

REPUBLICADO - EDITAL Nº 001-2015 - PROCESSO SELETIVO

MATUTINO- 24/01/2016
NÍVEL SUPERIOR

PROVA OBJETIVA

CARGO: ASSISTENTE SOCIAL 6 HORAS

Leia atentamente as INSTRUÇÕES:

1. Confira seus dados no cartão-resposta: nome, número de inscrição e o cargo para o qual se inscreveu.
2. Assine seu cartão-resposta.
3. Aguarde a autorização do Fiscal para abrir o caderno de provas. Ao receber a ordem do fiscal, confira o caderno de provas com muita atenção. Nenhuma reclamação sobre o total de questões ou falha de impressão será aceita depois de iniciada a prova.
4. O cartão-resposta não será substituído, salvo se contiver erro de impressão.
5. Preencha toda a área do cartão-resposta correspondente à alternativa de sua escolha, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), sem ultrapassar as bordas. As marcações duplas, ou rasuradas, com corretivo, ou marcadas diferentemente do modelo estabelecido no cartão-resposta poderão ser anuladas.
6. Sua prova tem **40** questões, com **4** alternativas.
7. Cabe apenas ao candidato a interpretação das questões, **o fiscal** não poderá fazer nenhuma interferência.
8. A prova será realizada com duração máxima de **3 (três) horas**, incluído o tempo para a realização da Prova Objetiva e o preenchimento do cartão-resposta.
9. O candidato poderá retirar-se do local de realização das provas somente **1 (uma) hora** após o seu início, sem levar o caderno de provas.
10. O candidato poderá levar o caderno de provas, assim como anotação contendo transcrição do seu cartão-resposta, somente **1h30min** (uma hora e trinta minutos) após o início da realização das provas.
11. Ao terminar a prova, o candidato deverá entregar ao fiscal de sala o cartão-resposta preenchido e assinado.
12. Os **3 (três)** candidatos, que terminarem a prova por último, deverão permanecer na sala, e só poderão sair juntos após o fechamento do envelope, contendo os cartões-resposta dos candidatos presentes e ausentes, e assinarem no lacre do referido envelope, atestando que este foi devidamente lacrado.
13. Durante todo o tempo em que permanecer no local onde está ocorrendo o concurso, o candidato deverá, manter o celular desligado e sem bateria, só sendo permitido ligar depois de ultrapassar o portão de saída do prédio.
14. Não será permitido ao candidato fumar na sala de provas, bem como nas dependências.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto seguinte e responda às próximas cinco questões.

Escutatória

Ou o silêncio como alimento
Rubem Alves

Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular.

Parafraseio Alberto Caeiro: "Não é bastante ter ouvidos para se ouvir o que é dito. É preciso também que haja silêncio dentro da alma". Não aguentamos ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor: "Se eu fosse você..." Como se aquilo que ele diz não fosse digno de descansada consideração e precisasse ser complementado por aquilo que a gente tem a dizer, que é muito melhor. Certo estava Lichtenberg - citado por Murilo Mendes: "Há quem não ouça até que lhe cortem as orelhas".

Tenho um velho amigo, Jovelino, que se mudou para os Estados Unidos. Foi trabalhar num programa social com os índios. Contou-me sua experiência. As reuniões são estranhas. Reunidos os participantes, ninguém fala. Há um longo, longo silêncio. Todos à espera do pensamento essencial. Aí, de repente, alguém fala. Curto. Todos ouvem. Terminada a fala, novo silêncio. Falar logo em seguida seria um grande desrespeito. Pois o outro falou os seus pensamentos, que julgava essenciais. Sendo dele, os pensamentos não são meus. São-me estranhos. Comida que é preciso digerir. Digerir leva tempo. É preciso tempo para entender o que o outro falou. O longo silêncio quer dizer: "Estou ponderando cuidadosamente tudo aquilo que você falou." E assim vai a reunião.

