



LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno de provas, confira inicialmente se os seus dados pessoais e os dados do cargo a que você concorre, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua folha de respostas e na sua folha de texto definitivo da prova discursiva. Confira, também, o seu nome em cada página numerada do seu caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas, correspondentes às provas objetivas, e a prova discursiva, acompanhada de espaço para rascunho. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente discordância quanto aos seus dados pessoais ou aos dados relativos ao cargo a que você concorre, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da sua folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Conforme previsto em edital, o descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do concurso.

- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo da prova discursiva.
- 5 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto da prova discursiva para a respectiva folha de texto definitivo.
- 6 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e a sua folha de texto definitivo da prova discursiva e deixe o local de provas.
- 7 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo da prova discursiva poderá implicar a anulação das suas provas.

CADERNO DE PROVAS OBJETIVAS E DISCURSIVA

NÍVEL INTERMEDIÁRIO

TURNO: TARDE

OBSERVAÇÕES

Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em edital. É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

0(xxx) 61 3448-0100
www.cespe.unb.br
sac@cespe.unb.br

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas objetivas.
- Nos itens que avaliam **conhecimentos de informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 As operadoras de planos de saúde deverão criar
ouvidorias vinculadas às suas estruturas organizacionais.
A determinação é da Agência Nacional de Saúde Suplementar
4 (ANS) em norma que será publicada no Diário Oficial da
União.

A medida está disposta na Resolução Normativa
7 n.º 323 e objetiva reduzir conflitos entre operadoras e
consumidores, ampliando a qualidade do atendimento
oferecido pelas empresas.

10 A expectativa é de que o funcionamento regular dessas
estruturas possa gerar subsídios para a melhoria de processos
de trabalho nas operadoras, em especial no que diz respeito ao
13 relacionamento com o público e à racionalização do fluxo de
demandas encaminhadas à ANS.

As ouvidorias deverão ter estrutura composta por
16 titular e substituto e também deverão ter canais de contato
específicos, protocolos de atendimento e equipes capazes de
responder às demandas no prazo máximo de sete dias úteis.
19 Entre suas atribuições, está a apresentação de relatórios
estatísticos e de recomendações ao representante legal da
operadora e à Ouvidoria da ANS.

Internet: <www.ans.gov.br> (com adaptações).

Com relação às informações e às estruturas linguísticas do texto
acima, julgue os itens a seguir.

- 1 Prejudica-se a correção gramatical do período ao se substituir
“ao relacionamento” (ℓ.12-13) por **à relação**.
- 2 Depreende-se das informações do texto que as ouvidorias das
operadoras de planos de saúde deverão prestar à Ouvidoria da
ANS esclarecimentos e informações acerca das reclamações e
sugestões recebidas.
- 3 Na linha 2, o emprego do sinal indicativo de crase em “às
suas” justifica-se porque o termo “vinculadas” exige
complemento regido pela preposição **a** e o pronome possessivo
“suas” vem antecedido por artigo definido feminino plural.
- 4 Os termos “determinação” (ℓ.3) e “medida” (ℓ.6) fazem
referência a documentos diferentes no texto.
- 5 A expressão “dessas estruturas” (ℓ.10-11) refere-se ao
antecedente “empresas” (ℓ.9).
- 6 Mantém-se a correção gramatical do período ao se substituir
“em especial” (ℓ.12) por **especialmente**.

1 Há evidências de que a oferta de medicação domiciliar
pelas operadoras de planos de saúde traz efeito positivo aos
beneficiários: todas as normas da ANS primam pela pesquisa
4 baseada em evidências científicas nacionais e internacionais e
buscam a qualidade da saúde oferecida aos beneficiários dos
planos de saúde, bem como o equilíbrio do setor. O grupo
7 técnico — composto por representantes de operadoras,
beneficiários, órgãos de defesa do consumidor, entre outros —
estudou o tema e levou em consideração inúmeras publicações
10 disponíveis que dão suporte à proposta feita pela ANS. Além
disso, experiências práticas bem-sucedidas de operadoras de
planos de saúde tanto no Brasil como fora do país também
13 foram consideradas.

Internet: <www.ans.gov.br> (com adaptações).

