



## ASSISTENTE ADMINISTRATIVO FATURAMENTO

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

### INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

01. Você recebeu do fiscal o seguinte material:
  - a) Este caderno com **30 (trinta) questões** de prova, sem repetição ou falha;
  - b) O cartão de respostas destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.
02. Verifique se este material está em ordem, preencha os espaços destinados ao seu nome, número de inscrição e cargo e assine no local especificado.
03. No cartão respostas, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita com caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
04. Tenha muito cuidado com o cartão de respostas, pois o mesmo não poderá ser substituído.
05. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 (quatro) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C) e (D). Somente uma corresponde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar uma resposta. A marcação de mais de uma alternativa anula a questão. Mesmo que uma das respostas esteja correta.
06. Será eliminado do Processo Seletivo o candidato que:
  - a) Não apresentar o documento de identidade exigido pelo Regulamento do Processo Seletivo;
  - b) Ausentar-se da sala de provas antes do tempo mínimo de 60 (sessenta) minutos;
  - c) Ausentar-se da sala de provas, no tempo permitido, sem o acompanhamento do fiscal;
  - d) For surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente, por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação, sobre a prova que estiver sendo realizada, ou utilizando-se de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação;
  - e) Durante a realização das provas, for surpreendido portando aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro, pendrive, tablet, smartphone, mp3 player e similares, bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro, etc. e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha, recipiente ou embalagem, tais como garrafas de água, suco, refrigerante e embalagens de alimentos (biscoitos, barras de cereais, chocolates) que não sejam fabricadas em material transparente ou que estejam com o rótulo;
  - f) Estiver portando, durante as provas, qualquer tipo de equipamento eletrônico de comunicação (ver *item e*) ou manter o equipamento ligado, mesmo que este esteja acomodado conforme previsto no Regulamento do Processo Seletivo (5.12.2 *Os pertences pessoais dos candidatos serão acomodados em local a ser indicado pelos fiscais, onde deverão ficar durante todo o período de permanência dos candidatos no local de prova*);
  - g) Lançar mão de meios ilícitos para executar as provas;
  - h) Não devolver o Cartão de Respostas e o Caderno de Questões;
  - i) Fizer anotação de informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não o fornecido pelo PRÓ-MUNICÍPIO;
  - j) For flagrado descumprindo, durante a realização das provas, o disposto no item 5.11 do Regulamento;
  - k) Perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou agir com descortesia para com qualquer dos examinadores, executores, fiscais e seus auxiliares ou autoridades presentes nos locais de provas;
  - l) Recusar-se a ser submetido ao detector de metal.
07. Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu cartão de respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no caderno de questões não serão levados em conta.
08. Ao terminar, entregue ao fiscal o caderno de questões e a folha de respostas e assine a folha de presença.
09. O tempo disponível para esta prova de questões objetivas é de 4 (quatro) horas.
10. Não esquecer de assinar o caderno de questões.

PREENCHA COM AS SUAS MARCAÇÕES ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA ACIMA

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





## LÍNGUA PORTUGUESA

### QUESTÃO 01

Leia a tirinha para responder à questão:



(Adão Iturrugarai. Folha de S. Paulo, 5/5/2003.)

Analise as informações sobre o texto:

- I. Há desvio da norma padrão quanto à regência do verbo lembrar no segundo quadrinho;
- II. "Os homens são todos uns **insensíveis**". O termo destacado tem função sintática de predicativo do sujeito;
- III. No terceiro quadrinho, a regência do verbo lembrar está correta;
- IV. O ponto de exclamação fora usado nas frases de Aline para demonstrar indignação.

Estão corretas:

- A) Somente I e III;
- B) Somente II e IV;
- C) Somente I, II e IV;
- D) Somente I e II.

### QUESTÃO 02

O texto servirá de base para a questão:

#### **Não corra atrás das borboletas, cuide do seu jardim.**

... Muitas vezes, passamos um longo tempo de nossas vidas correndo desesperadamente atrás de algo que desejamos, seja um amor, um emprego, uma amizade, uma casa etc.

Muitas vezes, a vida usa símbolos, acontecimentos que são sinais para que possamos entender que, antes de merecermos aquilo que desejamos, precisamos aprender algo importante, precisamos estar prontos e maduros para viver determinadas situações.

Se isso está acontecendo na sua vida, pare e reflita sobre a seguinte frase: "Não corra atrás das borboletas. Cuide do seu jardim e elas virão até você!". Devemos compreender que a vida segue seu fluxo e que esse fluxo é perfeito.

