

PROVA OBJETIVA
PROCESSO SELETIVO PÚBLICO 008/2025
CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE QUIXADÁ

Cargo

OUVIDOR

ORIENTAÇÕES

VERIFIQUE ATENTAMENTE SE ESTE CADERNO:

- ❖ Corresponde ao cargo para o qual se candidatou.
- ❖ Contém 30 (trinta) questões, numeradas de 01 a 30, caso contrário reclame ao fiscal da sala outro caderno. NÃO serão aceitas reclamações posteriores.
- ❖ Para cada questão existe apenas **01 (UMA)** resposta certa.
- ❖ Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- ❖ A alternativa escolhida deve ser marcada no CARTÃO RESPOSTA que você recebeu.
- ❖ Procurar no CARTÃO RESPOSTA, o número da questão que você está respondendo.
- ❖ Verificar no caderno de prova qual a letra (A, B, C ou D) da resposta que você escolheu.
- ❖ A opção escolhida pelo candidato deverá, **obrigatoriamente**, ser marcada no CARTÃO RESPOSTA, cobrindo **todo o círculo**, conforme exemplo meramente ilustrativo abaixo:

FORMA CORRETA ✓

	A	B	C	D
1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FORMA INCORRETA ⊘

	A	B	C	D
1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FORMA INCORRETA ⊘

	A	B	C	D
1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- ❖ Marque as respostas com caneta esferográfica de material transparente, com tinta na cor azul ou preta.
- ❖ No cartão resposta, marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará em nota zero à questão.
- ❖ Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- ❖ Você terá 04 (quatro) horas para responder a todas as questões e preencher o CARTÃO RESPOSTA.
- ❖ Não será possível a substituição do CARTÃO RESPOSTA.
- ❖ Dirija-se ao(à) fiscal de maneira respeitosa.
- ❖ O CARTÃO RESPOSTA, único e personalizado, é o instrumento exclusivo, para efeito de correção das provas, não sendo permitido rasuras e/ou utilização de corretivos, sob pena de anulação da questão.
- ❖ O(a) candidato(a) deverá, **obrigatoriamente**, assinar o **CARTÃO RESPOSTA**, sob pena de ser eliminado(a) do Processo Seletivo Público.
- ❖ **Obrigatoriamente**, os 03 (três) últimos(as) candidatos(as) deverão permanecer na sala para testemunhar juntamente com os(as) fiscais e coordenador(a) o lacre das provas.

ESPAÇO DESTINADO PARA RASCUNHO DO GABARITO – DESTACÁVEL

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Destaque aqui

LÍNGUA PORTUGUESA

Como a degradação da Amazônia aumenta o risco de novas pandemias.

No segundo semestre de 2022, uma situação inusitada em Roraima chamou a atenção do cientista Felipe Naveca. Centenas de pessoas passaram a apresentar febre, dor no corpo, vermelhidão na pele e nos olhos, sintomas que sugerem um quadro de dengue, zika ou chikungunya. No entanto, uma grande proporção dos exames laboratoriais feitos nesses pacientes trazia um resultado negativo para essas três doenças, transmitidas pela picada do mosquito *Aedes aegypti*, "ou seja, eram muitos casos suspeitos e poucos confirmados", resume Naveca, que é pesquisador em saúde pública da Fundação Oswaldo Cruz (FioCruz).

Uma análise mais detalhada revelou que o problema era outro. "Não era dengue. Era oropouche", informa o especialista. Esse vírus endêmico da Amazônia também é transmitido por mosquitos — e a infecção provoca incômodos similares aos observados na ação daqueles outros três patógenos mais conhecidos.

Desde o episódio ocorrido em Roraima, algo parecido se repetiu em outras partes da Região Norte, como Acre, Amazonas e Rondônia. Além disso, o vírus conseguiu ultrapassar as barreiras da Amazônia e hoje causa surtos em locais como Bahia, Espírito Santo e Santa Catarina, além de já ter sido importado para outros países das Américas e da Europa.