Há grupos religiosos cuja liturgia consiste de silêncio. Faz alguns anos, passei uma semana num mosteiro na Suíça. Eu e algumas outras pessoas ali estávamos para, juntos, escrever um livro. Era uma antiga fazenda. Velhas construções, não me esqueço da água no chafariz aonde as pombas vinham beber. Havia uma disciplina de silêncio, não total, mas de uma fala mínima. O que me deu enorme prazer às refeições. Não tinha a obrigação de manter uma conversa com meus vizinhos de mesa. Podia comer pensando na comida. Também para comer é preciso não ter filosofia. Não ter obrigação de falar é uma felicidade. Mas logo fui informado que parte da disciplina do mosteiro era participar da liturgia três vezes por dia: às 7 da manhã, ao meio-dia e às 6 da tarde. Estremeci de medo. Mas obedeci. O lugar sagrado era um velho celeiro, todo de madeira, teto muito alto. Escuro. Havia aberto buracos na madeira, ali colocando vidros de várias cores. Era uma atmosfera de luz mortiça, iluminada por algumas velas sobre o altar, uma mesa simples com um ícone oriental de Cristo. Uns poucos bancos arranjados em "U" definiam um espaço vazio onde quem quisesse podia sentar numa almofada. Cheguei alguns minutos antes da hora marcada. Era um grande silêncio. Muito frio, nuvens escuras cobriam o céu e corriam, levadas por um vento impetuoso que descia dos Alpes. A força do vento era tanta que o velho celeiro torcia e rangia, como se fosse um navio de madeira num mar agitado. O vento batia nas macieiras nuas do pomar e o barulho era como o de ondas que se quebram. Estranhei. Os suíços são sempre pontuais. A liturgia não começava. E ninguém tomava providências. Todos continuavam do mesmo jeito, sem nada fazer. Cinco minutos, dez, quinze. Só depois de vinte minutos é que eu, estúpido, percebi que tudo já se iniciara vinte minutos antes. As pessoas estavam lá para se alimentar de silêncio. E comecei a me alimentar de silêncio também...

Fonte: <http://revistaeducacao.uol.com.br/textos/160/artigo234825-1.asp> Acesso em 26/10/2015.

01. No texto, escutar é sinônimo de ouvir. Quanto às considerações em relação ao ato de ouvir, escutar, não podemos concluir:

- a) É necessário nos calarmos quando o outro fala para aprendermos a ouvi-lo e entendermos os pensamentos dele.
- b) Precisamos aprender a ouvir a fim de preenchermos as lacunas da fala do outro.
- c) Para alguns é imprescindível não ter o que ouvir para que aprendam a escutar.
- d) Geralmente não sabemos ouvir, escutar, daí haveria a necessidade de aprendermos a fazê-lo.

02. Analise cada alternativa no que diz respeito a aspectos gramaticais utilizados no texto e assinale a incorreta.

- a) Na oração "Sendo dele, os pensamentos não são meus.", temos a função de sujeito em *Os pensamentos*.
- b) Há, nesse texto, noções de antônimo para as ideias contidas nas palavras *nunca*, *escutatória* e *ouvir*.
- c) As palavras *silêncio*, *passei*, *escutatória*, *madeira*, *muito*, *reunião* e *cobriam* apresentam ditongo.
- d) Na frase "Tenho um velho amigo, Jovelino, que se mudou para os Estados Unidos.", o termo entre vírgulas é um vocativo.

03. Observe os itens seguintes.

I - "Ninguém quer aprender a ouvir."

II - "Mas obedeci."

III - "Estranhei."

IV - “Terminada a fala, novo silêncio.”

Tendo em mente os conceitos de frase e de oração, é correto afirmar que temos oração:

- a) Nos itens I e IV, apenas.
- b) Nos itens II e III, apenas.
- c) Nos itens I, II, III e IV.
- d) Nos itens I, II e III, apenas.

04. *Faz alguns anos, passei uma semana num mosteiro na Suíça.*

Faz, nessa frase, é um caso de emprego de verbo impessoal. Não se pode considerar impessoal o verbo aplicado na frase:

- a) Passava das 10 horas quando o funcionário chegou.
- b) Seriam seis da tarde quando partiram.
- c) Choveram boas promessas dos políticos que visitaram o bairro ontem.
- d) Havia já duas semanas que os documentos foram solicitados.

