



ATENDENTE DE SAÚDE

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES A SEGUIR

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no cartão-resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D, das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o cartão-resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- Faça o preenchimento do tipo de prova e da alternativa que julgar correta, conforme o exemplo a seguir: ●
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **20** questões, numeradas de **1** a **20**.
- Verifique no caderno de prova se faltam folhas, se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente transparente com água, sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Ao terminar sua prova, entregue o cartão-resposta devidamente **preenchido e assinado** ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **2h30min**, incluído o tempo para preenchimento do cartão-resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta, seja por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da prova sem o acompanhamento de um fiscal.
- Uso do banheiro após entregar seu cartão-resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do cartão-resposta.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

No atendimento ao público, a qualidade do serviço prestado depende de fatores como cordialidade, eficiência, clareza das informações e respeito às necessidades do cidadão.

Análise as assertivas a seguir:

I.A qualidade no atendimento ao cidadão pressupõe prestação de informações claras, tratamento respeitoso e busca pela solução adequada das demandas apresentadas.

PORTANTO

II.A agilidade no atendimento é suficiente, por si só, para caracterizar atendimento de qualidade, ainda que haja falhas na cordialidade ou na precisão das informações prestadas.

Assinale a alternativa correta.

- (A) A assertiva I é verdadeira, e a II é falsa.
- (B) As assertivas I e II são verdadeiras, mas a II não justifica a I.
- (C) A assertiva I é falsa, e a II é verdadeira.
- (D) As assertivas I e II são verdadeiras, e a II justifica a I.

Questão 02

O Sistema Único de Saúde (SUS) é o sistema público de saúde do Brasil, criado pela Constituição Federal de 1988, com o objetivo de garantir acesso universal, integral e gratuito à saúde para toda a população. Em um município brasileiro, uma família acessa, ao longo do tempo, diferentes serviços de saúde:

- A criança é vacinada em uma unidade básica de saúde;
- O pai realiza exames laboratoriais solicitados por um médico;
- A avó recebe atendimento em um hospital público para tratamento de uma doença crônica;
- A mãe participa de um grupo educativo sobre alimentação saudável promovido pela equipe de saúde da família.

Considerando a organização e os serviços oferecidos pelo SUS, assinale a alternativa correta:

- (A) O SUS apresenta maior concentração de recursos na assistência hospitalar e em serviços de maior complexidade, sendo as ações de promoção e prevenção desenvolvidas de forma complementar no âmbito da atenção básica.
- (B) As ações de vacinação e de educação em saúde são ofertadas no sistema público, podendo também contar com a participação de instituições privadas em caráter complementar, conforme diretrizes de organização dos serviços de saúde.

- (C) O SUS contempla ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação, atendendo às diversas necessidades de saúde da população.
- (D) A oferta de serviços no SUS prioriza atendimentos de maior complexidade assistencial, sendo o acompanhamento contínuo e as ações educativas organizados de acordo com a capacidade instalada dos entes federativos.

Questão 03

No contexto das atividades desempenhadas em unidades de saúde, as rotinas administrativas envolvem a organização de documentos, o atendimento ao público, o controle de informações e o apoio às atividades institucionais, contribuindo para o bom funcionamento do serviço.

Considerando as rotinas administrativas básicas, assinale a alternativa correta.

- (A) O atendimento ao público não integra as rotinas administrativas, sendo atividade exclusiva de profissionais da área técnica.
- (B) O arquivamento de documentos deve ser realizado de forma aleatória, desde que permita acesso rápido pelo servidor responsável.
- (C) A organização administrativa pressupõe padronização de procedimentos, controle de fluxos e adequada gestão das informações.
- (D) O controle de documentos e informações é dispensável quando os registros são realizados em sistemas informatizados.

Questão 04

A vigilância em saúde constitui importante instrumento de organização das ações e serviços voltados à promoção, prevenção e proteção da saúde coletiva, envolvendo o monitoramento contínuo de fatores que possam impactar a situação sanitária da população.

