







## LÍNGUA PORTUGUESA

O texto servirá de base para as questões de 01 a 03:

### A TARTARUGA AVIADORA

Por Lá Fontaine  
Adaptação

Um certo dia, uma tartaruga encontrou-se com dois patos emigrantes. Ficou horas admirada, ouvindo-lhes contar suas grandes viagens pelo mundo a fora.

Vocês é que são felizes, dizia a tartaruga, suspirando resignadamente. Eu também gostaria de viajar, mas ando muito devagar.

– Por que não nos acompanha? Vamos correr o mundo a três... disse um dos patos.

– Como poderei ir, se não sei nem ao menos andar depressa pelo chão, quanto mais voar por essas alturas e distâncias?

– Podemos ajudá-la, fazendo como os aviadores. Nós seremos os pilotos e você irá como passageira.

– Mas, meus amigos, onde está o avião?

– Não se preocupe. Nós arranjaremos tudo, já!

Pegaram um pau roliço e comprido, e mandaram que a tartaruga se dependurasse nele, com a boca, fortemente. Em seguida cada um pegou uma das pontas do bastão. E lá se foram pelos ares, batendo as asas compassadamente e levando a feliz tartaruga.

– Segure-se bem, "agarre-se" com força, comadre tartaruga!, gritou um dos patos. A viagem é comprida!...

La da terra, os animais e as pessoas, admiradas, erguiam a cabeça, fixavam bem os olhos; estavam espantados por ver uma tartaruga voando.

– Olhem, olhem, gritam alguns deles, apontando para o céu. Nunca tinha visto uma tartaruga voar! Aquela deve ser a rainha das tartarugas!...

E todos riam gostosamente.

A tartaruga voadora, sentia-se orgulhosa por ser admirada.

– Sou mesmo a rainha, ia respondendo a ingênua tartaruga, mas não chegou a pronunciar nem a primeira sílaba, porque, ao abrir a boca, soltou-se do bastão e caiu como um raio, espatifando-se no chão.

Os patos continuaram seu voo, porque é o que mais sabem fazer. E ficaram comentando:

– Da próxima vez que trouxermos alguém que não sabe voar, é melhor providenciarmos um paraquedas.

#### MORAL DA HISTÓRIA:

Quando tentamos fazer algo para o qual não estamos preparados, podemos nos dar muito mal. Como se diz: "cada macaco no seu galho".

Nicéas Romeo Zanchett.

#### QUESTÃO 01

Marque a opção correta em relação ao texto:

- A) A finalidade do texto é mostrar, de forma denotativa, como vivem as tartarugas;
- B) O objetivo do texto é provocar uma reflexão acerca do comportamento humano, mostrando que cada pessoa deve viver de acordo com suas aptidões e limitações;
- C) O autor procura mostrar que, por ser a tartaruga invejosa, mereceu o final que teve;
- D) O texto mostra que os patos ficaram bastante arrependidos por terem convidado a tartaruga para voar com eles.

#### QUESTÃO 02

Analise os aspectos gramaticais do texto, julgando-os verdadeiros (V) ou falsos (F):

- ( ) "Um certo dia, uma tartaruga encontrou-se com dois patos **emigrantes**". O termo destacado é um parônimo, significa "os que deixam o país de origem";
- ( ) "Vocês é que são felizes, dizia a tartaruga, suspirando **resignadamente**". Um sinônimo para a palavra destacada é impacientemente;
- ( ) "...é melhor providenciarmos um **paraquedas**". A palavra destacada é formada por composição por justaposição;
- ( ) A figura de linguagem presente no texto é a personificação, pois as personagens são animais que apresentam características humanas.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

#### QUESTÃO 03

Quanto aos verbos e vozes verbais do texto, assinale a opção correta:

- A) "Como **poderei** ir, ...". O verbo está conjugado no futuro do pretérito do indicativo;
- B) "Nós **arranjaremos** tudo, já!". O verbo está na voz passiva analítica;
- C) "**Segure**-se bem, "**agarre**-se" com força, comadre tartaruga!". Os verbos estão no imperativo afirmativo;
- D) "Os patos **continuaram** seu voo...". O verbo está no presente do indicativo.



## QUESTÃO 04

Marque a opção cuja regência verbal está de acordo com a Gramática Normativa:

- A) Aspiramos um emprego melhor;
- B) Devemos obedecer as leis de trânsito;
- C) Prefiro mais novela do que filme;
- D) Vou à feira comprar frutas.