Com base na leitura do texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 7 Prejudica-se a correção gramatical do período ao se substituir
“efeito positivo” (ℓ.2) por **efeitos positivos**.
- 8 Mantém-se a correção gramatical do período ao se substituir os
travessões (ℓ.7 e 8) por vírgulas ou parênteses.
- 9 O emprego de vírgulas logo depois de “operadoras” (ℓ.8) e de
“beneficiários” (ℓ.8) justifica-se porque elas isolam aposto
explicativo.
- 10 Predomina no texto a estrutura narrativa.
- 11 A forma verbal “traz” (ℓ.2) está no singular porque concorda
com o núcleo de seu sujeito: “a oferta” (ℓ.1).

1 Durante o período de janeiro a março de 2013, foram
 recebidas 13.348 reclamações de beneficiários de planos de
 saúde referentes à garantia de atendimento. Entre as operadoras
 4 médico-hospitalares, 480 tiveram pelo menos uma reclamação
 e, entre as operadoras odontológicas, 29 tiveram pelo menos
 uma reclamação de não cumprimento dos prazos máximos
 7 estabelecidos ou de negativa de cobertura.

A fiscalização do cumprimento das garantias de
 atendimento é uma forma eficaz de se certificar o beneficiário
 10 da assistência por ele contratada, pois leva as operadoras a
 ampliarem o credenciamento de prestadores e a melhorarem o
 seu relacionamento com o cliente. Para isso, a participação dos
 13 consumidores é de fundamental importância.

Internet: <www.ans.gov.br> (com adaptações).

Com referência às informações e estruturas linguísticas do texto
 acima, julgue os itens a seguir.

12 A vírgula logo após “2013” (ℓ.1) foi empregada para isolar
 adjunto adverbial anteposto.

13 Mantém-se a correção gramatical do período e suas
 informações originais ao se substituir o termo “pois” (ℓ.10) por
 qualquer um dos seguintes: já que, **uma vez que**, **porquanto**.

14 Depreende-se das informações do texto que a forma de
 “participação dos consumidores” (ℓ.12-13) sugerida no texto é
 a reclamação.

15 Mantém-se a correção gramatical do período ao se substituir
 “é” (ℓ.9) por **são**, desde que também se substitua “leva” (ℓ.10)
 por **levam**.

Em relação às exigências da redação de correspondências oficiais,
 julgue os itens que se seguem.

16 O trecho a seguir está adequado e correto para compor um
 memorando: Nos termos do “Programa de modernização e
 informatização da Agência Nacional de Saúde Suplementar”,
 solicito a Vossa Senhoria a instalação de dois novos
 computadores no setor de protocolo para atender à demanda e
 melhorar a qualidade dos serviços prestados ao público.

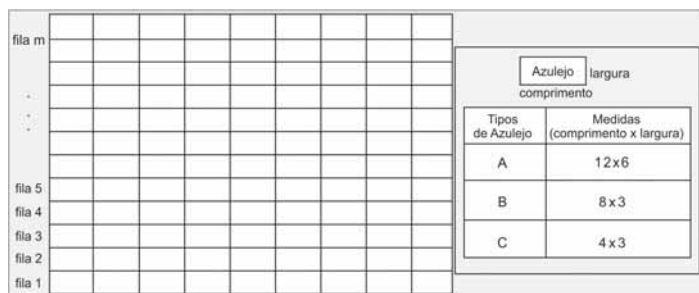
17 O trecho a seguir está adequado e correto para compor um ofício:
 Viemos informar que vamos estar enviando oportunamente os
 relatórios solicitados via *email*, com todas as informações
 referentes ao desenvolvimento das auditorias citadas.

18 A forma de tratamento **Magnífico** destina-se a autoridades do
 Poder Legislativo, principalmente ao presidente da Câmara dos
 Deputados e ao do Senado Federal.

19 Os ministros de Estado recebem o tratamento de **Vossa
 Excelência**, e o vocativo empregado em comunicações a eles
 dirigidas deve ser **Excelentíssimo Senhor Ministro**.

20 O **Manual de Redação da Presidência da República**, com o
 objetivo de simplificar e uniformizar o padrão dos fechos de
 comunicações oficiais, estabelece que, para autoridades
 superiores, seja utilizado o fecho **Respeitosamente**, e que,
 para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior,
 seja adotado o fecho **Atenciosamente**.