O oropouche é apenas um exemplo de como a Amazônia, o local mais biodiverso do mundo, é lar de milhares de vírus, bactérias e outros agentes microscópicos que podem eventualmente causar problemas de saúde em seres humanos. Mais que isso, pesquisas recentes têm demonstrado que a degradação desse bioma por meio do desmatamento, do garimpo e de outras atividades aumenta o risco de contato com esses patógenos e eventualmente pode se tornar o gatilho para futuras epidemias ou até pandemias.

Em linhas gerais, vírus, fungos, bactérias, protozoários e outros agentes microscópicos vivem ciclos bem definidos na natureza, com animais hospedeiros, intermediários e outros elementos que determinam o equilíbrio dessa dinâmica. "Esses patógenos circulam de uma maneira saudável dentro do ecossistema onde atuam, sem causar problemas para os seres humanos", contextualiza o biólogo Joel Henrique Ellwanger, do Departamento de Genética da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). "A ameaça só passa a existir quando acontece a interferência humana nesses sistemas", complementa ele.

Nos últimos cinco anos, Ellwanger publicou alguns artigos científicos em que detalha como um processo desses poderia acontecer na Amazônia. A ideia dele é entender como esse spillover — conceito científico que descreve uma espécie de "pulo" ou "salto", um processo de transição no qual os patógenos passam a afetar os seres humanos, pode acontecer na prática, dentro do contexto específico deste bioma brasileiro. "Nem todo evento de spillover vai gerar uma epidemia. Isso vai depender do patógeno, de ele conseguir chegar até a população humana e encontrar ali as condições favoráveis para se disseminar", pondera o biólogo. Essas tais condições favoráveis envolvem aspectos biológicos e genéticos, como nossas células terem um receptor onde o vírus consegue se encaixar, por exemplo, até questões sociais, como a existência de um mosquito na região que pode servir de hospedeiro e perpetuador dos ciclos de transmissão.

"Quando ocorre o desmatamento em alguma região, toda a fauna que habita aquele lugar vai se mover. Muitas vezes, o animal que servia de reservatório natural para aquele patógeno foge. E os vetores, que transmitem doenças como malária e leishmaniose, vão se alimentar de sangue disponível, como o de seres humanos", detalha Naveca.

No entanto, quando pensamos na abundância amazônica, tudo isso ganha uma escala muito maior, o que faz as probabilidades também crescerem numa progressão geométrica. "Imagina a diversidade de plantas que existe ali e a gente sequer conhece. Se pensarmos que cada espécie de ser vivo possui um microbioma próprio, estamos muito longe de entender os potenciais ameaças", explica Ellwanger. "Nós conhecemos apenas uma gota de um imenso oceano microbiano que interage nesse ecossistema", complementa ele.

Fonte: Biernath, A.. Como a degradação da Amazônia aumenta o risco de novas pandemias. BBC News Brasil 16/11/2025. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/cx2vrn1rwggo>.

Com base no texto, resolva as questões de 1 a 10.

01. A partir da situação descrita no texto e considerando as análises realizadas pelos pesquisadores, assinale a alternativa **correta** sobre os fatores envolvidos no surgimento e expansão de doenças como a causada pelo vírus oropouche.
- a) A expansão do oropouche para regiões fora da Amazônia indica que o vírus sofreu mutações significativas que aumentaram sua letalidade, tornando irrelevantes fatores ambientais como desmatamento e deslocamento de vetores.
 - b) A dificuldade inicial em diagnosticar os casos em Roraima demonstra que o oropouche apresenta sintomas radicalmente distintos dos vírus da dengue, zika e chikungunya, impossibilitando qualquer confusão clínica e laboratorial.
 - c) Os surtos de oropouche em diferentes estados brasileiros reforçam a relação entre degradação ambiental e aumento de eventos de spillover, já que alterações no ecossistema amazônico modificam a dinâmica de circulação de patógenos e aproximam humanos de vetores e reservatórios naturais.
 - d) A presença de uma grande biodiversidade na Amazônia impede que vírus, bactérias e outros microrganismos estabeleçam ciclos de transmissão estáveis, reduzindo a probabilidade de que esses agentes se adaptem aos seres humanos e originem epidemias.
02. No trecho retirado do texto: No **entanto**, uma grande proporção dos exames laboratoriais feitos nesses pacientes trazia um resultado negativo para essas três doenças, transmitidas pela picada do mosquito *Aedes aegypti*. a relação lógico-discursiva estabelecida pela conjunção “**No entanto**” é de:
- a) Adição.
 - b) Conclusão.
 - c) Oposição.
 - d) Explicação.

