



PROCESSO SELETIVO  
2019  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

## PROCESSO SELETIVO PARA CONCESSÃO DE BOLSAS DE ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO

### PROJETO ACOLHER

ADMINISTRAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, COMUNICAÇÃO SOCIAL, ENGENHARIA, PEDAGOGIA, TECNOLOGIA EM GESTÃO DE PESSOAS, TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA, TECNOLOGIA EM GESTÃO HOSPITALAR

1. A prova terá duração de 3 (três) horas, considerando, inclusive, a marcação do cartão-resposta.
2. A prova objetiva deverá ser feita, obrigatoriamente, à caneta esferográfica, fabricada em material incolor e transparente, de tinta azul ou preta, não sendo permitido o uso de régua, lápis, lapiseira, marca texto, corretivo e/ou borracha.
3. É de responsabilidade do candidato a conferência deste caderno que contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha, elaboradas com base no conteúdo programático constado no Edital Regulamentador do processo seletivo, cada uma com 4 (quatro) alternativas (A,B,C e D).
4. Transcreva a frase abaixo, para o espaço determinado no cartão-resposta, com caligrafia usual, para posterior exame grafológico:

**"A renúncia é a libertação. Não querer é poder."**

5. **Em hipótese alguma haverá substituição do cartão-resposta por erro do candidato.**
6. O telefone celular desligado e demais pertences não permitidos deverão permanecer acondicionados em saco de segurança devidamente lacrado, desde o momento da entrada na sala de prova até a saída do candidato do estabelecimento de realização da mesma.
7. O candidato cujo aparelho celular ou outro equipamento, mesmo que acondicionado no saco de segurança e debaixo de sua carteira, venha a tocar, emitindo sons de chamada, despertador, etc, **SERÁ ELIMINADO DO CERTAME.**
8. Será vedado ao candidato, dentro da sala de realização da prova, independente do início da prova:
  - a) o uso de lupas, óculos escuros, protetores auriculares ou quaisquer acessórios de cobertura para cabeça, tais como: chapéu, boné, gorro etc., salvo se autorizado, previamente, pela Gerência de Recrutamento e Seleção, conforme estabelecido no edital regulamentador do certame;
  - b) o empréstimo de material e/ou utensílio de qualquer espécie entre os candidatos;
  - c) a consulta a qualquer material (legislação, livros, impressos, anotações, jornal e revista)
  - d) o uso de qualquer tipo de aparelho eletrônico.
9. Os relógios de pulso serão permitidos, desde que não sejam digitais ou emitam sons e permaneçam sobre a mesa, à vista dos fiscais, até a conclusão da prova.
10. Não será permitido ao candidato fumar conforme determinado no art. 49 da Lei Federal nº 12.546 de 14 de dezembro de 2011.
11. Somente após decorrida uma hora do início da prova, o candidato, ainda que tenha desistido do certame, poderá entregar o **cartão-resposta devidamente assinado e com a frase transcrita** e retirar-se do recinto levando o seu caderno de questões.
12. Não será permitida, em hipótese alguma, a cópia das marcações efetuadas no cartão-resposta.
13. Os três últimos candidatos deverão permanecer em sala, sendo liberados somente quando todos tiverem concluído a prova ou o tempo tenha se esgotado, sendo indispensável o registro dos seus nomes e assinaturas na ata de aplicação de prova.
14. Não será permitido o uso de sanitários por candidatos que tenham terminado a prova.
15. O FISCAL DE SALA **NÃO** ESTÁ AUTORIZADO A ALTERAR QUAISQUER DESSAS INSTRUÇÕES.
16. O gabarito da prova será publicado no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro - D.O. Rio, no segundo dia útil após a realização da prova, estando disponível também, no site <http://www.rio.rj.gov.br/web/portaldeconcursos>.

Com base na obra *Ética e Cidadania*, de Elaine Arantes, responda às questões de números 1 a 10.