Para revestir uma parede com azulejos retangulares foram considerados azulejos dos tipos A, B e C. A figura abaixo mostra como os azulejos serão assentados em filas na parede e as medidas dos tipos de azulejos considerados para utilização nessa tarefa.



Os azulejos serão assentados com a largura na direção vertical e o comprimento na direção horizontal. As medidas da largura e do comprimento de cada azulejo são dadas em u.d. = unidade de comprimento. Se forem empregados somente azulejos do tipo A, serão necessárias, exatamente, 12 filas de 10 azulejos em cada fila para revestir a parede. Com base nessas informações, e desprezando os espaços entre os azulejos (juntas), julgue os itens seguintes.

- 21 É possível revestir a parede em questão utilizando 120 azulejos do tipo B e 120 azulejos do tipo C.
- 22 A altura da parede é superior a 70 u.d.
- 23 Se forem utilizados somente azulejos do tipo B, serão necessárias 24 filas de 15 azulejos em cada fila para revestir a parede.

O Flamengo, o Corinthians e o Cruzeiro foram convidados para jogos amistosos de futebol contra times europeus. Os jogos serão realizados em Lisboa, em Roma e em Paris, nos dias 22, 23 e 24 de agosto. Além disso, sabe-se que:

- ▶ cada clube jogará apenas uma vez;
- ▶ somente um jogo acontecerá em cada dia;
- ▶ em cada cidade ocorrerá apenas um jogo;
- ▶ o Flamengo jogará em Roma;
- ▶ o Cruzeiro jogará no dia 24;
- ▶ o jogo do dia 23 será em Lisboa.

Considerando essa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 24 O Flamengo jogará no dia 22.
- 25 O jogo em Paris ocorrerá no dia 24.
- 26 O Corinthians jogará em Paris.

RASCUNHO

consultas	homens	mulheres	total
dermatologia	45	78	123
gastroenterologia	126	110	236
cardiologia	218	256	474
ortopedia	138	96	234
pneumologia	54	69	123
total	581	609	1.190

RASCUNHO

A tabela acima mostra as quantidades de prontuários de consultas em determinado hospital, conforme a especialidade médica. Esses 1.190 prontuários, que são de pacientes diferentes, serão escolhidos aleatoriamente para arquivamento. Com base nessas informações, é correto afirmar que a probabilidade de que o primeiro prontuário selecionado para arquivamento

- 27 não seja de mulher atendida na pneumologia nem de homem atendido na gastroenterologia é superior a 0,8.
- 28 seja de um paciente atendido na ortopedia é superior a 0,22.
- 29 seja de uma mulher é superior a 0,53.
- 30 seja de um homem que não foi atendido na cardiologia é inferior a 0,32.

Com relação aos sistemas operacionais Linux e Windows e às redes de computadores, julgue os itens seguintes.

- 31 Para encontrar a logomarca da ANS na Internet utilizando-se um sítio de buscas, deve-se selecionar a opção Imagem para que o resultado da busca corresponda a imagens existentes na Web com o termo ANS.
- 32 As empresas e os órgãos públicos têm utilizado as redes sociais como ambiente de divulgação de suas ações, o que as torna um relevante meio de comunicação para as instituições.
- 33 Tanto o sistema operacional Linux quanto o Windows possuem gerenciador de arquivos, que permite a organização dos dados em pastas e subpastas, também denominadas, respectivamente, diretórios e subdiretórios.
- 34 No endereço eletrônico www.saude.sp.gov.br, há um erro, pois, na organização de domínio, não deve haver separação por estado (.sp), mas apenas a indicação de sítio governamental (.gov) e a indicação do país (.br).
- 35 Ainda que seja possível ler *emails* utilizando-se o Webmail, essa interface não possibilita o *download* de arquivos anexos às mensagens.



	A	B
1	Reclamações	
2	Região	Numero de Reclamações
3	Norte	5743
4	Sul	3452
5	Sudeste	16543
6	Centro-Oeste	8761
7	Nordeste	7342

Com base na figura acima, que ilustra uma planilha em edição do Microsoft Excel, julgue os itens que se seguem.

- 36 Na planilha acima apresentada, a média aritmética dos números de reclamações do período pode ser calculada utilizando-se a fórmula =Média(b3:b7).
- 37 Por meio do recurso Colar especial, é possível inserir a planilha acima em um relatório editado no Word. Assim, para que as alterações realizadas na planilha sejam refletidas diretamente no relatório, deve-se selecionar a opção Colar vínculo.