## QUESTÃO 05



Analise as afirmativas relacionadas a aspectos gramaticais do texto:

- I. As palavras até e critérios são acentuadas pela mesma regra gramatical;
- II. No primeiro quadrinho, a concordância da palavra “obrigada” está em conformidade com a norma culta da língua;
- III. A vírgula usada no primeiro quadrinho “mamã, até que idade sou obrigada a obedecer-te?” é obrigatória, pois isola um vocativo;
- IV. “mamã, até que idade sou obrigada a obedecer-te?” quanto à colocação pronominal, ocorre uma próclise.

Estão corretas, apenas:

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



## MATEMÁTICA

### QUESTÃO 06

Amanda pretende comprar um ventilador que está em oferta por: R\$ 59,00 um ferro de passar por: R\$ 49,00 e uma fruteira por: R\$ 75,00. Sabendo-se que ela pagou com duas notas de cem reais o valor que Amanda recebeu de troco foi exatamente de:

- A) R\$ 7,00;
- B) R\$ 14,00;
- C) R\$ 17,00;
- D) R\$ 27,00.

### QUESTÃO 07

Júlio e Alberto fizeram uma aposta sobre quem percorria uma maior distância em seus treinos de corrida de uma determinada semana. Porém, os dados de Júlio foram preenchidos em metros(m) e os de Alberto foram preenchidos em quilômetros (km).

1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
2000 m	6000 m	4000 m	7000 m	10000 m	6000 m	6000 m
2 km	3 km	5 km	9 km	7 km	6 km	4 km

Analisando a tabela acima dos dias da semana se pode concluir que a diferença em quilômetros entre Júlio e Alberto foi de:

- A) 3km;
- B) 5km;
- C) 6km;
- D) 8km.

### QUESTÃO 08

O senhor Alex é dono de uma pequena granja e ele próprio faz as entregas para os comerciantes locais de sua cidade. Certo dia, um comerciante, solicitou 408 ovos, mas devido a um incidente 48 ovos quebraram não podendo assim fazer parte do pedido inicial. Marque a alternativa correta do total de dúzias que ficaram para serem entregues pelo senhor Alex.

- A) 4;
- B) 2;
- C) 30;
- D) 36.

### QUESTÃO 09

A teoria dos conjuntos foi formulada pelo matemático russo Georg Cantor no século XIX. Sobre os conjuntos vazio e unitário assinie a alternativa correta.

- A) O conjunto vazio é o conjunto que tem o elemento zero, ou seja, se A for um conjunto então o vazio é  $A = \{0\}$ ;
- B) O conjunto  $B = \{99\}$  não pode ser considerado conjunto unitário, pois o mesmo não tem o elemento 1;
- C) O conjunto unitário é o conjunto que possui apenas um elemento, por exemplo, o conjunto dos números naturais compreendidos entre 0 e 3;
- D) O conjunto vazio é o conjunto que não tem elemento e pode ser representado por  $\emptyset$ .

### QUESTÃO 10

Ronaldo é um atleta profissional e treina diariamente 10 horas. 50% do seu tempo ele está correndo e os outros 50% ele está fazendo exercícios de: braço, pernas, costas e abdômen. Sabendo que do tempo gasto com exercícios ele separa 25% para fazer especificamente exercícios para pernas, então o tempo que ele gasta em hora(s) com exercícios com as pernas são:

- A) 1 hora e 15 minutos;
- B) 1 hora e 35 minutos;
- C) 2 horas e 25 minutos;
- D) 3 horas e 15 minutos.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 11

Entre as atividades a serem realizadas na hotelaria hospitalar, identifique a alternativa correta:

- A) Abordagem e identificação de todos na portaria do hospital, sejam eles pacientes, visitantes ou fornecedores;
- B) Realização do agendamento de consultas médicas independente do paciente estar ou não internado;
- C) Entrega de medicamentos e preenchimento de prescrições médicas para os pacientes;
- D) Recepção de pacientes e acomodação nos leitos.

### QUESTÃO 12

A hotelaria hospitalar atua em paralelo com a atividade de outras áreas do hospital. Algumas dessas atividades são fora dos leitos e, ainda sim, sob sua responsabilidade como \_\_\_\_\_.

A alternativa que preenche a lacuna corretamente é:

- A) O processamento de roupas;
- B) A jardinagem;
- C) O transporte do paciente que receberam alta até à sua residência;
- D) O processo cirúrgico.

