para os profissionais da saúde.
- (C) Receber informações sobre o seu estado de saúde, extensivas aos seus familiares e/ou acompanhantes, de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível e adaptada à condição cultural, respeitando os limites éticos por parte da equipe de saúde.
- (D) Ter o registro em seu prontuário, entre outras, das informações de modo legível e atualizado.
- (E) Ter acesso à anestesia em todas as situações em que for indicada, bem como a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento.

25. Na Carta dos Direitos dos Usuários de Saúde, do Ministério da Saúde, o terceiro princípio assegura o direito ao acompanhamento do usuário por pessoa de sua livre escolha nas consultas, exames e internações, no momento do pré-parto, parto e pós-parto e em todas as situações previstas em lei (criança, adolescente, pessoas vivendo com deficiências ou idoso). Nas demais situações, assegura o direito a acompanhante e/ou visita diária, não inferior a _____ hora(s) durante as internações, ressalvadas as situações técnicas não indicadas.

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

- (A) uma
- (B) duas
- (C) três
- (D) quatro
- (E) cinco

Instrução: As questões **26 a 29** devem ser respondidas, levando em consideração o documento "Postura de Atendimento".

26. O atendimento é uma tarefa complexa, cujas atividades perpassam por condições sistêmicas.

Considere as seguintes condições.

- I - Política clara de serviços.
- II - Busca de um perfil assertivo para o profissional de atendimento.
- III - Deficiência de um padrão de atendimento.
- IV - Falta de treinamento e de qualificação do pessoal.

Quais estão relacionadas às dificuldades do atendimento?

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

27. Quanto ao profissional de atendimento, considere os itens abaixo.

- I - Entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, para ter atitudes adequadas no momento do atendimento.
- II - Ajudar o cliente a se sentir importante, proporcionando a ele um ambiente sempre agradável.
- III- Estar envolvido com suas próprias necessidades emocionais.
- IV- Entender o lado humano do atendimento; gostar de lidar com pessoas.

Quais são atribuições do profissional de atendimento?

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

28. Ir ao encontro do cliente **NÃO** é um sinal

- (A) de compromisso no atendimento.
- (B) da importância dada ao cliente no momento do atendimento.
- (C) de que o atendente tenha interesse próprio no atendimento.
- (D) de que o atendente faz todo o possível para satisfazer às necessidades do cliente.
- (E) de que o atendente demonstra interesse para com o cliente.

29. A postura do atendente pode ser entendida como a junção de aspectos relacionados à sua expressão corporal e à sua condição emocional. Quanto às características da postura adequada do atendente, assinale a alternativa correta.

- (A) Ombros abertos e peito contraído, passando ao cliente um sentimento de receptividade e acolhimento.
- (B) Cabeça baixa e corpo ligeiramente inclinado para trás.
- (C) Olhar no horizonte e aperto de mão firme, transmitindo respeito e segurança.
- (D) Fisionomia apática, transmitindo sentimento de afetividade e empatia.
- (E) Discrepância entre fala e expressão corporal.

30. Conforme a Lei nº 8.080, de 19/09/90, para o estabelecimento de valores a serem transferidos a Estados, Distrito Federal e Municípios, deverá ser utilizada a combinação de determinados critérios, segundo análise técnica de programas e projetos. Com relação a esse tema, considere os itens abaixo.

- I - Perfil demográfico da região.
- II - Perfil epidemiológico da população a ser coberta.
- III- Características quantitativas e qualitativas da rede de saúde na área.
- IV- Previsão do plano semestral de investimentos da rede.

Qual combinação de critérios é utilizada pela gestão financeira para decisões sobre a transferência de recursos às esferas municipal, estadual e federal?

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

31. Quanto às atribuições comuns à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Elaboração da proposta orçamentária do Sistema Único de Saúde (SUS) de conformidade com o plano de saúde.
- (B) Elaboração de normas para regular as atividades de serviços privados de saúde, tendo em vista a sua relevância pública.
- (C) Elaboração de normas técnico-científicas de promoção, proteção e recuperação da saúde.
- (D) Vigilância sanitária de portos, aeroportos e fronteiras.
- (E) Implementação do Sistema Nacional de Sangue, Componentes e Derivados.

32. Segundo a Lei nº 8.080, de 19/09/90, o atendimento na internação domiciliar é realizado por equipes multidisciplinares que atuarão no sentido

- (A) da promoção de saúde e de cuidado ao idoso.
- (B) da reabilitação cardiorrespiratória.
- (C) dos cuidados à qualidade de vida dos adolescentes.
- (D) de promover o transporte dos pacientes cuidados em domicílio para os hospitais de referência.
- (E) do atendimento e da promoção da saúde quanto ao uso de próteses e órteses.

33. A política HumanizaSUS operacionaliza-se com:

- (A) a construção e troca de saberes.
- (B) a construção de redes interdependentes, normativas e subordinadas ao SUS.
- (C) a construção de unidades básicas de saúde.
- (D) o trabalho exclusivamente junto à equipe de enfermagem, com atuação transdisciplinar.
- (E) o resgate dos planos de acesso, reconhecendo os clientes internos e externos.

34. Considere as seguintes ações.

- I - Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde.
- II - Estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão.
- III- Qualificação da ambiência, melhorando as condições de trabalho e de atendimento.

Quais estão previstas na política de humanização do SUS (HumanizaSUS)?

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

35. Qual dos itens abaixo **NÃO** diz respeito à estrutura da Política Nacional de Humanização (PNH)?

- (A) Princípios.
- (B) Métodos.
- (C) Processos.
- (D) Dispositivos.
- (E) Diretrizes.

36. Considere os itens abaixo.

- I - Transversalidade.
- II - Indissociabilidade entre atenção e gestão.
- III- Protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos envolvidos.

Quais constituem princípios da PNH?

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

37. O conceito de "Ambiência", conforme o Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS, é definido como o ambiente _____, _____, profissional e de relações interpessoais que deve estar relacionado a um projeto de saúde voltado para a atenção acolhedora, resolutiva e humana.

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

- (A) limpo – higienizado
- (B) físico – emocional
- (C) limpo – social
- (D) físico – social
- (E) físico – químico

38. O _____ é uma ação tecnoassistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde.

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

- (A) atendimento
- (B) alinhamento
- (C) acolhimento
- (D) processamento
- (E) planejamento

39. Segundo a PNH, a classificação de risco dá-se nos seguintes níveis:

- (A) vermelho – amarelo – verdes – azuis.
- (B) roxo – amarelo – azuis – branco.
- (C) vermelho – branco – verdes – azuis.
- (D) amarelo – azuis – branco – verdes.
- (E) vermelho – amarelo – verdes – roxo.

40. Conforme o HumanizaSUS, Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS, apoio matricial é um processo

- (A) institucional para crescimento na carreira por especialidades.
- (B) tradicional de se fazer coordenação e avaliação em saúde.
- (C) de revisão dos cargos das equipes assistenciais para geração de emprego e renda.
- (D) de trabalho em que um profissional oferece apoio na sua especialidade para outros profissionais, equipes e setores.
- (E) educacional e institucional para geração de emprego e renda.