05. *Todos à espera do pensamento essencial.*

Empregou-se a crase corretamente nessa frase. O acento indicativo da crase deve ser aplicado no a que está grifado em:

- a) Minha sobrinha é muito sensível a dor.
- b) Marta não costuma ir a reuniões sociais.
- c) João escreveu o recado a lápis.
- d) O primeiro ministro iniciou visita a três países latinos.

RACIOCÍNIO LÓGICO

06. A sentença negativa de “Sou um atleta e meu pai não é preparador físico” é:

- a) Sou um atleta ou meu pai não é preparador físico.
- b) Não sou atleta e meu pai não é preparador físico.
- c) Não sou atleta ou meu pai é preparador físico.
- d) Não sou atleta e meu pai é preparador físico.

07. Numa competição de hipismo, quatro amigos: Duda, Guilherme, Ingrid e Raoni obtiveram os quatro primeiros lugares. Ao anunciarem a classificação final, cada organizador da prova anunciou duas colocações, sendo uma delas verdadeira e a outra falsa.

Organizador 1: “Ingrid foi a primeira; Duda foi a terceira”.

Organizador 2: “Ingrid foi a segunda; Guilherme foi o terceiro”.

Organizador 3: “Duda foi a segunda; Guilherme foi o quarto”.

Sabendo que não houve empates, o primeiro, o segundo, o terceiro e o quarto colocados foram, respectivamente:

- a) Duda, Guilherme, Raoni, Ingrid.
- b) Raoni, Duda, Ingrid, Guilherme.
- c) Guilherme, Ingrid, Duda, Raoni.
- d) Raoni, Ingrid, Duda, Guilherme.

08. Foi selecionado um grupo de 50 pessoas para uma pesquisa. Dessas, 35 falam inglês e 23 falam espanhol. O número de pessoas desse grupo que falam inglês e espanhol é:

- a) Exatamente 8.
- b) No mínimo 8.
- c) No máximo 8.
- d) Exatamente 13.

09. Analise a sucessão: 4, 5, 8, 13, 20, __, 40, 53, 68, 85, 104. Podemos afirmar que o termo que está faltando é:

- a) 22
- b) 26
- c) 29
- d) 35

10. Considere somente as proposições: “Alguns cachorros gostam de doce.” “Alguns animais que gostam de doce são diabéticos.”

Sendo assim, é correto afirmar que:

- a) Alguns cachorros são diabéticos.
- b) Nenhum cachorro é diabético.
- c) Todos os diabéticos são animais que gostam de doce.
- d) Existe pelo menos um animal que não é diabético.

INFORMÁTICA BÁSICA

11. O que é CPU?

- a) Microcomputador.
- b) Conjunto de Instruções lógicas que dão vida ao micro.
- c) Parte do computador responsável pelo controle de interpretação e execução de instruções, e todo o fluxo de processamento.
- d) Todos os dispositivos que trabalham acoplados ao microcomputador.

12. Os Periféricos permitem a comunicação do computador com o meio exterior. Nas alternativas, assinale aquele que "não" é um periférico de saída de dados.

- a) Monitor
- b) Impressora
- c) Pen drive
- d) Scanner

13. Para a correta segurança da informação de uma empresa, no que se diz respeito à contratação de prestadores de serviços externos, trabalhando com dados internos, assinale a alternativa incorreta.

- a) Nunca fornecer senhas da empresa ou dar acesso a dados sensíveis para os prestadores de serviços. Se necessário, estas senhas devem ser manipuladas pelo funcionário da empresa que estiver acompanhando os desenvolvedores.
- b) Utilizar regras de segurança preestabelecidas pela empresa contratada, mesmo que os prestadores trabalhem internamente durante o período de desenvolvimento.
- c) Não permitir cópia dos dados e cadastros pelos prestadores de serviços. Todas as ações de migração de dados devem ser procedidas apenas pelos funcionários da própria empresa ou, então, em ações pontuais dos terceiros integralmente acompanhadas.
- d) Alocar um profissional da própria empresa, com conhecimentos técnicos específicos, para acompanhar todas as atividades e serviços prestados pelos desenvolvedores do programa.