### QUESTÃO 13

O mobiliário hospitalar deve conter equipamentos e instalações adequadas para tal fim. Deve ser levado em consideração não apenas a durabilidade, mas também a complexidade da manutenção e a justificativa para sua aquisição.

Qual das opções a seguir aponta corretamente equipamentos hospitalares?

- A) Maca e reanimadores;
- B) Ventilador pulmonar e betoneira;
- C) Pincel de pintura e aparelho de inalação;
- D) Cadeira de rodas e secador de cabelo.

### QUESTÃO 14

Tratando-se de hotelaria hospitalar e cuidados a serem seguidos com a dieta alimentar dos pacientes, assinale a opção correta:

- A) Tem como uma de suas responsabilidades o acompanhamento da dieta do paciente após sua alta;
- B) Deve haver cuidado apenas com a informação nutricional do alimento, não com os horários das refeições a serem servidas aos pacientes;
- C) Deve ser verificada a dieta a ser seguida pelo paciente assim como os horários para as refeições serem servidas;
- D) Apenas as refeições principais devem ser servidas aos pacientes conforme a dieta. Sobremesas e sucos podem ser servidos à vontade.

### QUESTÃO 15

Leia o trecho abaixo e analise.

O hospital funciona como um centro onde bactérias, vírus e muitos outros microrganismos podem ser transmitidos de uma pessoa para outra. Volta e meia, temos notícia de casos de infecções adquiridas durante a internação hospitalar, ou mesmo após a alta.

<https://drauziovarella.uol.com.br>

O cuidado com infecção hospitalar requer cuidados diários, ainda mais dos profissionais que ali atuam. Qual das opções a seguir aponta corretamente uma das ações a serem realizadas para evitar que isso ocorra?

- A) Os profissionais responsáveis pela hotelaria são os únicos da área da saúde que não correm o risco de levar contaminação aos pacientes, não há necessidade de ações preventivas;
- B) A lavagem das mãos é um eficiente método de prevenção. Mesmo antes ou após o uso de luvas de proteção, a ação deve ser realizada;
- C) O uso de luvas de proteção elimina a necessidade de lavagem das mãos. Além disso, esse cuidado é exclusivo para médicos e enfermeiros;
- D) O único meio de contaminação é via oral. Dessa forma, deve ser evitado falar próximo do paciente, apenas.



### QUESTÃO 16

A administração de leitos é uma das atividades rotineiras dos profissionais que atuam com a hotelaria hospitalar. A atenção nesse processo, somada a necessidade de otimização dos recursos hospitalares, é fundamental. Nessa etapa, é correto afirmar que:

- A) A gravidade do estado em que se encontra o paciente é fator determinante para que o leito vazio seja concedido;
- B) Não há necessidade de controlar leito neonatal e pediátrico;
- C) A liberação de leito deve ocorrer de acordo com a idade dos pacientes, exclusivamente;
- D) Deve sempre manter 1 leito vazio para que os acompanhantes dos pacientes possam se revezar para dormir.

### QUESTÃO 17

Pedro é auxiliar de hotelaria de um hospital. No final de um de seus plantões, acabou esquecendo de retirar seu jaleco e só percebeu ao chegar em casa. No dia seguinte utilizou o mesmo jaleco e realizou suas atividades normalmente.

Sobre a situação acima, qual das opções a seguir está correta?

- A) Não haverá nenhum tipo de problema se Pedro apenas higienizar bem as mãos;
- B) Assim como pode causar infecção nos pacientes por trazer impurezas do ambiente externo, pode também acarretar infecção para terceiros fora do hospital;
- C) É um item de proteção para o paciente e para o profissional, mesmo assim, poderia ter trabalhado sem o jaleco, bastava uma roupa na cor branca, nada mais;
- D) Não há nenhum problema, pois no ambiente externo não há risco de contaminação.

### QUESTÃO 18

O profissional da área da saúde, como o auxiliar de hotelaria hospitalar, deve conhecer e seguir não apenas as instruções e regulamentos do hospital em que faz parte, mas também da Agência que o regula. A Agência em questão tem como sigla \_\_\_\_\_.

A alternativa que preenche a lacuna corretamente é:

- A) ANS;
- B) ABNT;
- C) TEV;
- D) ISO 14000.