03. Leia o trecho abaixo:

“O oropouche é apenas um exemplo de como a Amazônia, o local mais biodiverso do mundo, é lar de milhares de vírus, bactérias e outros agentes microscópicos que podem eventualmente causar problemas **de saúde** em seres humanos.”

Na expressão destacada acima, qual é a função sintática de “**de saúde**”?

- a) Adjunto adverbial.
- b) Complemento nominal.
- c) Objeto indireto.
- d) Adjunto adnominal.

04. Leia o período abaixo, extraído do texto:

“Em linhas gerais, vírus, fungos, bactérias, protozoários e outros agentes microscópicos vivem ciclos bem definidos na natureza...”

Considerando a estrutura do sujeito e as regras de concordância verbal, assinale a alternativa **correta**.

- a) O verbo *viver* deveria permanecer no singular (“vive”), pois o núcleo do sujeito é o termo coletivo “outros agentes microscópicos”, que aparece em último lugar e determina a concordância.
- b) O verbo está corretamente flexionado no plural, pois o sujeito é composto por vários núcleos coordenados (*vírus, fungos, bactérias, protozoários e outros agentes microscópicos*), o que exige a forma plural do verbo.
- c) O verbo poderia ir para o singular (“vive”), porque, em sujeitos compostos antepostos ao verbo, admite-se a concordância com o núcleo mais próximo (*agentes microscópicos*).
- d) A concordância deveria seguir o critério semântico, levando o verbo ao singular (“vive”), já que todos os elementos nomeiam microrganismos pertencentes ao mesmo grupo biológico.

05. Assinale a alternativa em que o uso da crase está **correto**.

- a) Os pesquisadores retornaram à Amazônia para investigar novas rotas de transmissão viral.
- b) O vírus conseguiu se adaptar à condições climáticas extremas rapidamente.

- c) A equipe dedicou anos à compreender os mecanismos de spillover na região.
- d) O laboratório enviou amostras à diversos países para análise comparada.

06. Leia o trecho a seguir:

“Mais que isso, pesquisas recentes têm demonstrado que a degradação desse bioma [...] aumenta o risco de contato com esses patógenos e eventualmente pode se tornar o gatilho para futuras epidemias.”

Com base nesse trecho e nas relações de sentido estudadas, assinale a alternativa **correta**:

- a) A expressão “degradação do bioma” pode ser substituída por “recuperação do ambiente” sem alteração significativa de sentido, configurando um caso de sinonímia.
- b) As palavras “contato” e “interação”, dentro do contexto do texto, estabelecem relação de sinonímia, pois ambas remetem à aproximação entre humanos e patógenos.
- c) A palavra “risco” é um exemplo de homonímia, pois pode significar tanto perigo quanto a marca deixada ao riscar um objeto, e ambos os sentidos aparecem no texto.
- d) A palavra “patógeno” é parônima de “patrocínio”, pois apresentam grafias semelhantes, embora ambas apareçam no texto com sentidos diferentes.

07. Considere os trechos retirados do texto:

- I. “Centenas de pessoas passaram a apresentar febre, dor no corpo, vermelhidão na pele e nos olhos...”
- II. “A ameaça só passa a existir quando acontece a interferência humana nesses sistemas.”
- III. “Pesquisas recentes têm demonstrado que a degradação desse bioma aumenta o risco de contato com esses patógenos.”
- IV. “Desde o episódio ocorrido em Roraima, algo parecido se repetiu em outras partes da Região Norte.”

