

CONHECIMENTOS GERAIS (QUESTÕES DE 01 A 10)

Questão 01 (Peso 1)

Dr. Paulo me disse que _____ que eu faça a dieta, será possível, em breve, reduzir a medicação. Já não aguento _____ remédio, _____ eu não gosto de legumes e frutas. Além do que, a proximidade do _____ me preocupa bastante.

Considerando a norma culta e a grafia correta das palavras, a alternativa que preenche, correta e sequencialmente, as lacunas do trecho acima é

- A) contanto / com tanto / contudo / fim de semana
- B) com tanto / contanto / contudo / fim-de-semana
- C) com tanto / contanto / contudo / fim de semana
- D) com tanto / contanto / com tudo / fim-de-semana
- E) contanto / com tanto / com tudo / fim-de-semana

Questão 02 (Peso 1)

D. Maria chegou à Policlínica, queixando-se de uma dor na boca do estômago.

O termo destacado no trecho acima é uma figura de linguagem denominada

- A) anáfora
- B) catacrese
- C) metonímia
- D) pleonasma
- E) eufemismo

Questão 03 (Peso 1)

Ele não tem discrição. Após a ocorrência, ele fez a descrição da cena do crime nos mínimos detalhes nas redes sociais.

As palavras destacadas no trecho acima são

- A) sinônimas
- B) antônimas
- C) parônimas
- D) homônimas
- E) polissêmicas

Questão 04 (Peso 2)

Considerando o correto emprego do “porquê”, de acordo com a norma culta, numere a segunda coluna de acordo com a primeira.

- | | | |
|-------------|-----|--|
| (1) Porque | () | Você não veio à consulta _____? |
| (2) Porquê | () | _____ você não veio para a consulta? |
| (3) Por que | () | Não fomos _____ estávamos cansados. |
| (4) Por quê | () | Quero saber _____ ela ficou internada. |
| | () | Eis o _____ do acidente: um buraco na pista. |

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) 1 1 2 3 4
- B) 2 3 4 2 1
- C) 2 4 4 3 1
- D) 3 1 3 4 2
- E) 4 3 1 3 2

Questão 05 (Peso 2)

De acordo com a norma culta, a alternativa que contém a correta colocação pronominal é

- A) Como é que você se sente?
- B) Diria-se que a cirurgia foi bem sucedida.
- C) Não arrisco-me novamente nessa estrada.
- D) Alguém avisou-me que teria atendimento na Policlínica.
- E) Amanhã você pergunta-me sobre os detalhes do procedimento.

Questão 06 (Peso 2)

Sobre o correto emprego da vírgula, analise os trechos a seguir e identifique com **V** os verdadeiros e com **F** os falsos.

- () Maria, onde você comprou esse remédio?
- () À noite, às vezes, Maria sente muita dor.
- () Eu comprei, o remédio na farmácia da esquina.
- () Maria, comprou o remédio na farmácia da esquina.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F V F V
- B) F F V V
- C) V F F V
- D) V V F F
- E) V F F F

Questão 07 (Peso 2)

A alternativa que contém o correto emprego do acento grave é

- A) Só haverá consulta após às nove horas.
- B) Referiu-se àquilo que estava sobre a mesa.
- C) Todas às vezes que como fritura passo mal.
- D) Os atendimentos serão de segunda à quinta.
- E) O dia à dia é um grande desafio para quem faz dieta.

Questão 08 (Peso 3)

Considerando que o pronome relativo “**que**” pode exercer diferentes funções sintáticas na oração, numere a segunda coluna de acordo com a primeira.

- (1) Tomei o remédio que Dr. João receitou. () Sujeito
- (2) O remédio que está em cima da mesa é meu. () Objeto direto
- (3) A Policlínica em que fiz o procedimento é esta. () Objeto indireto
- (4) Dr. João é um dos médicos de que mais gosto. () Adjunto adverbial

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) 4 3 2 1
- B) 3 2 1 4
- C) 3 1 4 2
- D) 2 1 4 3
- E) 1 3 2 4

Questão 09 (Peso 3)

A forma como a Enfermeira Jandira tratava as pessoas _____ conflito. _____ o dia que a conheci. Até hoje não _____ a cena.