Considerando as noções gerais de vigilância em saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) As atividades de vigilância em saúde são desenvolvidas de forma exclusiva por profissionais de nível superior pertencentes à área médica, não envolvendo a atuação de outros profissionais ou equipes multiprofissionais no desempenho de suas ações e atividades institucionais.
- (B) A vigilância em saúde compreende ações de monitoramento, prevenção e controle de riscos, agravos e doenças que possam afetar a saúde da população.
- (C) A vigilância em saúde atua exclusivamente após a ocorrência e confirmação de doenças, agravos ou eventos de interesse sanitário, não desempenhando funções de natureza preventiva, educativa ou de monitoramento antecipado de riscos à saúde coletiva.

- (D) A vigilância em saúde restringe-se ao acompanhamento de surtos e epidemias, não abrangendo ações preventivas ou educativas.

Questão 05

No atendimento ao público em unidades de saúde, a comunicação eficaz e o relacionamento interpessoal adequado contribuem diretamente para a qualidade do serviço prestado e para a construção de ambiente organizacional harmonioso.

Considerando boas práticas de comunicação e relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) O relacionamento interpessoal adequado exige postura colaborativa, respeito mútuo e capacidade de diálogo entre profissionais e usuários do serviço.
- (B) A comunicação eficiente pressupõe a transmissão rápida das informações, ainda que sem confirmação de sua correta compreensão pelo destinatário.
- (C) A comunicação institucional eficaz dispensa a necessidade de escuta ativa, desde que as orientações sejam formalmente transmitidas ao usuário.
- (D) Divergências entre servidores devem ser solucionadas prioritariamente por confronto direto diante do público, a fim de assegurar transparência administrativa.

Questão 06

As campanhas de vacinação representam estratégia relevante de saúde pública para prevenção de doenças imunopreveníveis, contribuindo para a proteção individual e coletiva por meio da ampliação da cobertura vacinal da população.

Considerando as campanhas de vacinação no contexto da atenção à saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) A participação da população em campanhas de vacinação é recomendada apenas quando houver declaração formal de situação epidêmica.
- (B) As campanhas de vacinação têm como finalidade exclusiva imunizar indivíduos pertencentes a grupos de risco previamente definidos, sem impacto coletivo sobre a população em geral.
- (C) As campanhas de vacinação contribuem para ampliar a cobertura vacinal e reduzir a circulação de agentes infecciosos na comunidade.
- (D) A vacinação em campanhas substitui integralmente a necessidade de manutenção de calendários regulares de imunização nos serviços de saúde.

Questão 07

Em uma unidade de saúde, um atendente utiliza computador para registrar informações em sistema eletrônico, organizar arquivos digitais e realizar comunicações internas. Durante o uso cotidiano, é necessário compreender aspectos relacionados ao

funcionamento do sistema operacional, organização de arquivos e boas práticas de segurança da informação.

Considerando essas noções, assinale as afirmativas a seguir. Marque V, para verdadeiro e F, para falso:

(___) O sistema operacional atua como intermediário entre o usuário e o hardware, sendo responsável pela gestão de recursos do sistema e pela execução de programas.

(___) A exclusão de um arquivo da lixeira do sistema operacional impede qualquer possibilidade de recuperação do dado, independentemente de ferramentas ou procedimentos adicionais.

(___) Arquivos armazenados em um computador não podem ser organizados em diferentes diretórios ou pastas, devendo permanecer em uma única estrutura de armazenamento.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo:

- (A) F, V, V.
- (B) V, F, V.
- (C) F, V, F.
- (D) V, F, F.

Questão 08

A elaboração de expedientes no âmbito da administração pública deve observar diretrizes técnicas próprias da redação oficial, voltadas à padronização da comunicação institucional e à adequada transmissão das informações administrativas. Tais diretrizes disciplinam não apenas a estrutura formal dos documentos, mas também a linguagem empregada, de modo a assegurar clareza, uniformidade e compatibilidade com os princípios que regem a atuação administrativa.

Considerando as normas gerais aplicáveis à redação oficial, assinale a alternativa correta.

