

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