Tudo acontece no seu devido tempo.

Nós, seres humanos, é que nos tornamos ansiosos e estamos constantemente querendo "empurrar o rio". O rio vai sozinho, obedecendo ao ritmo da natureza. Se passarmos todo o tempo desejando as borboletas e reclamando porque elas não se aproximam da gente, mas vivemos no jardim do nosso vizinho, elas realmente não virão.

Mas, se nos dedicarmos a cuidar de nosso jardim, a transformar o nosso espaço [a nossa vida] num ambiente agradável, perfumado e bonito, será inevitável... as borboletas virão até nós!

Dê o que você tem de melhor e a vida lhe retribuirá...!

Disponível em: [acordacidade.com.br](http://acordacidade.com.br).

Pode-se afirmar a respeito do texto:

- A) Predomina a tipologia narrativa por causa dos verbos de ação no presente do indicativo;
- B) O objetivo do texto é provocar uma reflexão sobre o modo de agirmos a fim de alcançarmos nossos objetivos;
- C) "...entender que, antes de merecermos aquilo que desejamos, precisamos aprender algo...". As vírgulas usadas neste trecho são facultativas;
- D) "acontecimentos **que** são sinais para que possamos entender que, antes de merecermos aquilo que desejamos...". O termo destacado é uma conjunção integrante.



**Leia o poema para responder às questões 03 e 04.**

**Soneto de separação**

De repente do riso fez-se o pranto  
Silencioso e branco como a bruma  
E das bocas unidas fez-se a espuma  
E das mãos espalmadas fez-se o espanto.

De repente da calma fez-se o vento  
Que dos olhos desfez a última chama  
E da paixão fez-se o pressentimento  
E do momento imóvel fez-se o drama.

De repente, não mais que de repente  
Fez-se de triste o que se fez amante  
E de sozinho o que se fez contente.

Fez-se do amigo próximo o distante  
Fez-se da vida uma aventura errante  
De repente, não mais que de repente.

Vinicius de Moraes

**QUESTÃO 03**

Observe as proposições, julgando-as certas (C) ou erradas (E):

- ( ) O eu lírico fora surpreendido com o final do romance e houve uma mudança repentina na vida dele;
- ( ) O elemento coesivo "de repente" usado no início das primeiras estrofes, enfatiza a ideia de surpresa do eu lírico diante da separação;
- ( ) Pode-se inferir que a palavra *espalmadas* significa fechadas;
- ( ) Segundo a estrutura e características, pode-se afirmar que o gênero textual é o soneto.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) C, E, C, E;
- B) E, C, E, C;
- C) C, C, E, E;
- D) C, C, E, C.

**QUESTÃO 04**

A função de linguagem presente no texto é:

- A) Emotiva;
- B) Apelativa;
- C) Referencial;
- D) Fática.

**QUESTÃO 05**

A concordância está correta na frase:

- A) Analisou-se várias propostas de mudanças na empresa;
- B) Devem haver muitos candidatos preparados fazendo a prova;
- C) Soaram duas horas no sino da igreja;
- D) Ela estava meia nervosa na hora de realizar a prova.



## RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

### QUESTÃO 06

A proposição: "Mônica é pontual e muito organizada.", tem como negativa:

- A) Mônica não é pontual e nem é muito organizada;
- B) Mônica é pontual ou é muito organizada;
- C) Mônica não é pontual ou não é muito organizada;
- D) Mônica não é pontual e não é muito organizada.

### QUESTÃO 07

A negativa da proposição "Todas as crianças são felizes" é:

- A) Existe alguma criança que não é feliz;
- B) Todas as crianças não são felizes;
- C) Nenhuma criança é feliz;
- D) A proposição não aceita negativa

### QUESTÃO 08

Analise as proposições e marque a alternativa correta com relação as mesmas.

- I. "Se fizer sol, então irei ao parque." A proposição é chamada de condicional;
- II. "Alan é médico ou Victor é administrador." A proposição é chamada de conjunção;
- III. "Ou vou para casa ou dormirei na casa da minha mãe." A proposição é chamada de Disjunção Exclusiva.

Está(ão) correta(s):

- A) Apenas o item I;
- B) Apenas os itens I e II;
- C) Apenas os itens I e III;
- D) Os itens I, II e III.

### QUESTÃO 09

Foi feita uma pesquisa sobre a preferência por companhias de telefonia (A, B, C) com um total de 1200 pessoas. Constatou-se que 50 pessoas usavam as companhias A e B, 130 utilizavam as companhias B e C e 210 utilizavam as companhias A e C. Sabe-se que 370 pessoas, 530 pessoas e 480 pessoas utilizavam as companhias A, B e C respectivamente. Quantas pessoas não utilizavam nenhuma das 3 companhias?