De acordo com a norma culta, a alternativa que preenche, correta e sequencialmente, as lacunas do trecho acima é

- A) implicava / Me lembro / esqueço
- B) implicava / Me lembro / me esqueço
- C) implicava / Lembro-me / esqueço
- D) implicava em / Me lembro / me esqueço
- E) implicava em / Lembro-me / me esqueço

Questão 10 (Peso 3)

Considerando as vozes verbais ativa, passiva e reflexiva, numere a segunda coluna de acordo com a primeira.

- (1) Voz ativa () Elas se abraçaram.
- (2) Voz passiva () Ela sentou-se, e chorou muito.
- (3) Voz reflexiva () Eu tomei o remédio na hora certa.
- () O remédio foi tomado na hora certa por mim.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) 1 1 2 3
- B) 2 3 1 2
- C) 2 2 3 1
- D) 2 3 1 2
- E) 3 3 1 2

CONHECIMENTOS GERAIS EM SAÚDE: POLÍTICAS DE SAÚDE (QUESTÕES DE 11 A 25)

Questão 11 (Peso 1)

A Constituição Federal (CF) de 1988 contemplou àquela época, aspectos importantes para o sistema de saúde brasileiro. Dessa forma, foi dado, pela chamada “Constituição Cidadã”, o primeiro passo rumo à criação do que viria a ser o Sistema Único de Saúde (SUS).

Em relação aos aspectos do sistema de saúde contemplados pela CF de 1988, é correto afirmar que

- A) a regionalização e a hierarquização da rede de ações e serviços públicos de saúde foram aspectos contemplados pela “Constituição Cidadã”.
- B) estava previsto o comando centralizado das ações por parte da União, considerando a necessidade prioritária de uniformizar o sistema de saúde.
- C) embora tenha elevado a saúde ao nível de direito social, a CF de 1988 falhou ao desconsiderar o acesso universal dos cidadãos às ações e serviços de saúde.
- D) o cuidado integral à saúde deveria ser garantido por meio da priorização das atividades assistenciais, em detrimento das ações preventivas em saúde.
- E) a participação da comunidade foi excluída das diretrizes previstas para o sistema de saúde, considerando ser um aspecto irrelevante quando da criação do SUS.

Questão 12 (Peso 1)

A saúde se constitui em direito fundamental do ser humano e o Estado deve viabilizar as condições para que todos os cidadãos possam exercê-lo. A promulgação da Lei nº 8.080/1990 buscou regular, em todo o território nacional, as ações e serviços de saúde, definindo, dentre outros aspectos, os princípios e diretrizes a serem observados no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 1990).

Em relação aos princípios do SUS, de acordo com a Lei nº 8.080/1990, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () A universalidade de acesso aos serviços de saúde se constitui em um princípio que deve ser garantido em todos os níveis de assistência.
- () A organização dos serviços públicos deve garantir a duplicidade de meios para fins idênticos, em todos os níveis de complexidade do sistema.
- () A descentralização político-administrativa dos serviços de saúde deve ocorrer com ênfase para os estados, tendo em vista a baixa governabilidade dos municípios.
- () O uso da epidemiologia está previsto dentre os princípios do SUS, contribuindo para o estabelecimento de prioridades e para uma melhor alocação de recursos.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V F F V
- B) V V F F
- C) V F V F
- D) F F V V
- E) F V V F

Questão 13 (Peso 1)

Os diversos sistemas de informação em saúde criados pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS) são essenciais para todos os agentes envolvidos nas práticas de produção de saúde, e contribuem de forma decisiva para uma melhor oferta de cuidado à população, considerando as suas especificidades e demandas (BRASIL, 2018).