- (A) A impessoalidade constitui característica essencial da redação oficial, razão pela qual os documentos devem refletir a manifestação institucional do órgão público, e não a opinião pessoal do agente redator.
- (B) A padronização dos expedientes oficiais impede qualquer adaptação estrutural ou textual às peculiaridades do assunto tratado, ainda que necessária à clareza da comunicação.
- (C) A formalidade exigida na redação oficial justifica o emprego de linguagem excessivamente rebuscada, ainda que isso comprometa a compreensão imediata da mensagem.
- (D) A redação oficial admite linguagem pessoal e subjetiva quando o signatário ocupar cargo de elevada hierarquia administrativa, em razão da autoridade inerente à função exercida.

Questão 09

Em uma unidade de saúde, a equipe administrativa identificou falhas no controle de materiais, como falta de insumos essenciais em alguns momentos e acúmulo

excessivo de outros itens com risco de vencimento. Diante disso, foram propostas medidas para aprimorar a organização e o controle de estoque.

Considerando as boas práticas de controle e organização de materiais em serviços de saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) O armazenamento de materiais deve ser realizado sem necessidade de classificação específica, desde que os itens estejam disponíveis para uso imediato.
- (B) O controle de materiais deve priorizar a reposição de itens apenas quando houver esgotamento total do estoque, a fim de evitar acúmulos desnecessários.
- (C) A organização de materiais em serviços de saúde não requer, de forma obrigatória, critérios padronizados, podendo variar conforme a rotina de cada profissional responsável pelo estoque.
- (D) A adoção de critérios como controle de validade, registro de entradas e saídas e definição de níveis mínimos e máximos de estoque contribui para a gestão eficiente dos materiais.

Questão 10

Em determinado estado brasileiro, gestores públicos de saúde discutem a organização e o funcionamento do sistema de saúde, considerando a necessidade de integrar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, bem como a articulação entre diferentes entes federativos para garantir o atendimento à população.

À luz da Lei nº 8.080/1990, assinale a alternativa correta.

- (A) O Sistema Único de Saúde é composto de forma concentrada por serviços públicos de saúde, sendo vedada a participação complementar da iniciativa privada em qualquer circunstância.
- (B) A direção do SUS é exercida de forma centralizada pela União, cabendo aos Estados e Municípios apenas a execução das ações previamente definidas em âmbito federal.
- (C) A atuação do SUS restringe-se à assistência médica individual de caráter curativo, não abrangendo, de forma estruturada, ações de vigilância sanitária, epidemiológica ou a assistência terapêutica integral previstas na legislação.
- (D) A organização do SUS prevê a atuação conjunta e articulada da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com responsabilidades compartilhadas na gestão e execução das ações de saúde.

Questão 11

No ambiente administrativo, o arquivamento de documentos constitui atividade essencial para a organização, preservação e recuperação das informações, contribuindo para a eficiência dos serviços prestados.

Considerando as noções básicas de arquivamento de documentos, assinale a alternativa correta.

- (A) A organização de documentos pode ser realizada por diferentes métodos, como ordem alfabética, numérica, cronológica ou por assunto, conforme a necessidade do serviço.
- (B) O processo de arquivamento de documentos elimina a necessidade de controle, acompanhamento e atualização das informações neles registradas, uma vez que sua organização já assegura a adequada gestão documental.
- (C) O arquivamento de documentos deve priorizar exclusivamente a estética da organização, não sendo necessário observar critérios técnicos de classificação.
- (D) Documentos de uso frequente devem ser armazenados em locais de difícil acesso ou restrito, com a finalidade de evitar seu manuseio constante e reduzir a possibilidade de desgaste físico decorrente da utilização recorrente.

Questão 12

No exercício das atividades de atendimento em serviços de saúde, a postura profissional e o adequado tratamento das informações acessadas pelo servidor constituem aspectos fundamentais para a ética e a confiança na prestação do serviço público.

Assinale a alternativa correta.

- (A) O dever de preservação do sigilo funcional pode ser livremente relativizado pelo servidor quando a informação tratada disser respeito a usuário com quem mantenha vínculo de conhecimento, convivência ou proximidade no âmbito pessoal.
- (B) Informações obtidas durante o atendimento podem ser compartilhadas com terceiros sempre que o servidor considerar o fato socialmente relevante.
- (C) O dever de sigilo profissional e funcional aplica-se exclusivamente aos profissionais de nível superior vinculados à área da saúde, não alcançando servidores administrativos, atendentes ou demais agentes que atuem em funções de apoio no ambiente de atendimento.
- (D) A postura profissional adequada no atendimento ao público exige comportamento ético, discrição, responsabilidade e respeito à confidencialidade das informações funcionais.