- A) 150;
- B) 170;
- C) 210;
- D) 250.

### QUESTÃO 10

A sequência  $1/2, 2/3, 3/4, 4/5...$  é infinita. A soma do 10º termo mais o 12º termo é:

- A)  $72/90$ ;
- B)  $190/110$ ;
- C)  $241/132$ ;
- D)  $262/143$ .



## INFORMÁTICA BÁSICA

### QUESTÃO 11

São conhecidos como periféricos os dispositivos que ficam no entorno do computador ou acessíveis a ele mesmo à distância. Quanto a comunicação de dados entre esses componentes e o computador eles são classificados em 4 grupos: entrada, saída, entrada/saída e memória. Marque a opção que contém apenas periféricos de saída.

- A) Mouse, teclado, joystick;
- B) Impressora, monitor de vídeo, caixa de som;
- C) Pen drive, cartão de memória, tablet;
- D) Disco rígido, roteador, tochpad.

### QUESTÃO 12

O sistema operacional é responsável por controlar todos os componentes do computador. No mercado internacional existem diversos sistemas operacionais para computadores pessoais. Marque a opção que contém apenas nomes de sistemas operacionais

- A) Windows, Ubuntu, Android;
- B) IOS, Solares, PowerPoint;
- C) Unix, Fortex, Word;
- D) Mozilla, Edge, Opera.

### QUESTÃO 13

Existem aplicativos, como Outlook e Thunder Bird, que se propõem a gerenciar de maneira integrada suas contas de e-mails. Para configurar uma conta de e-mail nesses aplicativos são necessários os protocolos de envio e recebimento de e-mail. Marque a opção que contém um protocolo exclusivamente de recebimento.

- A) IMAP;
- B) SMTP;
- C) CLONE;
- D) POP3.

### QUESTÃO 14

As planilhas eletrônicas possuem funções que possibilitam a execução de cálculos. Na planilha abaixo, onde está sendo utilizada a função CONT.SE, após sua execução, qual será o número a ser exibido na célula C2?

	A	B	C	D
	Estoque		Produtos com estoque válido	
1				
2	12		=CONT.SE(A2:A7;">30")	
3	4			
4	5			
5	71			
6	41			
7	9			

- A) 7;
- B) 142;
- C) 2;
- D) 112.

### QUESTÃO 15

Para navegar na Web se faz necessário o uso de programa cliente capaz de enviar e receber requisições HTTP. Os clientes Web mais comuns são os Browsers, aplicações apropriadas para navegação de conteúdo Web. Marque a opção que contém apenas nomes de Browsers.

- A) Firefox, Chrome, Edge;
- B) Internet Explorer, Linux, Unix;
- C) Word, Excel, PowerPoint.
- D) Safari, Opera, Windows.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 16

Os documentos de arquivo podem ser classificados em diferentes categorias, conforme suas características. Analise as assertivas a assinala a INCORRETA quanto à essa classificação:

- A) A categoria por gênero refere-se à forma de representar o documento de acordo com o seu suporte;
- B) A categoria por natureza do assunto informa se a natureza do assunto tratado no documento prejudica ou não a administração quando divulgado;
- C) A categoria por formato é determinada de acordo com as características físicas e técnicas de registros com que se apresenta o documento;
- D) A categoria por tipologia compreende a definição a partir da disposição e da natureza das informações.

### QUESTÃO 17

Os arquivos podem ser analisados em quatro grupos: a natureza da entidade que os criou; os estágios de sua evolução; a extensão da sua atenção; a natureza dos seus documentos. De acordo com a entidade criadora eles podem ser classificados em:

- I. Público;
  - II. Institucional;
  - III. Comercial;
  - IV. Familiar ou pessoal.
- a. Está relacionado, por exemplo, às instituições educacionais, igrejas, corporações não-lucrativas, sociedades e associações;
  - b. Arquivo de instituições governamentais de âmbito federal (central ou regional) ou estadual ou municipal;
  - c. Diz respeito ao arquivo organizado por grupos familiares ou por pessoas, individualmente;
  - d. Arquivo de firmas, corporações e companhias.

Associe cada classificação ao conceito e assinala a opção correto dessa associação.

- A) I-b; II-a; III-d; IV-c;
- B) I-a; II-c; III-d; IV-b;
- C) I-b; II-c; III-d; IV-a;
- D) I-c; II-a; III-b; IV-d.