Em relação ao Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIASUS), analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () O SIASUS produz informações gerenciais que podem ser utilizadas pelos gestores municipais e estaduais de saúde.
- () A fim de realizar os pagamentos pelos serviços das unidades prestadoras, o SIASUS gera informações a cada trimestre.
- () O SIASUS tem a capacidade de calcular o valor da produção aprovada para cada unidade prestadora de serviço, no âmbito do SUS.
- () A funcionalidade do SIASUS permite a coleta e o processamento, embora não seja capaz de validar os dados apresentados pelas unidades prestadoras de serviço.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V F F V
- B) V F V F
- C) V V F F
- D) F V V F
- E) F F V V

Questão 14 (Peso 1)

Para o Ministério da Saúde, a humanização precisa ser encarada como uma política pública que deve estar presente em todos os espaços de produção de saúde. Dessa forma, ao implementar tal política, devemos considerar a existência de pressupostos norteadores e envolver as diferentes ações e instâncias gestoras do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2010).

Em relação à Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () A PNH preconiza a autonomia e o protagonismo dos sujeitos e coletivos envolvidos nas práticas de produção de saúde.
- () A PNH estimula a transversalidade e a grupalidade, enquanto estratégias para fortalecer o trabalho da equipe multiprofissional.
- () A PNH contribui para o enfraquecimento do controle social ao tentar estimular a participação popular junto às instâncias gestoras do SUS.
- () A PNH estimula a organização de espaços de trabalho saudáveis e acolhedores, compreendendo a importância secundária da ambiência na produção de saúde e de sujeitos.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F V V F
- B) F F V V
- C) V F V F
- D) V V F F
- E) V F F V

Questão 15 (Peso 1)

Uma política pública costuma trazer em seu conteúdo as diretrizes que devem nortear e balizar as práticas em torno do objeto tratado. No caso da Política Nacional de Humanização do SUS (PNH), tais orientações expressam o método da "tríplice inclusão", ao buscar o envolvimento dos diferentes agentes implicados nos processos de produção de saúde (BRASIL, 2012).

A alternativa que contém as diretrizes da PNH é

- A) cogestão e visita aberta.
- B) projeto terapêutico singular e acolhimento.
- C) defesa dos direitos dos usuários e clínica ampliada.
- D) clínica ampliada e acolhimento com classificação de risco.
- E) valorização do trabalho e do trabalhador e colegiado gestor.

Questão 16 (Peso 2)

As diretrizes que devem nortear a participação da iniciativa privada no setor saúde estão previstas pela Constituição Federal (CF), considerando a criação do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em relação à participação da iniciativa privada na assistência à saúde de acordo com a CF de 1988, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () Desde que seja devidamente justificado, é permitido destinar recursos públicos para auxiliar instituições privadas com fins lucrativos.
- () As instituições privadas podem participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo as diretrizes previstas para o SUS.
- () A participação de instituições privadas no âmbito do sistema único de saúde deve ocorrer mediante contrato de direito público ou convênio.
- () A assistência à saúde é livre à iniciativa privada, embora esta seja regulada por legislação própria e, portanto, não é submetida às diretrizes previstas ao sistema público de saúde.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V F F V
- B) V V F F
- C) F V F V
- D) F F V V
- E) F V V F

Questão 17 (Peso 2)

A Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, contempla dentre os diversos aspectos abordados em seu conteúdo aqueles que se relacionam à organização e à gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 1990).

Sobre a organização e a gestão do SUS no contexto da Lei nº 8.080/1990, é correto afirmar que

- A) para que seja criado um consórcio administrativo intermunicipal, deve ser dispensado o princípio da direção única.
- B) apenas aos estados é permitido constituir consórcios para desenvolver em conjunto as ações e os serviços de saúde que lhes são atribuídos.
- C) são dispensáveis as articulações intersetoriais na execução das ações de saúde no âmbito do SUS, tendo em vista a especificidade de suas demandas.
- D) no nível municipal, o SUS pode se organizar em distritos, integrando e articulando recursos, técnicas e práticas para garantir a cobertura total das ações de saúde.
- E) as ações e serviços de saúde executados no âmbito do SUS devem ser organizados em níveis de complexidade decrescente, considerando a hierarquia do sistema.