Com base nos trechos acima, assinale a alternativa **correta** quanto à classificação e ao valor sintático-semântico das palavras destacadas.

- a) Em I, “passaram” é um verbo no pretérito perfeito, e expressa uma ação concluída, razão pela qual indica um evento momentâneo e pontual.
- b) Em II, “nesses” é um pronome demonstrativo que retoma “ecossistemas”, exercendo função sintática de adjunto adnominal.
- c) Em III, “aumenta” é um verbo de ligação que atribui uma característica permanente ao sujeito “degradação”.
- d) Em II, “humana” é um adjetivo que caracteriza “interferência”, atribuindo-lhe um valor classificatório, e funciona como adjunto adnominal.

08. Observe as palavras retiradas do texto:

- I. Amazônia.
- II. interferência.
- III. epidemias.
- IV. pode.
- V. bioma.

Com base nas regras do sistema ortográfico vigente e da acentuação gráfica da Língua Portuguesa, assinale a alternativa **correta**.

- a) A palavra *Amazônia* recebe acento agudo por ser uma proparoxítona terminada em ditongo crescente, regra geral do português.
- b) A palavra *interferência* é acentuada por possuir um hiato tônico formado por vogal + “i” tônico seguido de “a”.
- c) A palavra *epidemias* não recebe acento por ser uma proparoxítona aparente.
- d) A palavra *pode* não recebe acento devido à regra das oxítonas terminadas em “e”, sendo acentuada apenas na forma diferenciada *pôde* (pretérito).

09. Leia o fragmento adaptado:

“O vírus *Oropouche* tem provocado surtos em diferentes estados. **Ele** se espalha com rapidez, principalmente em áreas de grande circulação. **Isso** preocupa especialistas, que alertam: se medidas não forem adotadas, novos casos podem surgir.”

Com base nos mecanismos de coesão presentes no fragmento, assinale a alternativa **correta**:

- a) O termo “Ele” estabelece uma relação de substituição do termo “surto”, retomando-o de forma coesiva.
- b) O termo “Isso” funciona como conector causal, indicando a razão pela qual o vírus se espalha rapidamente.
- c) Há elipse do termo “vírus” na frase “tem provocado surtos”, configurando omissão intencional para evitar repetição.
- d) O termo “Ele” exerce a função de referência anafórica, retomando “vírus Oropouche”.

10. Leia o período a seguir:

*“O vírus se espalha com rapidez, **mas** muitos casos ainda não foram identificados, **porque** os sintomas podem ser confundidos com os de outras doenças.”*

Com base nas relações de coordenação e subordinação presentes no período, assinale a alternativa **correta**:

- a) A conjunção “**mas**” introduz uma oração subordinada adverbial concessiva.
- b) O conector “**porque**” estabelece relação de coordenação explicativa entre as orações.
- c) Há duas orações coordenadas adversativas e uma oração subordinada causal.
- d) Tanto “**mas**” quanto “**porque**” introduzem orações coordenadas adversativas.

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

11. Davyd, quando entrou na universidade, teve que se dedicar especialmente às matérias de matemática, física e química, pois eram básicas para seu curso de graduação. Em uma estante de seu quarto, há 6 livros distintos de matemática, 5 livros distintos de química e 8 livros distintos de física. Como Davyd é apaixonado por matemática, sempre organizava todos os livros de matemática juntos. Dessa forma, de quantas formas ele poderia organizar sua estante de livros?
- a) $5! \times 8!$
 - b) $6! \times 14!$
 - c) $\frac{19!}{6}$
 - d) $\frac{5! \times 8!}{6!}$

12. Considere a seguinte sentença: “Se, de fato, equivoquei-me, então devo ser punido.” Uma sentença equivalente à sentença dada é:

- a) “Se, de fato, não me equivoquei, então não serei punido.”
- b) “Fui punido, logo me equivoquei.”
- c) “Eu me equivoquei e serei punido.”
- d) “Não me equivoquei ou devo ser punido”.