14. Por meio de e-mails e spams, os fraudadores enviam arquivos para captação de senhas, disseminação de vírus e outros artifícios para obter informações sigilosas da empresa. Podemos nos prevenir com algumas ações simples que estão relacionadas nas alternativas. Dentre elas, assinale a incorreta.

- a) Abra e-mails supostamente enviados por instituições bancárias – bancos de renome enviam comunicação por e-mail.
- b) Nunca abra anexos de e-mails de pessoas desconhecidas.
- c) Nunca efetue ou preencha cadastros de pesquisas enviadas anexas a e-mails.
- d) Ao clicar em links enviados por e-mail, confirme na barra de endereço se você está sendo direcionado para o local efetivamente desejado, existem muitos links falsos que direcionam para sites fraudulentos.

15. Quanto à utilização de planilhas eletrônicas, é incorreto afirmar:

- a) Cada célula na planilha possui um nome. Cada coluna da planilha é nomeada com uma letra, e cada linha é nomeada com um número. Por exemplo, a célula que se encontra na terceira linha da coluna D é a célula D3.
- b) Após o término da edição de uma fórmula, não obtemos a cadeia de caracteres que foi digitada, mas sim o valor computado a partir dela. Por exemplo, após digitarmos $= 3 * 5 + (7 - 2)$, obtemos o valor 20. No entanto, a cadeia de caracteres que define a fórmula (ou seja, " $= 3 * 5 + (7 - 2)$ ") aparece no campo de edição no topo da planilha.
- c) Selecionando uma célula, que contém a fórmula $=7*8$, somente podemos editar este conteúdo na própria célula e nunca no campo de edição barra de fórmulas localizado no topo da planilha.
- d) As fórmulas se distinguem das células de texto e de números por serem iniciadas pelo símbolo '='. Por exemplo, uma célula contendo a expressão $=5 + 3$ é uma fórmula, que, se avaliada, produz o resultado esperado (ou seja o valor numérico 8); já uma célula contendo apenas a expressão $5+3$ (sem o símbolo '=') é somente um texto composto por três caracteres: "3" "+" "4".

CONHECIMENTOS GERAIS

16. Analise as assertivas e marque a alternativa correta.

- 1. A Cassems é associação civil, com fins econômicos.
 - 2. A Cassems é registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
 - 3. A Cassems opera plano coletivo empresarial na modalidade de autogestão.
 - 4. Os recursos da Cassems são oriundos de desconto percentual na folha de pagamento dos servidores associados acrescidos de uma parcela percentual do Estado de MS.
- É verdadeiro o que está posto nas assertivas**

- a) 1, 2 e 3, apenas.
- b) 2, 3 e 4, apenas.
- c) 2 e 3, apenas.
- d) 1, 2, 3 e 4.

17. Leia o texto, atribua C (certo) ou E (errado) aos itens e assinale a alternativa que traz a atribuição correta.

A Caixa de Assistência dos Servidores do Estado de Mato Grosso do Sul desenvolve vários programas de prevenção, como:

() Odontologia para Bebês - procura incentivar hábitos saudáveis no cuidado com os dentes das crianças, evitando tratamentos curativos.

() Prevenção ao Câncer - Ônibus da Saúde - percorre cidades estrategicamente selecionadas de acordo com o perfil epidemiológico. As beneficiárias com a prevenção atrasada são agendadas pela Central de Atendimento que fornece o dia e horário em que deverá comparecer para realizar seus exames.

() Viva Saúde - tem por objetivo a atenção à saúde do adulto, combate ao sobrepeso, obesidade, sedentarismo, tabagismo, consumo de álcool elevado e doenças cardiovasculares.

- a) E, C, C.
- b) C, E, C.
- c) C, C, E.
- d) C, C, C.