Questão 18 (Peso 2)

A Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, compõe a chamada “Lei Orgânica da Saúde” e trata de temas como a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde (BRASIL, 1990).

De acordo com a Lei nº 8.142/1990, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () Os Conselhos de Saúde se reúnem a cada quatro anos para avaliar a situação de saúde e propor diretrizes para a formulação da política de saúde.
- () A participação da comunidade no âmbito do SUS ocorre, em cada esfera de governo, por meio das “Conferências de Saúde” e dos “Conselhos de Saúde”.
- () Os municípios podem realizar consórcios para garantir as ações de saúde e remanejar entre si, parcelas de recursos recebidos do Fundo Nacional de Saúde.
- () Setenta por cento dos recursos do Fundo Nacional de Saúde são repassados de forma automática para os estados, sendo o restante destinado aos municípios.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V V F F
- B) V F F V
- C) F F V V
- D) F V F V
- E) F V V F

Questão 19 (Peso 2)

A Lei Federal nº 11.107, de 06 de abril de 2005, define as normas gerais para que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios possam contratar consórcios públicos, a fim de concretizarem objetivos de interesse comum (BRASIL, 2005).

Sobre a contratação de consórcios públicos na área da saúde, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () Os objetivos dos consórcios públicos devem ser determinados pela União, mesmo que esta não faça parte diretamente do processo.
- () A União pode celebrar convênios com os consórcios públicos, com o objetivo de viabilizar a descentralização e a prestação de políticas públicas.
- () Para que seja firmado um consórcio público é necessária a celebração de um contrato, com a prévia subscrição do chamado “protocolo de intenções”.
- () A retirada do ente da federação ou a extinção do consórcio público anula, automaticamente, qualquer obrigação que tenha sido constituída previamente.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F F V V
- B) F V V F
- C) F V F V
- D) V V F F
- E) V F F V

Questão 20 (Peso 2)

Os consórcios públicos buscam estabelecer relações de cooperação entre os entes federativos, podendo ser celebrados com objetivos diversos e sendo regidos por legislação específica. As normas gerais para a contratação de consórcios públicos são tratadas pelo Decreto nº 6.017, de 17 de janeiro de 2007, que regulamenta a Lei nº 11.107, de 06 de abril de 2005 (BRASIL, 2007).

Em relação aos objetivos dos consórcios públicos, é correto afirmar que

- A) os objetivos dos consórcios públicos são determinados pelos entes que se consorciarem, a despeito de limites constitucionais e legais.
- B) os consórcios públicos podem ter um ou mais objetivos, desde que os entes consorciados estejam vinculados em relação a todos eles.
- C) a execução de obras e a prestação de serviços são objetivos que justificam a celebração de um consórcio público entre entes federativos.
- D) os consórcios públicos devem ter apenas um objetivo, que deve estar claramente definido no protocolo de intenções e pactuado pelos entes consorciados.
- E) as ações e serviços de saúde desenvolvidos especificamente por consórcios públicos não necessitam observar os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde.

Questão 21 (Peso 3)

Os Conselhos de Saúde se traduzem em instâncias do Sistema Único de Saúde (SUS) que viabilizam a participação da comunidade na formulação de políticas públicas e na gestão da saúde. As diretrizes que definem a estrutura e o funcionamento dos Conselhos de Saúde estão entre os objetos tratados pela Resolução nº 453/2012 do Conselho Nacional da Saúde (BRASIL, 2012).

Sobre a estrutura e o funcionamento dos Conselhos de Saúde, de acordo com a Resolução nº 453/2012, é correto afirmar que

- A) a composição da chamada “Mesa Diretora” é definida pelo presidente do Conselho de saúde, desde que seja respeitado o princípio da paridade.
- B) o Plenário do Conselho de Saúde deve se reunir, no mínimo, a cada três meses e, extraordinariamente, quando for necessário.
- C) as reuniões plenárias dos Conselhos de Saúde são fechadas ao público, a fim de garantir o sigilo dos temas a serem tratados nesta instância do SUS.
- D) as decisões relacionadas ao orçamento dos Conselhos de saúde devem ser tomadas pelo poder executivo correspondente em cada esfera de governo.
- E) os Conselhos de Saúde podem, com a devida justificativa, buscar auditorias externas e independentes sobre as contas e atividades do Gestor do SUS.