01. Ética e moral, podem ser definidos, respectivamente como:
- (A) a disciplina que estuda as dúvidas existenciais inerentes aos seres humanos e a consciência do certo e do errado
  - (B) a disciplina teórica que estuda os princípios da moralidade e o conjunto de normas e regras destinadas a regular as relações dos indivíduos em uma comunidade social
  - (C) o conjunto de normas e regras destinadas a regular as relações dos indivíduos em uma comunidade social e a disciplina teórica que estuda os princípios da moralidade
  - (D) a disciplina distinta do campo da filosofia que trata dos princípios da moralidade e o conjunto de normas destinadas a padronizar as relações dos indivíduos de comunidade diferentes
02. São exemplos de atitudes de cidadania num Estado Democrático de Direito:
- (A) pagar impostos e tributos, desrespeitar o próximo e cumprir as leis
  - (B) pagar impostos e tributos, respeitar o próximo e abster-se de votar
  - (C) depredar o patrimônio público, respeitar o próximo e cumprir as leis
  - (D) preservar o patrimônio público, respeitar o próximo e cumprir as leis
03. O código de ética de uma empresa precisa ter caráter educativo e contar, em sua elaboração, com a participação dos profissionais da organização, objetivando torná-lo:
- (A) efetivo
  - (B) criativo
  - (C) inovador
  - (D) alternativo
04. Eles estão na base das condutas individuais e são os fundamentos da tomada de decisão das organizações:
- (A) os valores
  - (B) os feedbacks
  - (C) os argumentos
  - (D) os julgamentos
05. São virtudes desejadas em qualquer exercício profissional independentemente da área de atuação ou cultura em que for desenvolvido:
- (A) coragem e zelo
  - (B) zelo e honestidade
  - (C) honestidade e paciência
  - (D) paciência e generosidade
06. O Brasil é um país de dimensões continentais cuja diversidade cultural remete aos colonizadores europeus, aos índios que aqui já habitavam e aos negros trazidos para estas terras. Essa diversidade se expressa na vestimenta, na culinária, nas manifestações religiosas e nas tradições, entre outros. Perceber, conhecer e valorizar tais diferenças, dizem respeito a:
- (A) ética empresarial
  - (B) ética nos relacionamentos
  - (C) ética e a moral nos relacionamentos
  - (D) consciência da pluralidade da moral dos povos
07. O Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal considera, entre outras coisas, que:
- (A) tudo que o servidor fizer em âmbito privado tem influência em sua vida profissional; desta forma, sua conduta fora do órgão público deve ser tão ética quanto durante o exercício de seu trabalho diário
  - (B) algumas coisas que o servidor faz em âmbito privado têm influência em sua vida profissional e por isso, é bom ficar atento para, quando preciso, adotar conduta ética no seu cotidiano
  - (C) distinguir o bem e o mal já é mais do que suficiente para garantir a moralidade na Administração Pública, pois o papel do servidor público é atuar pelo bem do indivíduo
  - (D) é dever do servidor público agir, no seu ambiente de trabalho, com zelo e moralidade pelo seu próprio bem e de seus familiares
08. “Quando refletimos sobre o exercício do \_\_\_\_\_, vale ressaltar que sua \_\_\_\_\_, na gestão pública faz parte dos seus \_\_\_\_\_ na busca pela harmonia no convívio em comunidade.” As palavras que completam corretamente esta frase são:
- (A) cidadão, ausência, direitos
  - (B) povo, participação, desejos
  - (C) cidadão, participação, deveres
  - (D) indivíduo, participação, desejos
09. “Aí eu compreendi a distância que existe entre profissionais, planejadores e usuários. As lógicas são inteiramente diferentes. A gente aqui pensando que estava fazendo o melhor e a população com outra expectativa. Como a gente conversa pouco com eles”. O texto em questão possibilita evidenciar fragilidades no processo de \_\_\_\_\_ e no exercício da \_\_\_\_\_. As palavras que completam corretamente esta frase são:
- (A) doação, oratória
  - (B) cidadania, linguagem
  - (C) comunicação, paciência
  - (D) comunicação, cidadania
10. Cada vez mais, o termo resiliência, que teve origem na Física, vem sendo utilizado no mundo dos negócios para designar a capacidade que as pessoas têm de:
- (A) superar obstáculos, utilizando-se de todo e qualquer recurso que resulte em sucesso
  - (B) agir, segundo ditado popular, “engolindo sapos” sempre para alcançar bons resultados
  - (C) diante de grandes adversidades, reconhecer suas limitações para tomadas de decisão
  - (D) buscar em si mesmas as condições necessárias à superação dos obstáculos do cotidiano
11. A Política Nacional de Humanização (PNH) está pautada em princípios fundamentais, que são:
- (A) a transversalidade, a autonomia e o protagonismo dos gestores e a inseparabilidade entre a atenção e os sujeitos
  - (B) a transversalidade, o protagonismo dos sujeitos e a separação entre a atenção e a gestão dos processos de produção de saúde
  - (C) a inseparabilidade entre a atenção e a gestão de serviços assistenciais, a transversalidade e a dependência dos sujeitos
  - (D) a inseparabilidade entre a atenção e a gestão dos processos de produção de saúde; a transversalidade e a autonomia e o protagonismo dos sujeitos