18. O art. 107 e respectivos parágrafos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, assim estabelece:

As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º A convenção de que trata o caput deste artigo não se aplica a produtos vendidos em loja *online*.

§ 4º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Qual parágrafo não faz parte do art. 107 da Lei nº 8.078/1990?

- a) § 1º
- b) § 2º
- c) § 3º
- d) § 4º

19. Assinale a alternativa que completa corretamente o texto.

O § 2º do art.9º da Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) estabelece que o juiz assegurará à mulher em situação de violência doméstica e familiar, para preservar sua integridade física e psicológica: acesso prioritário à remoção quando servidora pública, integrante da administração direta ou indireta e manutenção do vínculo trabalhista, quando necessário o afastamento do local de trabalho, por até _____.

- a) dois meses
- b) três meses
- c) quatro meses
- d) seis meses

20. Qual alternativa completa a lacuna do texto estabelecido no art. 13 da Lei nº 10.714, de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso?

As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas _____ e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil.

- a) perante o Promotor de Justiça ou Defensor Público, que as referendará,
- b) entre o poder público e a família do idoso
- c) entre o Ministério da Previdência Social e a família do idoso
- d) perante o Juiz da Vara da Família, que as referendará,

21. O artigo 10 da Lei nº 8.069/1990, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, estabelece obrigações dos hospitais e demais estabelecimentos de atenção à saúde de gestantes, públicos e particulares. Não faz parte dessas obrigações:

- a) Manter registro das atividades desenvolvidas, através de prontuários individuais, pelo prazo de dezoito anos.
- b) Proporcionar assistência psicológica à gestante e à mãe, no período pré e pós-natal.
- c) Identificar o recém-nascido mediante o registro de sua impressão plantar e digital e da impressão digital da mãe, sem prejuízo de outras formas normatizadas pela autoridade administrativa competente.
- d) Proceder a exames visando ao diagnóstico e terapêutica de anormalidades no metabolismo do recém-nascido, bem como prestar orientação aos pais.

22. Assinale a alternativa que completa a lacuna do texto a seguir.

_____ atuará de forma a garantir as diretrizes básicas do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar e seus critérios e parâmetros de avaliação de resultados. Será,

também, responsável pela articulação e apoio às redes regionais e sistematização da metodologia e da avaliação do trabalho.

- a) O Ministério da Saúde
- b) O Comitê de Humanização
- c) O Conselho Diretor do Hospital
- d) O Grupo de Multiplicadores

23. O processo de intervenção dos Grupos de Trabalho de Humanização Hospitalar se expressa em quatro planos distintos:

- 1. pedagógico – contribuir para a educação continuada, promoção de eventos educativos, treinamento de áreas ou profissionais, divulgação de temas de interesse da coletividade;**
- 2. político – propiciar a democratização das relações de trabalho, concedendo voz aos setores que normalmente não teriam condições de superar as barreiras de hierarquia e competência técnica. Para isso, deverá manter um relacionamento estrito com cada setor, ouvindo reclamações, sugestões e buscando soluções para problemas específicos;**
- 3. subjetivo – sustentar um processo de reflexão contínua sobre a Rede Nacional de Humanização;**
- 4. comunicativo – criando fluxos de informações relevantes para profissionais, dando a conhecer os projetos de humanização em curso no hospital.**

Não é verdadeiro o item

- a) 1.
- b) 2.
- c) 3.
- d) 4.

24. Segundo o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, o orçamento do projeto TerraMar é de 11 milhões de euros (R\$ 42 milhões), até 2020, em ações para o monitoramento integrado e gestão dos recursos naturais.

No que tange ao projeto TerraMar, não é verdadeiro o que se afirma na alternativa:

- a) O projeto TerraMar é resultado da parceria entre o Ministério do Meio Ambiente (MMA), o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) e o Ministério Federal do Meio Ambiente da França, por meio da Agência Francesa de Cooperação Técnica.
- b) A zona costeira e marinha brasileira, uma das maiores do mundo, possui a maior extensão de manguezais do mundo.
- c) O projeto TerraMar tem o objetivo de proteger e promover o uso sustentável da biodiversidade marinha e costeira.
- d) O TerraMar é um projeto piloto e direciona suas ações para duas regiões: a Área de Proteção Ambiental (APA) Costa dos Corais e a Região do Banco dos Abrolhos.