13. Daniel recebeu de presente de sua avó uma quantia de R\$ 8000,00, devido a sua aprovação de ano na escola. Ele, ao receber o dinheiro em sua conta, não fez nenhuma operação ao longo de 2 anos e no final deste período tinha uma quantia de R\$ 9680,00. Neste caso, o montante foi proveniente de uma taxa de juros composto anual de:

- a) 8%.
- b) 9%.
- c) 10%.
- d) 11%.

14. O serviço de entregas da Amacon, zelando pelo controle estatístico de processo, identificou o quantitativo de produtos que foram entregues, relacionando-os com os dias de atraso na chegada no endereço do cliente. Esses atrasos são por conta de diversas situações, desde mal tempo a extravios. Ao longo de um mês, os dados podem ser resumidos no quadro abaixo:

Qde.de produtos	10	8	5	4	2
Nº dias de atraso	1	2	3	5	6

Com estes dados, em relação às medidas de tendência central aplicadas aos números de atrasos, podemos concluir que:

- a) $Média < Moda < Mediana$.
- b) $Moda < Mediana < Média$.
- c) $Mediana < Moda < Média$.
- d) $Mediana < Média < Moda$.

15. Na hora do recreio de uma escola, em uma roda de amigos, 8 torcedores do time A e 4 torcedores do time B se juntaram para conversar sobre a final do campeonato estadual. Emanuela, líder da comunicação discente, escolheu aleatoriamente e sem reposição 3 amigos desta roda amigos. Como a Emanuela torce para o time A, ela gostaria que a maioria dos escolhidos torcesse também pelo seu time. A chance desse evento ocorrer é de aproximadamente:

- a) 76%.
- b) 62%.
- c) 50%.
- d) 43%.

OS CONSÓRCIOS NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

16. No âmbito dos Consórcios Públicos, especialmente na área da saúde, a Lei nº 11.107/2005 prevê instrumentos específicos para garantir o funcionamento e a sustentabilidade financeira das ações consorciadas. Entre esses instrumentos, destaca-se o Contrato de Rateio.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** a finalidade do Contrato de Rateio no consórcio público.

- a) Definir os critérios de repartição das despesas do consórcio e as obrigações financeiras de cada ente consorciado para a execução das ações e serviços pactuados.
- b) Disciplinar a organização administrativa, a estrutura de governança e as competências dos órgãos do consórcio.
- c) Estabelecer as regras de ingresso e saída dos entes federativos do consórcio público.
- d) Regular exclusivamente os mecanismos de controle externo e a atuação dos tribunais de contas sobre o consórcio público.

17. A organização do Sistema Único de Saúde (SUS) fundamenta-se em princípios e diretrizes previstos nas Leis nº 8.080/1990 e nº 8.142/1990, que orientam a estruturação das ações e serviços de saúde em todo o território nacional.

Considerando a regionalização, a hierarquização e as Redes de Atenção à Saúde (RAS), assinale a alternativa **correta**.

- a) A regionalização do SUS pressupõe a centralização dos serviços de saúde na esfera federal, visando uniformidade assistencial.
- b) A hierarquização organiza os serviços de saúde em níveis de complexidade crescente, articulados em Redes de Atenção à Saúde, garantindo a integralidade do cuidado.
- c) As Redes de Atenção à Saúde substituem a necessidade de pactuação entre os entes federativos.
- d) A Lei nº 8.142/1990 trata exclusivamente do financiamento do SUS, não abordando instâncias de participação social.

18. Nos termos da Lei nº 11.107/2005 e do Decreto nº 6.017/2007, os Consórcios Públicos de Saúde (CPS) constituem importante instrumento de cooperação federativa no âmbito do SUS.

Sobre a natureza jurídica dos consórcios públicos, assinale a alternativa **correta**.