12. A dimensão transversal da Política Nacional de Humanização (PNH) implica uma construção coletiva e visa estar presente em todos os programas e políticas do SUS. Com isso, o resultado esperado é:
- um certo grau de contato e comunicação entre pessoas, hierarquização dos poderes e reforço da produção de saúde com qualidade
  - um grau de contato e comunicação entre pessoas e grupos ampliados, sem hierarquia e reforço da produção de saúde com qualidade
  - um grau de contato e comunicação entre pessoas e grupos diminuídos e reforço da produção de saúde com considerável qualidade
  - um grau de contato e comunicação entre pessoas e grupos ampliados, sem hierarquia, e ausência de esforços para a produção de saúde com qualidade
13. Segundo a Política Nacional de Humanização (PNH), a oferta de serviços de assistência à saúde precisa:
- investir em tecnologias de ponta que garantam um acolhimento de qualidade aos trabalhadores do SUS
  - investir mais em tecnologias, menos em ações de acolhimento aos usuários e de melhorias no ambiente de trabalho
  - articular avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais
  - articular avanços tecnológicos com acolhimento, mesmo que os ambientes de cuidado e as condições de trabalho dos profissionais sejam insalubres
14. Uma característica comum a toda e qualquer rede é a conectividade. Na Rede de Humanização em Saúde (RHS), em especial, essa conexão implica processos de trocas, de interferência e de contágio entre:
- gestores, trabalhadores de saúde, usuários e todos os cidadãos
  - profissionais da saúde e seus pacientes
  - trabalhadores da saúde e gestores
  - gestores e o controle social
15. O acolhimento é uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização para o atendimento das necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde. Nesse sentido, o acolhimento deverá acontecer:
- em qualquer local, a qualquer hora e por qualquer profissional
  - em local específico, com hora marcada e por determinado profissional
  - em qualquer local, desde que tenha um profissional previamente indicado para essa finalidade
  - a qualquer hora, se for uma unidade hospitalar, e com hora marcada nas demais unidades
16. Efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários, é:
- demanda para o Governo Federal
  - responsabilidade do controle social
  - finalidade da Política Nacional da Atenção Básica
  - finalidade da Política Nacional de Humanização
17. A implementação da Política Nacional de Humanização está alicerçada em quatro marcas específicas, dentre elas:
- a garantia de consulta domiciliar para todos os idosos
  - o acesso restrito do usuário ao seu prontuário médico
  - a educação permanente aos trabalhadores
  - a redução de filas e aumento do tempo de espera
18. A implementação da Política Nacional de Humanização (PNH) por eixos objetiva que suas estratégias de institucionalização, de difusão e, prioritariamente, de apropriação de seus resultados pela sociedade sejam alcançados. Sua inclusão no debate da saúde, visando à ampliação do domínio social sobre a PNH, encontra-se no eixo:
- da gestão do trabalho
  - da informação/comunicação
  - da gestão da PNH
  - do financiamento
19. Em 2019, a Prefeitura do Rio de Janeiro instituiu em 22 unidades de atendimento o Projeto Acolher para graduandos de diferentes áreas de formação, com o fim de que desenvolvam ou potencializem algumas competências destacadas na Política Nacional de Humanização, tais como:
- a iniciativa e a negociação
  - a perseverança e a oratória
  - o trabalho em equipe e a comunicação
  - a persuasão e a perspicácia
20. “Saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não, simplesmente, a ausência de doenças ou enfermidades.” (Organização Mundial de Saúde – OMS – abril de 2013)
- A definição acima, analisada à luz da Política Nacional de Humanização, possibilita a seguinte afirmação:
- o trabalho em equipe nas unidades de saúde acontece quando o gestor permite
  - a prevenção e a promoção da saúde devem ser exercidas, exclusivamente, por profissionais com formação específica na área da saúde
  - o compromisso com a produção do cuidado é de todo um coletivo, no qual se incluem os egressos de cursos de graduações específicas ou não da “área saúde”
  - a educação permanente dos profissionais que atuam nas unidades de saúde é irrelevante
21. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. Considerando as disposições da Constituição Federal de 1988 que tratam da saúde, é correto afirmar que:
- é permitida a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos
  - não compete ao Sistema Único de Saúde participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico
  - as ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único
  - o Sistema Único de Saúde será financiado com recursos do orçamento da seguridade social, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, exclusivamente