Questão 22 (Peso 3)

O planejamento da saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos objetos contemplados pelo Decreto Presidencial nº 7.508, de 28 de junho de 2011. Esta normativa trata dos aspectos relacionados à organização do SUS ao regulamentar a Lei nº 8.080/90 (BRASIL, 2011).

Em relação ao planejamento da saúde no contexto do SUS, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () O planejamento da saúde em âmbito estadual deve ser feito de maneira regionalizada, a despeito das necessidades dos Municípios.
- () O processo de planejamento da saúde deve ocorrer de forma integrada e descendente, do nível federal até o local, de acordo com a hierarquização da rede.
- () O Conselho Nacional de Saúde é responsável por estabelecer as diretrizes que devem ser observadas na elaboração dos planos de saúde dos entes federativos.
- () O “Mapa da Saúde” é utilizado para identificar as necessidades de saúde e orientar o planejamento integrado dos entes federativos durante o processo de planejamento.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V V F F
- B) V F F V
- C) F F V V
- D) F V F V
- E) F V V F

Questão 23 (Peso 3)

A Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME) diz respeito à seleção e à padronização de medicamentos, que são indicados para o atendimento de doenças ou de agravos no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Trata-se de um dos mais importantes temas da assistência à saúde, sendo objeto do Decreto Presidencial nº 7.508, de 28 de junho de 2011 (BRASIL, 2011).

Sobre a RENAME, é correto afirmar que

- A) o Ministério da Saúde pode estabelecer regras diferenciadas de acesso a medicamentos de caráter especializado.
- B) as atualizações da RENAME e das diretrizes terapêuticas são publicadas pelo Ministério da Saúde a cada cinco anos.
- C) os estados e municípios podem adotar relações específicas e complementares de medicamentos, independente da RENAME.
- D) a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) é o órgão competente para dispor sobre a RENAME em âmbito nacional.
- E) em casos de epidemia, a relação específica complementar estadual de medicamentos pode conter produtos sem registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Questão 24 (Peso 3)

O controle social e a participação popular são fundamentais para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo garantidos por lei. Os Conselhos de Saúde e as Conferências de Saúde são, acima de tudo, espaços onde se exerce o direito à cidadania dentro de um Estado democrático. “Os Conselhos são órgãos colegiados, deliberativos e permanentes do Sistema Único de Saúde (SUS) em cada esfera de governo” (BRASIL, 2013).

Em relação aos Conselhos de Saúde, é correto afirmar que

- A) os Conselhos de Saúde funcionam a cada dois meses e suas reuniões devem contar com registro em ata.
- B) os Conselhos de Saúde fazem parte da estrutura das Secretarias de Saúde dos Municípios, dos Estados e do Governo Federal.
- C) o segmento de representantes do governo deve ser paritário com os demais segmentos na composição dos Conselhos de Saúde.
- D) o controle exercido pelos Conselhos de Saúde na execução da política de saúde não inclui os aspectos econômicos e financeiros da gestão.
- E) os Conselhos de Saúde atuam na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde, embora não tenham participação no plano de saúde.

Questão 25 (Peso 3)

A implementação de políticas voltadas para os chamados determinantes sociais é de suma importância no sentido de produzir melhorias efetivas nas condições de vida e, conseqüentemente, nos níveis de saúde das pessoas. São necessárias ações de caráter intersetorial, e o setor saúde possui um papel vital nesse cenário (OMS, 2011).