- a) Os consórcios públicos possuem natureza exclusivamente privada, ainda que integrem a Administração Pública.
- b) Os consórcios públicos podem adquirir personalidade jurídica de direito público ou de direito privado, conforme previsto em seu Protocolo de Intenções e Contrato de Consórcio.
- c) A personalidade jurídica do consórcio é automática com a assinatura do Protocolo de Intenções, independentemente de ratificação legislativa.
- d) Os consórcios públicos não se submetem às normas de direito administrativo.

19. A governança dos Consórcios Públicos de Saúde envolve instâncias deliberativas, executivas e de controle, além de instrumentos financeiros específicos.

Sobre a estrutura de governança e o Contrato de Rateio, assinale a alternativa **correta**.

- a) O Contrato de Rateio define exclusivamente a estrutura administrativa do consórcio.
- b) A Assembleia Geral é o órgão máximo de deliberação do consórcio, composta pelos chefes dos Poderes Executivos dos entes consorciados.
- c) O Conselho Fiscal não possui competência para acompanhar a execução financeira do consórcio.
- d) O Contrato de Rateio é facultativo e pode ser substituído por convênios informais.

20. Os Consórcios Públicos, instituídos nos termos da Lei nº 11.107/2005, integram a Administração Pública e, por essa razão, submetem-se às normas gerais de licitações e contratos administrativos previstas na Lei nº 14.133/2021.

Considerando a aplicação da Lei de Licitações aos Consórcios Públicos, assinale a alternativa **correta**.

- a) Os consórcios públicos, independentemente de sua natureza jurídica, devem observar os princípios, modalidades e fases do processo licitatório previstos na Lei nº 14.133/2021, bem como as regras de contratação direta, quando cabíveis.

- b) A Lei nº 14.133/2021 aplica-se aos consórcios públicos apenas quando estes possuírem personalidade jurídica de direito privado.
- c) Os consórcios públicos estão dispensados de licitar, desde que os recursos utilizados sejam exclusivamente provenientes dos entes consorciados.
- d) Os consórcios públicos somente podem realizar contratações por meio de adesão a atas de registro de preços de outros entes federativos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Com base no Art. 3º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que estabelece as diretrizes para assegurar o direito fundamental de acesso à informação, analise as assertivas a seguir e assinale V (Verdadeiro) ou F (Falso):

- () A publicidade das informações públicas constitui regra geral, sendo o sigilo admitido apenas de forma excepcional.
- () A divulgação de informações de interesse público depende, em regra, de solicitação prévia do cidadão.
- () A Lei estimula a utilização de recursos tecnológicos e meios de comunicação baseados em tecnologia da informação para ampliar o acesso às informações.
- () O fomento à cultura de transparência e o fortalecimento do controle social são diretrizes expressas da Lei de Acesso à Informação.

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

22. A Lei de Acesso à Informação assegura o direito fundamental de acesso às informações públicas, estabelecendo limites claros ao sigilo, especialmente quando estão envolvidos direitos fundamentais e violações de direitos humanos. Com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, assinale a alternativa **correta**.

- a) O acesso à informação pode ser negado quando envolver violação de direitos fundamentais praticada por agentes públicos ou a mando de

autoridades públicas, desde que haja justificativa administrativa.

- b) Informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais não podem ter o acesso negado
- c) Documentos que tratem de violações de direitos humanos podem ser classificados como sigilosos, desde que por prazo determinado.
- d) O acesso a informações sobre violações de direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas depende de autorização da autoridade pública responsável.

23. A Lei de Acesso à Informação disciplina o procedimento para que qualquer cidadão possa solicitar informações aos órgãos e entidades públicas, assegurando simplicidade e ampla acessibilidade.

Com base no Art. 10 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, assinale a alternativa **correta**.

- a) O pedido de acesso à informação somente poderá ser apresentado por meio eletrônico, mediante formulário padronizado.
- b) Apenas pessoas físicas previamente cadastradas podem apresentar pedido de acesso à informação.
- c) O pedido de acesso à informação pode ser apresentado por qualquer interessado, por qualquer meio legítimo, devendo conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada.
- d) O pedido de acesso à informação depende de justificativa expressa do interesse do requerente.