22. De acordo com a Constituição Federal de 1988, a assistência à saúde é:
- (A) livre à iniciativa privada
  - (B) representada pelo Governo
  - (C) realizada mediante participação social
  - (D) prestada apenas pelos serviços públicos de saúde
23. De acordo com a Lei Federal nº 8.080 de 19/09/90, os níveis de saúde expressam a organização social e econômica do País, tendo a saúde como determinantes e condicionantes, entre outros:
- (A) lazer, tecnologias e moradia
  - (B) moradia, atividade física e cultura
  - (C) alimentação, cultura e tecnologias
  - (D) alimentação, atividade física e lazer
24. As diretrizes organizacionais do Sistema Único de Saúde são:
- (A) equidade, regionalização e hierarquização
  - (B) regionalização, equidade e universalidade
  - (C) universalidade, descentralização e regionalização
  - (D) descentralização, regionalização e hierarquização
25. Um cidadão canadense, durante suas férias no estado do Rio de Janeiro, sofreu grave acidente automobilístico na Avenida das Américas e necessita de atendimento hospitalar de urgência. Com referência a esta situação, pode-se afirmar que:
- (A) o cidadão canadense poderá ter atendimento médico público caso venha a custear todas as despesas com seu tratamento
  - (B) o cidadão canadense não faz jus aos serviços do Sistema Único de Saúde, devendo procurar um hospital particular de emergência
  - (C) o Sistema Único de Saúde rege-se pelo princípio da universalidade, portanto, o cidadão canadense, ao ingressar no Brasil, tem direito ao atendimento médico público e gratuito em caso de urgência
  - (D) o Sistema Único de Saúde rege-se pelo princípio da integralidade, o cidadão canadense, portanto, não tem direito ao atendimento médico público e gratuito em caso de urgência, uma vez que os serviços do Sistema Único de Saúde são prestados para aqueles que contribuem para a seguridade social
26. De acordo com a Constituição Federal de 1988, as instituições privadas, quando contratadas ou conveniadas, participam do Sistema Único de Saúde de forma:
- (A) exclusiva
  - (B) particular
  - (C) fundamental
  - (D) complementar
27. O líder deve dispor de um painel de indicadores que lhe permita identificar os pontos fortes, as oportunidades de melhorias e o grau de alcance do desempenho esperado, assegurando um processo sustentado para as decisões e o sucesso da organização. Dessa maneira, atenderá ao seguinte Princípio da Gestão da Qualidade em Saúde:
- (A) decisão baseada em informações
  - (B) abordagem de processos
  - (C) melhoria
  - (D) liderança
28. A transferência de responsabilidades e recursos da União para a esfera municipal estimula novas competências e capacidades político-institucionais dos gestores locais, permitindo o acesso, a integralidade da atenção e a racionalização de recursos. Essa situação se refere ao seguinte princípio organizativo do SUS:
- (A) equidade
  - (B) regionalização
  - (C) hierarquização
  - (D) descentralização
29. De acordo com a Constituição Federal de 1988, a participação da comunidade no Sistema Único de Saúde deve ser entendida como:
- (A) participação popular das decisões tomadas na gestão do SUS
  - (B) participação popular nos processos de execução das ações de saúde
  - (C) processo de reforma sanitária que objetiva formulação de políticas específicas de atenção aos usuários
  - (D) controle social que é realizado nas conferências e nos conselhos de saúde exercendo função apenas consultiva
30. O conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos, é:
- (A) vigilância sanitária
  - (B) saúde do trabalhador
  - (C) vigilância epidemiológica
  - (D) assistência terapêutica integral
31. O conjunto de ações e serviços de saúde, prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da Administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público, constitui o Sistema Único de Saúde (SUS). A Lei nº 8.080/90 **NÃO** incluiu no campo de atuação do SUS:
- (A) a participação na formulação da política e na execução de desenvolvimento social
  - (B) a ordenação da formação de recursos humanos na área de saúde
  - (C) a vigilância nutricional e a orientação alimentar
  - (D) a execução de ações de saúde do trabalhador
32. Considerando as ações em cada fase do Ciclo PDCA, o treinamento prático realizado pela Secretaria Municipal de Saúde-Rio para a utilização de um novo equipamento médico-hospitalar está relacionado a:
- (A) planejamento
  - (B) execução
  - (C) avaliação
  - (D) controle
33. Com público esperado de 2,7 milhões de pessoas, o esquema operacional para o *réveillon* de Copacabana terá a participação da Prefeitura do Rio em todos os setores, como segurança, engenharia de tráfego, transporte coletivo, saúde e assistência social. A Secretaria Municipal de Saúde-Rio decidiu montar quatro postos médicos na orla de Copacabana e distribuirá os profissionais de saúde considerando as frequências de atendimentos do *réveillon* do ano anterior. A ferramenta mais adequada a ser utilizada nessa situação é:
- (A) Lista de Verificação
  - (B) Diagrama de Pareto
  - (C) *Top-down*
  - (D) BSC