Em relação à atuação do setor saúde diante dos determinantes sociais, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () O setor saúde deve buscar reformular os serviços de saúde e os programas de saúde pública, tendo em vista a redução das iniquidades.
- () O setor saúde deve avaliar a efetividade do trabalho intersetorial, formulando políticas de maneira integrada e em parceria com outras partes interessadas.
- () É dispensável estabelecer diálogo com outros setores, na medida em que o setor saúde é o maior responsável pelas políticas direcionadas aos determinantes sociais.
- () Considerando o conteúdo técnico em torno dos determinantes sociais, torna-se desnecessário ao setor saúde o trabalho junto às comunidades na busca por soluções.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F F V V
- B) F V V F
- C) V F V F
- D) V V F F
- E) V F F V

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (QUESTÕES DE 26 A 40)

Questão 26 (Peso 1)

As Ouvidorias do Sistema Único de Saúde apoiam-se nos princípios previstos na Lei nº 8.080/1990 e nas diretrizes elencadas na Constituição Federal. De acordo com o Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS, o princípio da _____ assegura que “todo cidadão tem o direito de se manifestar junto ao Poder Público, quanto ao sistema de saúde” (BRASIL, 2013, p. 8).

A alternativa que preenche, corretamente, a lacuna do trecho acima é

- A) equidade
- B) igualdade
- C) universalidade
- D) direito à informação
- E) participação da comunidade

Questão 27 (Peso 1)

De acordo com o Manual de Ouvidorias do SUS, uma das etapas do processo de Análise e Triagem das demandas é o(a) _____, que consiste em categorizar as demandas de acordo com os assuntos e subassuntos para a geração de processos precisos e para elaboração de relatórios fidedignos (BRASIL, 2014).

A alternativa que preenche, corretamente, a lacuna do trecho acima é

- A) Registro
- B) Tipificação
- C) Classificação
- D) Encaminhamento
- E) Recebimento das manifestações

Questão 28 (Peso 1)

Nas Ouvidorias, as demandas são classificadas de acordo com o seu conteúdo. A “comunicação verbal ou escrita que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde” (BRASIL, 2014, p. 53) é classificada como _____.

A alternativa que preenche, corretamente, a lacuna do trecho acima é

- A) Sugestão
- B) Denúncia
- C) Tipificação
- D) Solicitação
- E) Reclamação

Questão 29 (Peso 1)

“Indicador é um dado que representa ou quantifica um resultado, uma característica ou o desempenho de um processo ou serviço realizado pela Ouvidoria do SUS (BRASIL, 2014, p. 95). De acordo com o Manual das Ouvidorias do SUS, o indicador que calcula o percentual das demandas que foram respondidas ao cidadão em relação ao total de demandas registradas em um período de tempo é denominado

- A) Taxa de resposta
- B) Índice de Qualidade
- C) Índice de Efetividade
- D) Índice de Produtividade
- E) Índice de Resolutividade

Questão 30 (Peso 1)

A Ouvidoria do SUS, através da escuta da demanda do cidadão, contribui para a efetivação da Política Nacional de Humanização, especialmente, da diretriz relacionada _____, que visa reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde.

A alternativa que preenche, corretamente, a lacuna do trecho acima é

- A) à Ambiência
- B) ao Acolhimento
- C) à Defesa do direito dos usuários
- D) à Clínica ampliada e compartilhada
- E) à Indissociabilidade entre atenção e gestão

Questão 31 (Peso 2)

Sobre os propósitos a serem alcançados pela Ouvidoria, de acordo com o Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS, analise as opções a seguir e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- Ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS.
- Estruturar a marcação de consulta, e a solução de problemas dos(as) cidadãos(ãs).
- Subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas.
- Consolidar-se como um Serviço de Atendimento ao Consumidor e assessoria de comunicação social do SUS.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F V F V
- B) F V V F
- C) V V F F
- D) V F V F
- E) V F F V

Questão 32 (Peso 2)

Sobre as recomendações que são orientadoras do atendimento ao(à) cidadão(ã) nos serviços públicos, de acordo com o Manual de Ouvidorias do SUS (2014), analise as opções a seguir e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- Não privilegiar nenhum cidadão no atendimento no serviço público.
- Privilegiar e conceder atenção preferencial a pessoa idosa (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.
- Observar, rigorosamente, a ordem de chegada, salvo no caso dos públicos-alvos reconhecidos por lei como preferenciais.
- O encaminhamento ao atendimento preferencial não deverá ser feito por observação. Deve-se sempre solicitar comprovação da condição especial para se evitar constrangimentos em relação aos demais usuários do serviço.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F V V F
- B) F V F V
- C) F V F F
- D) V F F V
- E) V F V F