24. A Ouvidoria do SUS é um importante instrumento de participação social e gestão democrática.

Assinale a alternativa que melhor define a função da Ouvidoria no SUS.

- a) Fiscalizar exclusivamente a atuação dos profissionais de saúde.
- b) Atuar como canal de comunicação entre o cidadão e a gestão do SUS.
- c) Substituir os conselhos de saúde nas decisões administrativas.
- d) Executar ações diretas de atendimento clínico.

25. As Ouvidorias desempenham papel estratégico no fortalecimento da participação social e na garantia dos direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Com base no texto apresentado, assinale a alternativa **correta**.

- a) As Ouvidorias do SUS atuam como instâncias deliberativas responsáveis pela formulação de políticas públicas de saúde.
 - b) As Ouvidorias são órgãos independentes do SUS, sem vínculo com a administração pública.
 - c) As Ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades do SUS, cuja missão é assegurar que os cidadãos sejam ouvidos e tenham suas demandas tratadas adequadamente.
 - d) As Ouvidorias têm como função principal fiscalizar diretamente os profissionais de saúde, aplicando sanções administrativas.
26. Sobre as Ouvidorias do SUS, pode-se afirmar que elas são, **exceto**:
- a) Canais democráticos de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS, constituindo espaço de exercício da cidadania.
 - b) Instrumentos de gestão que recebem manifestações dos(as) cidadãos(ãs), tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação.
 - c) Instrumentos de disseminação de informações em saúde, assegurando o adequado encaminhamento e tratamento das manifestações recebidas.
 - d) Unidades de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumentos de investigação e/ou fiscalização.
27. Relacione os tipos de manifestação (Coluna I) às suas respectivas definições (Coluna II), no âmbito da Ouvidoria.

Coluna A:

- 1. Denúncia.
- 2. Reclamação.
- 3. Sugestão.
- 4. Elogio.

Coluna B:

- (). Manifestação que expressa insatisfação do usuário em relação à demora no atendimento de um serviço público de saúde.
- (). Comunicação de indícios de irregularidade, ilegalidade ou conduta inadequada na prestação do serviço público.

- (). Proposta apresentada pelo usuário com o objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços públicos
- (). Manifestação de reconhecimento ou satisfação pela qualidade do atendimento ou serviço prestado.

Assinale a alternativa que apresenta a **sequência correta**, de cima para baixo, da Coluna II:

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

28. Um usuário procura a Ouvidoria demonstrando insatisfação com o atendimento recebido em uma unidade de saúde, apresentando-se emocionalmente alterado.

Nesse contexto, a postura mais adequada do ouvidor é:

- a) Interromper o usuário para agilizar o atendimento.
- b) Minimizar o relato para evitar conflitos.
- c) Praticar a escuta ativa, acolhendo e compreendendo a manifestação.
- d) Encaminhar imediatamente o caso sem ouvir o relato completo.

29. A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelecendo conceitos fundamentais para a atuação das Ouvidorias.

Com base no Art. 2º da Lei nº 13.460/2017, assinale a alternativa **correta**.

- a) Usuário é exclusivamente a pessoa física que utiliza, de forma efetiva, serviço público prestado diretamente pelo Estado.
- b) Serviço público compreende apenas atividades administrativas realizadas por órgãos da administração direta.
- c) Agente público é quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que de forma transitória ou sem remuneração.
- d) Manifestações referem-se apenas a reclamações e denúncias relacionadas à prestação de serviços públicos.

30. O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar determinadas diretrizes, conforme a Lei nº 13.460/2017.

Assinale a alternativa que **não** corresponde a uma dessas diretrizes.

- a) Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários.
- b) Atendimento por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência, agendamento e as prioridades legais.
- c) Vedação da exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade do documento apresentado.
- d) Comunicação do desligamento do serviço por inadimplemento sem necessidade de aviso prévio ao usuário, podendo ser realizada a qualquer horário.