### QUESTÃO 18

Marque a opção que representa o correto preenchimento da lacuna no texto a seguir:

“O \_\_\_\_\_ é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou empresa, no decorrer de suas atividades, conservados por si e seus sucessores, para efeitos futuros.”

- A) Estoque;
- B) Arquivo;
- C) Memorando;
- D) Ofício.

### QUESTÃO 19

Os documentos de um arquivo apresentam características, conteúdo e formas diferentes. Assinala a opção CORRETA quanto ao conceito de documento.

- A) Compreende ao material recebido ou produzido por uma organização no decorrer de suas atividades, e que se constitui de material sem uso para as instituições;
- B) Compreende ao material recebido por uma organização posterior ao desenvolvimento de suas atividades, e que se constitui de material sem uso para as instituições;
- C) Compreende ao material recebido ou produzido por uma organização no decorrer de suas atividades, e que se constitui de elemento de prova ou de informação;
- D) Compreende ao material recebido por uma organização no decorrer de suas atividades, e que se constitui de elemento de prova ou de informação.

### QUESTÃO 20

Analise as assertivas a respeito de protocolo e despacho de documentos e assinala a opção CORRETA.

- I. Distribuição e redistribuição de documentos são tarefas realizadas no protocolo. Setor que realiza a movimentação dos documentos e/ou volumes para que as unidades organizacionais responsáveis desenvolvam as suas atividades.
- II. As atividades de arquivo e protocolo, apesar de possuírem finalidades diferentes, devem atuar de forma integrada.
- III. Recebimento, registro não são atividades desempenhadas pelo setor de protocolo.
- IV. Os documentos depois de recebidos e protocolizados, devem ser encaminhados aos destinatários.

É correto afirmar que:

- A) Os itens I, II e III são verdadeiros, somente;
- B) Os itens II, III e IV são verdadeiros, somente;
- C) Os itens I, II e IV são verdadeiros, somente;
- D) Os itens I, II, III e IV são verdadeiros.



**QUESTÃO 21**

Gênero textual comum nas comunicações internas oficiais de instituições, empresas e órgãos públicos com a finalidade de transmitir uma informação para funcionários de um mesmo local de maneira rápida e menos burocrática. Para isso, as respostas deste ato administrativo devem ser feitas no próprio documento, evitando o acúmulo de documentações. Este documento corresponde ao:

- A) Ofício;
- B) Memorando;
- C) E-mail;
- D) Documento interno.

**QUESTÃO 22**

Atendimento ao público corresponde ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato. Requer de quem pratica muita responsabilidade e respeito. A respeito do atendimento ao público, analise as opções a seguir e assinale a CORRETA:

- A) O funcionário que trabalha no atendimento ao público deverá variar o acolhimento de acordo com as características socioeconômicas da pessoa em atendimento;
- B) O atendimento ao telefone deve ser prestado de forma objetiva com propósito de realizar a finalização da ligação com maior brevidade;
- C) O funcionário deverá sempre retornar à ligação, mesmo que seja em período noturno ou feriado;
- D) O atendente deverá manter cordial bom senso, explicitar-se de maneira coerente nas explicações e manter equilíbrio emocional para as diversas situações.

**QUESTÃO 23**

Marque a opção que representa o correto preenchimento da lacuna no texto a seguir:

"O \_\_\_\_\_ é uma carta formal destinada a alguma autoridade pública, empresa ou mesmo pessoa física, para solicitar, reivindicar ou comunicar algo."

- A) Ofício;
- B) Memorando;
- C) Formulário;
- D) Parecer.

**QUESTÃO 24**

Esse serviço funciona como um centro de distribuição e redistribuição de documentos. Os documentos chegam e são encaminhados aos setores, são devolvidos e reencaminhados aos outros setores ou ao arquivo. Este serviço corresponde às:

- A) Rotinas de serviço e movimentação;
- B) Rotinas de operacionalização de papeis;
- C) Rotinas de formalização;
- D) Rotinas de processo.

**QUESTÃO 25**

A respeito dos tipos de ofícios mais comuns e suas definições, faça a associação entre as duas colunas a seguir:

- I. De solicitação;
- II. De comunicação;
- III. De pedido ou requerimento;
- IV. Jurídico.

- a. Segue modelos mais padronizados conforme o caso e costuma envolver temas e formatos específicos;
- b. Documento destinado ao poder Judiciário, como tribunais de Justiça, Ministério Público ou mesmo advogados ou representantes legais de outras partes (o advogado de outra pessoa);
- c. Correspondência de caráter meramente informativo, como informar a quitação de um débito, a solução de um problema previamente notificado ou formalizar algum tipo de medida adotada;
- d. Documento com demandas de providências, de informações, de materiais ou proposta de acordo, entre outros fins sobre temas diversos.