Com base em conceitos de segurança da informação, julgue os itens abaixo.

- 38 Manter arquivos importantes armazenados em diretórios fisicamente distintos é um hábito que garante a recuperação dos dados em caso de sinistro.
- 39 A contaminação por pragas virtuais ocorre exclusivamente quando o computador está conectado à Internet.
- 40 Para conectar um computador a uma rede *wireless*, é imprescindível a existência de *firewall*, haja vista que esse componente, além de trabalhar como *modem* de conexão, age também como sistema de eliminação de vírus.

Em relação ao direito constitucional brasileiro, julgue os itens de 41 a 50 à luz da Constituição Federal de 1988 (CF).

- 41 De acordo com a CF, se um servidor efetivo da ANS for acusado da prática de crime de corrupção, esse servidor terá direito de ser defendido em juízo pela Advocacia-Geral da União.
- 42 Caso o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) decida que os juízes de direito devam indeferir ações judiciais que solicitem ao Estado o fornecimento de medicamentos não registrados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária, tal decisão do CNJ será inconstitucional.
- 43 Compete privativamente à União legislar sobre contratos privados referentes à prestação de assistência suplementar à saúde.
- 44 A saúde e a proteção à maternidade são direitos coletivos, porque são atribuídos, na CF, a todos os cidadãos brasileiros.

- 45 Se um decreto do presidente da República transferir para a ANS competências que sejam atualmente atribuídas ao Ministério da Saúde, e se essa modificação não implicar aumento de despesas, tal decreto será constitucional.
- 46 Mandado de segurança contra ato do diretor-presidente da ANS deve ser julgado pelo Superior Tribunal de Justiça.
- 47 Seria inválida disposição legal que reservasse ao menos um cargo de diretor da ANS a servidor ocupante de cargo efetivo na administração federal porque a CF veda a reserva de cargos comissionados aos servidores de carreira.
- 48 De acordo com a CF, a nomeação de diretores da ANS depende da aprovação prévia do Senado Federal; logo, o Senado Federal pode determinar a exoneração de diretor da ANS, pelo voto da maioria absoluta de seus membros.
- 49 A CF veda a nomeação de deputado federal devidamente empossado para o cargo de diretor-presidente da ANS.
- 50 De acordo com a CF, o cargo de diretor da ANS pode ser exercido por brasileiro naturalizado.

Com a promulgação da Lei n.º 9.961/2000, foi criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que possui entre suas atribuições a regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que garantem assistência suplementar à saúde. Com base nos preceitos estabelecidos nesse dispositivo legal, julgue os itens a seguir.

- 51 Representantes dos Ministérios da Saúde, do Trabalho e Emprego e da Previdência e Assistência Social integram a Câmara de Saúde Suplementar.
- 52 Desde a sua criação, a ANS passou a ser uma das principais operadoras do Sistema Único de Saúde no Brasil.
- 53 A fixação de critérios para os procedimentos de credenciamento e descredenciamento de prestadores de serviço às operadoras de planos de assistência à saúde é uma das competências da ANS.

Acerca da criação de carreiras e organização de cargos efetivos nas autarquias especiais, denominadas agências reguladoras, julgue os itens seguintes.

- 54 A distribuição de cargos de procurador federal nas procuradorias das agências reguladoras é atribuição do procurador-geral federal.
- 55 O regime jurídico do cargo de analista administrativo das agências reguladoras é aquele instituído na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- 56 A interdição de estabelecimentos, instalações ou equipamentos é vedada aos ocupantes de cargos com atribuições de natureza fiscal ou decorrentes do poder de polícia.
- 57 A orientação aos agentes do mercado regulado e ao público em geral é uma atribuição do cargo de analista administrativo nas agências reguladoras.

A respeito da regulamentação dos planos e seguros privados de assistência à saúde e temas afins, julgue os itens subsequentes.

- 58 Procedimentos clínicos ou cirúrgicos para fins estéticos não estão previstos na cobertura assistencial dos planos ou seguros-referência de assistência à saúde.
- 59 O Ministro de Estado da Saúde integra o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).
- 60 O prazo mínimo de vigência contratual de planos e seguros privados de assistência à saúde é de um ano.