Questão 13

Em um município brasileiro, a gestão de saúde identificou que determinados grupos populacionais apresentavam maior vulnerabilidade social e piores indicadores de saúde. Diante disso, foram implementadas ações específicas, como ampliação do acesso a serviços básicos, oferta de programas direcionados e integração entre ações preventivas, assistenciais e educativas, considerando as diferentes necessidades da população.

À luz dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), assinale a alternativa correta.

- (A) A priorização de grupos específicos, com oferta diferenciada de serviços, caracteriza desvio do princípio da universalidade, uma vez que o SUS deve assegurar tratamento uniforme a toda a população.
- (B) A ampliação do acesso aos serviços básicos de saúde atende ao princípio da integralidade, que se restringe à oferta de atendimentos em diferentes níveis de complexidade.
- (C) A adoção de estratégias voltadas a grupos com maiores necessidades de saúde está alinhada ao princípio da equidade, que orienta a redução de desigualdades por meio de ações diferenciadas.
- (D) A integração entre ações preventivas e assistenciais representa uma diretriz organizativa do SUS, relacionada exclusivamente à hierarquização dos níveis de atenção.

Questão 14

Durante o atendimento em uma unidade básica de saúde, um atendente realizou o acolhimento de um usuário que apresentava queixas recorrentes e informou já ter passado por atendimentos anteriores na mesma unidade. Após prestar orientações iniciais e encaminhar o usuário para o setor responsável, o atendente, em razão do alto fluxo de pessoas e da percepção de que o caso já possuía registros anteriores, optou por não atualizar as informações no sistema nem nos documentos institucionais, entendendo que isso não comprometeria o atendimento.

Considerando a situação apresentada e a importância do registro de informações em serviços de saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) A atualização de informações em sistemas e registros de saúde pode ser considerada facultativa em situações de grande demanda de atendimento ou sobrecarga de trabalho, desde que o usuário seja devidamente acolhido, orientado e encaminhado ao setor competente.
- (B) Os registros de informações no serviço de saúde devem ser realizados de forma clara, completa e atualizada, independentemente do histórico do usuário, contribuindo para a continuidade do cuidado e a segurança no atendimento.
- (C) O registro de informações pode ser dispensado quando o usuário já possuir histórico anterior na unidade e o atendimento atual não apresentar alterações relevantes.
- (D) O registro de informações em serviços de saúde deve ser priorizado apenas em casos considerados graves ou de maior complexidade, podendo ser simplificado, reduzido ou até mesmo omitido em atendimentos rotineiros ou de menor relevância clínica.

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 15 a 17.

O papel da escola diante da inteligência artificial

As transformações no mundo do trabalho provocadas pela tecnologia exigem que a própria escola se transforme. Se a inteligência artificial pode executar tarefas repetitivas e auxiliar estudantes e professores na busca de informações, o papel da escola deveria se ampliar, promovendo uma formação de cidadãos capazes de encarar o mundo em constante transformação. O mundo do trabalho exige cada vez mais o desenvolvimento de habilidades socioemocionais. O número de demissões por dimensão socioemocional é crescente, o que evidencia que a escola precisa ir além do conhecimento cognitivo. O acesso à informação é diferente de conhecimento, e é papel da escola formar cidadãos críticos com capacidade de reflexão e ação diante dos problemas que se apresentam. A mudança nas políticas educacionais contemporâneas aponta para a necessidade de desenvolvimento de outros saberes que perpassem o saber-pensar e o saber-agir, diminuindo a distância entre teoria e prática, a fim de promover mudanças e produzir novos conhecimentos que beneficiem a sociedade.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. Quais os impactos do ChatGPT e da Inteligência Artificial na Educação? Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/en/web/ifsc-verifica/w/quais-os-impactos-do-chatgpt-e-da-inteligencia-artificial-na-educacao->. Acesso em: 13 abr. 2026. (Fragmento).