25. Campo Grande conta com a Concha Acústica localizada no Parque das Nações Indígenas. A obra foi inaugurada em outubro de 2004 e suas atividades culturais tiveram início oficializado com a abertura do Projeto Estação Cultural, no dia 13 de março de 2005. Essa Concha Acústica recebeu o nome de uma artista sul-mato-grossense.

Estamos falando de

- a) Alzira Espíndola.
- b) Aracy Balabanian.
- c) Helena Meirelles.
- d) Tetê Espíndola.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. A longa permanência de pacientes é um dos problemas que mais atinge os hospitais de todo o país. Sobre o gerenciamento de pacientes crônicos e de longa permanência, assinale a alternativa correta:

- a) O gerenciamento desses pacientes é focalizado na medicina altamente especializada.
- b) O gerenciamento desses pacientes deve visibilizar assistência a todos os pacientes, desde o do alto até o de baixo nível de dependência.
- c) Deve gerenciar as questões sociais do paciente e da família.
- d) Esses pacientes são gerenciados através de uma equipe multidisciplinar em busca de otimização dos recursos para que a desospitalização seja feita de forma adequada, segura, disponibilizando novos leitos para novas internações.

27. Quais são os fatores que causam a longa permanência de pacientes nos leitos dos hospitais, tanto na rede pública quanto na privada?

- a) Ausência de profissionais habilitados e falta de medicamentos.
- b) Desestruturação dos hospitais e ausência dos familiares.
- c) Perfil epidemiológico, não aceitação por parte da família que o paciente continue o tratamento em casa, e a demora no processo de liberação.
- d) O paciente preferir permanecer na internação mesmo com o quadro melhor de saúde e ausência dos familiares.

28. O que seria a desospitalização?

- a) A saída do paciente do hospital para sua residência.
- b) Maior rotatividade de leitos.
- c) A mudança do quadro de saúde do paciente.
- d) A continuidade do tratamento em domicílio.

29. Pacientes com patologias estáveis, quase sempre portadores de doenças crônicas, são acompanhados através da modalidade home care (assistência domiciliar). Quais seriam os tipos de doenças que garantem o serviço home care?

- a) Diabetes, obesidade, infecção urinária, gripe.
- b) Enxaqueca, tabagismo, mal de Alzheimer, tuberculose.
- c) Diabetes, hipertensão arterial, mal de Alzheimer, câncer.
- d) Obesidade, câncer, hipertensão, depressão.

30. Os pacientes que recebem atendimento médico em casa são regidos pelo Regulamento técnico de funcionamento de serviços de atenção domiciliar, sendo regulamentado por qual órgão de saúde?

- a) FUSSESP
- b) Conselho Estadual de Saúde
- c) SAD
- d) ANVISA

31. Como é realizado o processo de monitoramento no atendimento domiciliar?

- a) Através de um enfermeiro, que realizará visitas diariamente ao paciente.
- b) Através do Assistente Social e do médico, que marcarão as próximas consultas médicas.
- c) De acordo com as observações dos parentes e amigos, o médico irá ou não retornar às consultas.
- d) Através de uma equipe multidisciplinar, iniciando uma triagem por meio de questionários.

32. De acordo com as ações de melhorias da qualidade ao atendimento e satisfação ao cliente, relacione a primeira coluna de acordo com a segunda, e marque a ordem da enumeração correta.

(1) SAC

(2) NIP'S

(3) Ouvidoria

() Recebe, examina sugestões, reclamações, denúncias e encaminha aos departamentos, visando a solução do problema.

() Ouve o cliente, presta serviços de informações e dispõe de caixas de sugestões para facilitar a comunicação com a instituição e garantir a satisfação do cliente.

() Consiste em um instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre consumidores e operadora de planos privados de assistência a saúde.