Questão 33 (Peso 2)

Os sistemas de informação em saúde se constituem em importantes ferramentas para a atuação de gestores e profissionais de saúde. Informações qualificadas permitem que sejam calculados diversos indicadores, que são fundamentais para o planejamento de ações e serviços em saúde e que de fato dialoguem com a realidade de vida das pessoas e atendam às suas necessidades (RODRIGUES, 2014).

Em relação ao Sistema de Informação de Mortalidade (SIM), analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- A análise dos dados do SIM permite a construção de indicadores que contribuem para a descrição do perfil de saúde de uma região.
- O SIM permite acessar dados, bem como causas de morte em todo o território nacional e tem relação direta com as ações da vigilância sanitária.
- As Secretarias Estaduais de Saúde são responsáveis pelo controle e distribuição das Declarações de Óbito entre os profissionais médicos e instituições que a utilizem.
- O instrumento padronizado para a coleta de dados do SIM é a Declaração de Óbito, cuja emissão e distribuição para os estados são de competência do Ministério da Saúde.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F F V V
- B) F V V F
- C) V V F F
- D) V F V F
- E) V F F V

Questão 34 (Peso 2)

“A medição do tempo de resposta é fundamental à avaliação do desempenho da Ouvidoria do SUS, visto que não basta responder ao(à) cidadão(ã), é necessário fazer isso dentro de um período de tempo razoável, dentro do estabelecido em normas ou pactuado com o gestor, considerando que muitas vezes o tempo é fator decisivo para diversos assuntos em saúde” (BRASIL, 2014, p. 97).

Sobre os indicadores de tempo de acordo com o Manual de Ouvidorias do SUS, é correto afirmar que

- A) O tempo médio de resposta (TMR) é o indicador que mede o tempo médio gasto pelo cidadão para registrar sua demanda no serviço de ouvidoria.
- B) O TMR é calculado subtraindo a Data de Conclusão Efetiva da Data de Registro da Demanda.
- C) O TMR é o indicador que mede o tempo em que as demandas pendentes (não respondidas) ficam em aberto no sistema.
- D) O tempo de vida (TV) é o indicador que mede o tempo decorrido entre o registro da demanda e a data do atendimento efetivo da solicitação do usuário do serviço de saúde.
- E) O tempo de resposta (TR) pode ser monitorado de forma constante, permitindo à Ouvidoria do SUS acompanhar suas demandas com atraso de resposta, bem como pode ser usado como informação para sensibilizar a área para que responda.

Questão 35 (Peso 2)

De acordo com o Manual de Ouvidorias do SUS, antes de encaminhar uma demanda, deve-se definir o seu nível de prioridade (BRASIL, 2014). Uma demanda de prioridade nível _____, é classificada como prioridade _____ e o prazo sugerido para resposta é _____ dias.

A alternativa que preenche, correta e sequencialmente, as lacunas do trecho acima é

- A) Um / alta / 30
- B) Dois / alta / 30
- C) Um / baixa / 90
- D) Três / baixa / 60
- E) Dois / média / 60

Questão 36 (Peso 3)

O Manual das Ouvidorias do SUS, publicado pelo Ministério da Saúde em 2014, apresenta as boas práticas de uma Ouvidoria do SUS. Sobre as práticas de excelência, analise as opções a seguir e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () A Ouvidoria deve ter autonomia financeira.
- () O Ouvidor tem trânsito livre e acesso direto ao gestor.
- () A Ouvidoria não deve divulgar os projetos e as atividades do órgão/entidade para sociedade.
- () As bases de dados dos Sistemas da Ouvidoria não podem estar integradas a outros sistemas da unidade de saúde, visando, assim, a proteger os dados dos usuários dos serviços de saúde e evitar o cruzamento de informações sem o consentimento do usuário.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V V F F
- B) V F V F
- C) V F F V
- D) F V F V
- E) F V F F