Questão 15

No trecho "o papel da escola deveria se ampliar", o verbo "ampliar" foi empregado com sentido específico no contexto. Assinale a alternativa em que a substituição proposta preserva, com maior precisão, o sentido original do texto.

- (A) O papel da escola deveria se alargar, indicando crescimento estrutural das instituições escolares com ampliação física dos espaços destinados ao ensino formal.
- (B) O papel da escola deveria se alongar, indicando extensão temporal das atividades escolares e maior duração dos processos educativos no cotidiano institucional.
- (C) O papel da escola deveria se expandir, indicando aumento de alcance formativo e inclusão de novas funções educacionais diante das mudanças sociais.
- (D) O papel da escola deveria se estender, indicando deslocamento espacial das práticas educativas para além do ambiente escolar tradicional e físico convencional.

Questão 16

Considerando as informações explícitas e implícitas do

texto, bem como sua finalidade argumentativa, e considerando a ideia principal defendida pelo autor, é correto afirmar que a escola deve:

- (A) Ampliar sua função formativa, porque informar, sem desenvolver pensamento crítico e ação reflexiva, não atende às novas exigências do trabalho.
- (B) Transferir seu foco para a tecnologia, porque informar com rapidez, por meio digital, já satisfaz as novas exigências sociais e profissionais.
- (C) Preservar seu eixo tradicional, porque informar, com apoio emocional e algum recurso técnico, ainda responde às novas exigências do trabalho.
- (D) Rever práticas pontuais, porque informar com eficiência, somado ao treino funcional, tende a responder às novas exigências do trabalho.

Questão 17

No trecho "O número de demissões por dimensão socioemocional é crescente", a concordância verbal foi estabelecida de acordo com a norma-padrão. Assinale a alternativa que apresenta a justificativa correta para o emprego da forma verbal no singular.

- (A) A forma verbal permanece no singular porque concorda com "dimensão", termo mais próximo do verbo, cuja posição final no sujeito determina a flexão regular do predicado verbal.
- (B) A forma verbal permanece no singular porque concorda com "número", núcleo do sujeito expresso, e não com "demissões", que integra expressão subordinada ao nome nuclear.
- (C) A forma verbal permanece no singular porque concorda com toda a expressão "de demissões por dimensão socioemocional", tomada como bloco sintático indivisível de valor nominal uniforme.
- (D) A forma verbal permanece no singular porque concorda com "demissões", ideia principal do enunciado, ainda que o substantivo anterior atue apenas como marcador quantitativo da oração.

Conhecimentos Gerais

Questão 18

De acordo com a Lei Orgânica de Palma Sola (SC), o Município, como entidade autônoma e básica da federação, garantirá vida digna aos seus moradores e será administrado:

- I.Com transparência de seus atos e ações; com moralidade.
- II.Com sigilo de seus atos e ações; com morosidade.
- III.Com participação popular nas decisões; com descentralização administrativa.
- IV.Com privilégios; com agilidade restrita.

Está CORRETO o que se afirma em:

- (A) I e IV, apenas.

(B) II e III, apenas.

(C) I e III, apenas.

(D) III e IV, apenas.

Questão 19

No contexto recente do Brasil, políticas públicas têm buscado ampliar o acesso à tecnologia nas escolas, considerando desigualdades sociais e regionais. Essas ações envolvem distribuição de equipamentos, acesso à internet e capacitação de professores para uso pedagógico das ferramentas digitais. Nesse cenário, qual é o principal objetivo dessas iniciativas na educação brasileira?

- (A) Transferir ensino público totalmente ao setor privado.
- (B) Limitar acesso digital apenas a grandes centros urbanos.
- (C) Ampliar uso exclusivo de tecnologia em escolas privadas.
- (D) Garantir acesso igual às tecnologias na educação básica.

Questão 20

A história de Palma Sola (SC) indica que a região possuía relevância antes da chegada dos imigrantes europeus vindos do Rio Grande do Sul. Com base nessa informação, o que se pode concluir sobre o processo histórico local?

- (A) A formação histórica ocorreu apenas no período republicano.
- (B) A colonização europeia marcou o início absoluto da história local.
- (C) A região permaneceu isolada até a chegada dos imigrantes.
- (D) A ocupação da região ocorreu em diferentes momentos históricos.