- a) 3, 1, 2.
- b) 1, 2, 3.
- c) 3, 2, 1.
- d) 2, 3, 1.

33. A mediação de conflitos é umas das funções na qual o Assistente Social irá intervir para que haja melhores relações sociais. De acordo com o papel desse profissional, marque a alternativa incorreta:

- a) O profissional deve agir com imparcialidade e postura ética.
- b) O profissional deve defender e julgar ambas as partes.
- c) O profissional vem para auxiliar e gerenciar os conflitos.
- d) O profissional tem de mostrar confidencialidade.

34. Investir em ações que reduzam os custos e mantenham uma boa qualidade na assistência nem sempre é fácil, mas existem métodos que podem atingir os dois objetivos. Nesse caso, qual é o melhor método?

- a) Trazer mais conforto e segurança para o cliente.
- b) Minimizar os riscos à saúde.
- c) Contratação de novos profissionais.
- d) Investir em programas de qualidade, integridade, prevenção e gerenciamento de profissionais competentes e recursos extra hospitalares.

35. Todas as instituições hospitalares têm, como missão principal, atender as necessidades do paciente com eficiência e eficácia, preocupando-se com a melhoria da qualidade da gestão, assistência e humanização. Sendo assim, qual a função da ONA (Organização Nacional de Acreditação)?

- a) É uma organização governamental que auxilia nos serviços de assistência nos hospitais.
- b) É uma organização com fins lucrativos que certifica a qualidade de serviços de saúde no Brasil.
- c) É uma entidade não governamental, sem fins lucrativos, com o objetivo de promover um processo constante de avaliação de qualidade de serviços de saúde e assistência no País.
- d) É uma entidade governamental que desenvolve programas de melhoria na gestão dos institutos hospitalares.

36. De acordo com os serviços das visitas domiciliares, julgue as afirmativas, atribuindo V (Verdadeiro) ou F (Falso):

() A visita domiciliar é um instrumento de trabalho do Serviço Social, com o objetivo de conhecer as condições de vida da população.

() A visita domiciliar é feita por uma equipe de Agentes comunitários de saúde, pois eles possuem capacidade para analisar a situação socioeconômica do usuário.

() A visita domiciliar permite que o profissional interaja com o meio, observando e conhecendo a realidade daquela família.

() Não existe nenhum problema quanto à locomoção do profissional até o domicílio, pois os endereços são sempre completos e de fácil acesso.

- a) V, V, V, V.
- b) V, F, V, F.
- c) F, F, V, F.
- d) V, F, V, V.

37. O que significa a sigla CAPS:

- a) Centro de atenção Psicossocial
- b) Centro de atenção a pessoas especiais
- c) Centro de atenção à saúde mental
- d) Centro de atenção e apoio social

38. Em relação à equipe multidisciplinar, marque a alternativa correta:

- a) É uma equipe com vários profissionais da mesma área que trabalham em grupo para oferecer melhor atendimento.
- b) É uma equipe com vários profissionais de diferentes áreas que se unem para alcançar um objetivo comum.
- c) É uma equipe com vários profissionais de diferentes áreas, em que cada um tem o seu objetivo e as suas metas a serem cumpridas.
- d) É uma equipe com profissionais da mesma área que trabalham com um mesmo objetivo.

39. De acordo com os procedimentos administrativos no processo de internação, analise as alternativas e marque a correta:

- a) A internação pode ser efetuada por qualquer profissional da área da saúde.
- b) Será permitida a permanência de dois acompanhantes para pernoite com o paciente.
- c) No ato da internação, o próprio paciente, sem a presença do acompanhante ou responsável, poderá assinar os termos necessários para a internação.
- d) As diárias compreendem acomodação e alimentação do paciente.

40. Quais os profissionais que trabalham a serviço do CAPS?

- a) Médico, Psicólogo e Enfermeiro.
- b) Agente comunitário, Enfermeiro e Psicólogo.
- c) Assistente Social, Agente comunitário e Enfermeiro.
- d) Psiquiatra, Assistente Social, Psicólogo e Enfermeiro.

RASCUNHO