Marque a opção que corresponde a correta associação entre as duas colunas.

- A) I-d, II-a, III-c, IV-b;
- B) I-d, II-c, III-a, IV-b;
- C) I-d, II-c, III-b, IV-a;
- D) I-c, II-d, III-a, IV-b.

**QUESTÃO 26**

O cancelamento ou recusa, parcial ou total, de orçamento, conta e verba por serem considerados ilegais ou indevidos, referente aos itens que o auditor do SUS não considera cabível para pagamento é chamado de glosa. As glosas podem ser do tipo administrativas, técnicas ou lineares. Marque a opção que caracteriza uma glosa do tipo técnica.

- A) Registro inadequado ou incompleto das guias de autorização de procedimentos médico-hospitalares;
- B) Gastos e processos de pagamentos;
- C) Ausência de checagem de medicamentos com o devido horário de realização;
- D) Conferência dos sistemas de faturamento das contas médicas.





**QUESTÃO 27**

Os estabelecimentos de saúde devem ter uma área de Coordenação de Faturamento, responsável pelas informações administrativas e financeiras dos atendimentos prestados, tanto em nível ambulatorial quanto nas internações hospitalares e acompanhamento, desde a coleta das guias, solicitações médicas, laudos e prontuários de internação nas diversas clínicas. Após conferência e complementação de dados, realiza toda a digitação e arquivamento dos dados para proceder a cobrança (emissão das faturas aos convênios), juntamente com os documentos comprobatórios dos procedimentos realizados, e por fim realiza o processamento em data específica através do sistema de informação do estabelecimento e encaminha todas as guias / lotes para o devido pagamento junto aos convênios. Diante disto, marque a alternativa que corresponde a um objetivo do faturamento hospitalar.

- A) Potencializar cobranças das contas médicas buscando a receita justa, minimizando glosas, verificando documentos comprobatórios e auxiliar nas auditorias;
- B) Estabelecer critérios antifraudes e práticas ilegais;
- C) Elaborar um manual de boas práticas de saúde para evitar as glosas;
- D) Dá um destino a documentação que está arquivada a um ano no setor para poder viabilizar novos arquivos.

**QUESTÃO 28**

Os sistemas de faturamento ambulatorial do SUS não trabalha de forma muito diferente dos sistemas de gestão habitual. Assim como qualquer outra instituição de saúde, o SUS depende de um bom sistema de faturamento ambulatorial. Marque a opção que corresponde aos dois sistemas utilizados pelo SUS.

- A) APAC – SUS e BPA – SUS;
- B) DATA – SUS e UNA – SUS;
- C) E-SUS e AB;
- D) DATA – SUS e AB.

**QUESTÃO 29**

A descentralização da gestão e das políticas da saúde no país é feita de forma integrada entre a União, Estados e Municípios – é um dos princípios organizativos do Sistema Único de Saúde (SUS), objetivando uma prestação de serviços com mais eficiência e qualidade e também a fiscalização e o controle por parte da sociedade. Os recursos também são descentralizados e devem ser distribuídos do governo federal para os Estados, Municípios e Distrito Federal. Marque a opção correta acerca das transferências financeiras do governo federal até chegar aos Municípios.

- A) Transferência do fundo Nacional de Saúde para o Fundo Estadual de Saúde e depois para o Fundo Municipal de Saúde;
- B) Transferência do Fundo Nacional de Saúde para o Fundo Municipal de Saúde;
- C) Transferência do Fundo Estadual de Saúde para o Fundo Municipal de Saúde;
- D) Transferência do Fundo Nacional de Saúde para o Fundo Estadual de Saúde.

**QUESTÃO 30**

Uma paciente deu à luz no único hospital de uma pequena cidade do Interior do Estado. A paciente foi muito bem atendida pela equipe, porém o hospital não dispunha de obstetra e nem tem no seu corpo clínico um pediatra para os primeiros atendimentos com o bebê. A Unidade de Saúde recebeu a informação de que o atendimento à criança foi glosado. Marque o item que justifica o motivo da glosa parcial.

- A) Procedimento cobrado diferente do atendimento prestado;
- B) Realizada mudança de procedimento sem a solicitação e/ou autorização do auditor/gestor;
- C) Cobrança da primeira consulta do pediatra na AIH (Autorização de Internação Hospitalar) quando a Unidade não possui este profissional em seu corpo clínico;
- D) Internação para investigação diagnóstica.