Questão 37 (Peso 3)

Considerando o quarto princípio da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, que assegura o atendimento que respeite os valores e direitos do paciente, visando preservar sua cidadania durante o tratamento, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () As pessoas têm direito a sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, mesmo após a sua morte, salvo em relação ao seu prontuário, que é de livre acesso aos profissionais da unidade de saúde.
- () Toda pessoa tem direito de não ser submetido a nenhum exame, sem conhecimento e consentimento, nos locais de trabalho (pré-admissionais ou periódicos), nos estabelecimentos prisionais e de ensino, públicos ou privados.
- () O usuário dos serviços de saúde tem direito a consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, depois de adequada informação, a qualquer procedimento diagnóstico, preventivo ou terapêutico, independentemente dos riscos à saúde pública.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) F F V
- B) F V V
- C) F V F
- D) V F F
- E) V F V

Questão 38 (Peso 3)

As demandas devem ser registradas quando o(a) cidadãos(ãs) procurar a Ouvidoria do SUS para: a) solicitar assistência; b) reclamar uma insatisfação; c) denunciar uma irregularidade; d) pedir alguma informação [...]; e) registrar elogios e/ou sugestões relacionadas à saúde. Sobre o registro de demandas dos usuários da saúde, de acordo com o Manual das Ouvidorias do SUS, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () Uma solicitação nunca deve ser registrada sob sigilo.
- () Nenhuma demanda deve ser registrada de forma anônima.
- () Uma solicitação e uma informação nunca devem ser registradas em anonimato.
- () A demanda anônima deve ser registrada com o maior zelo, pois ninguém poderá falar com o cidadão novamente.
- () Mesmo quando uma informação for respondida no ato do atendimento e, por isso, não precisar de encaminhamento, é necessário coletar os dados mínimos para registro da demanda.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V F V V F
- B) V F F V V
- C) V V V F F
- D) F V V F V
- E) F V F V F

Questão 39 (Peso 3)

O tratamento das demandas das Ouvidorias do SUS envolve desde a análise e triagem das demandas recebidas até a identificação das unidades internas do órgão ou entidade para as quais as demandas devem ser encaminhadas. Sobre a análise e a triagem das demandas, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () Envolve o monitoramento do processo de registro da demanda, a fim de resguardar a sua qualidade.
- () Envolve a análise da consistência do registro da demanda, a tipificação da demanda, a definição de prioridade e a identificação da natureza da providência a ser realizada.
- () Envolve o uso de tecnologias que garantam o acesso a bases históricas dos dados dos usuários, inclusive a dados sigilosos e informações confidenciais para que a demanda possa ser corretamente tipificada.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V F V
- B) V V F
- C) F V V
- D) F V F
- E) F F V

Questão 40 (Peso 3)

O financiamento e a alocação de recursos voltados para as ações de saúde são aspectos fundamentais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e se relacionam diretamente à chamada Programação em Saúde. Nesse sentido, o gerenciamento de recursos financeiros cabe às três esferas e garante a chamada governança federativa (BRASIL, 2016).

Em relação aos aspectos do financiamento do SUS, analise as assertivas e identifique com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- () Os Municípios recebem, via de regra, transferências do SUS provenientes dos Estados em volumes maiores do que os aportados pelo Governo Federal.
- () Cada uma das esferas da federação deve destinar valores mínimos, que deverão ser aplicados anualmente para o financiamento das ações e serviços públicos de saúde.
- () Os Estados e os Municípios que contam com alto valor de arrecadação de tributos devem custear, sem ajuda de recursos federais, suas próprias ações e serviços de saúde.
- () A cada ano, os Estados e os Municípios devem aplicar, respectivamente 12% e 15% das receitas provenientes dos impostos para o financiamento das ações e serviços de saúde.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é

- A) V F F V
- B) V V F F
- C) F V F V
- D) F V V F
- E) F F V V