34. O programa voltado para os funcionários, que busca promover os bons hábitos no ambiente do trabalho, incluindo o combate ao desperdício, arrumação, autodisciplina, limpeza e organização, é chamado de:
- (A) Kaizen
  - (B) 5W2H
  - (C) Swot
  - (D) 5S
35. A implementação de mudanças radicais que, ao redesenhar os processos de trabalho, visa melhorar, de forma drástica, a eficácia da organização, em todos os seus aspectos como custos, qualidade, serviço e velocidade, constitui a:
- (A) melhoria
  - (B) reengenharia
  - (C) gestão da qualidade total
  - (D) manutenção produtiva total
36. O PDCA é uma ferramenta de gestão que busca:
- (A) calcular os índices para definir o grau de gravidade, urgência e tendência
  - (B) realizar o diagnóstico estratégico externo de uma organização
  - (C) controlar e melhorar as atividades de um processo
  - (D) identificar as causas que geram os efeitos de um processo
37. Para o sucesso de uma instituição, é fundamental mapear e padronizar as atividades. Uma metodologia muito utilizada para representação de processos e que detalha, por meio de símbolos gráficos, o passo a passo da execução de uma determinada atividade é:
- (A) histograma
  - (B) fluxograma
  - (C) gráfico de dispersão
  - (D) diagrama de causa/efeito
38. Nas instituições públicas, para identificar as organizações de excelência com vistas a promover melhorias na prestação de serviços públicos, utiliza-se:
- (A) MASP
  - (B) *Ishikawa*
  - (C) *benchmarking*
  - (D) *downsizing*
39. Considerando os Princípios da Gestão da Qualidade, é correto afirmar:
- (A) o sucesso das organizações está cada vez mais atrelado aos seus ativos tangíveis, tais como seus imóveis, máquinas e estoques
  - (B) o cliente é a razão de ser de qualquer organização, em qualquer segmento, assume, nos serviços de saúde, uma importância ainda maior, pois extrapola a questão da satisfação do atendimento, e envolve aspectos voltados aos resultados e benefícios da assistência prestada
  - (C) a maioria das estratégias da gestão da qualidade visa ao envolvimento da mão de obra no esforço para produzir qualidade em processos, produtos e serviços, diante da inegável importância e precedência dos recursos financeiros sobre os demais recursos da organização, inclusive o capital humano
  - (D) os indicadores de eficiência correspondem ao grau de atendimento aos requisitos estabelecidos pela organização ou de satisfação do cliente com os atributos de um determinado serviço ou produto por ele valorizado
40. Com relação à Gestão da Qualidade, uma ferramenta que permite a um grupo de trabalho criar, de forma simples e criativa, o maior número de ideias acerca de um determinado assunto dentro de um intervalo controlado de tempo, objetivando buscar soluções para os problemas apresentados, é chamada de:
- (A) *brainstorming*
  - (B) *balanced scorecard*
  - (C) *six sigma*
  - (D) *workshop*