### QUESTÃO 19

Considerando as atividades a serem realizadas pelo Auxiliar de Hotelaria Hospitalar, julgue V (para verdadeiro) e F (para falso).

- ( ) Aplicar vacinas;
- ( ) Receber correspondências;
- ( ) Agendar reuniões da diretoria do hospital;
- ( ) Acompanhamento da liberação de leitos.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

### QUESTÃO 20

Segundo Marcelo Boege, Coordenador da especialização em hotelaria hospitalar do Instituto de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, "hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação" (2003:24).

Dessa forma, o Auxiliar de Hotelaria Hospitalar:

- A) Deve ser o responsável pela farmácia do hospital assim como de todas as refeições servidas no hospital;
- B) Deve buscar atuar em conformidade com as outras áreas sempre buscando um bom atendimento;
- C) Necessita acompanhar os pacientes internados em todos os processos, até mesmo no cirúrgico, para então verificar se o atendimento prestado pelas outras áreas está correto;
- D) Na verdade, o Auxiliar de Hotelaria não deve atuar apenas na internação, deve fazer parte de todas áreas diariamente independente dos pacientes estarem ou não internados. Dessa forma, pode atuar como um ponto de apoio aos pacientes em geral.

**QUESTÃO 21**

A piora no quadro de saúde acaba por acarretar mais tempo de internação do paciente. Além do tratamento diário com medicamentos a serem solicitados pelos médicos, a equipe responsável pela internação necessita de atenção em outros campos. Acerca deste tema, qual opção a seguir está correta?

- A) Necessário controle de entrada e saída apenas dos pacientes, não dos visitantes;
- B) Deve ser uma preocupação tornar a internação menos fria. Com isso, o Auxiliar de Hotelaria tem a autonomia de liberar a visita de animais de estimação, sem nenhuma autorização prévia da equipe médica;
- C) A ser definida ela equipe responsável, os pacientes devem seguir uma dieta, isso significa que todo alimento a ser consumido deve ser conforme a dieta. Entretanto, se o visitante do paciente trouxer uma refeição fora da dieta, mesmo que isso possa causar uma piora no quadro, poderá ser aberta uma exceção;
- D) Para o Auxiliar de Hotelaria Hospitalar, todos os cuidados que estão sob sua alçada devem ser tomados a fim de estimular uma melhora no quadro do paciente e, conseqüentemente, o leito ficar disponível para um próximo paciente.

**QUESTÃO 22**

Apesar de não ser um setor comum nos hospitais no Brasil, a Hotelaria Hospitalar já é uma realidade. Nessa prática há tendências que favorecem a relação do paciente com o hospital. Qual prática do Auxiliar de Hotelaria pode ser enquadrada nesse contexto?

- A) Realizar manutenção estrutural assim como da mobília;
- B) Cuidado com foco no paciente;
- C) Deformidade na qualidade;
- D) Desequilíbrio no gerenciamento de leitos.

**QUESTÃO 23**

De que forma o Auxiliar de Hotelaria Hospitalar pode dar apoio as outras áreas?

- A) Trabalhando no plantão das outras áreas, mesmo que sejam atividades distintas a serem realizadas;
- B) Se disponibilizando para ajudar sempre os profissionais de hierarquia superior;
- C) Ser sempre amigável e cordial com os demais é o suficiente;
- D) Atuando corretamente e com qualidade em suas atividades diárias.

**QUESTÃO 24**

Sobre logística hospitalar, analise as afirmações a seguir e considere V (para verdadeiro) e F (para falso).

- ( ) Conjunto de procedimentos de gestão institucional que possuem o objetivo de assegurar a eficiência, segurança, qualidade, rastreabilidade e o bom desempenho das tecnologias aplicadas na área da saúde;
- ( ) Intuito de possibilitar a proteção da vida e/ou recuperação da saúde dos pacientes com a melhor qualidade e atendimento, baixo custo e resultado positivo para a instituição;
- ( ) Uma ação que gerencia de maneira estratégica e racional as aquisições, movimentações e armazenamentos dos materiais médico-hospitalares;
- ( ) Envolve cada parte da gestão hospitalar, desde o planejamento e entrada na instituição, ao descarte de algum material, com o objetivo de proteger e garantir a segurança de colaboradores, pacientes e do meio ambiente.

De cima para baixo, a sequência correta, é:

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

**QUESTÃO 25**

A adequação da roupa deve ser conforme a atividade a ser realizada. A depender da vestimenta, um profissional é facilmente identificado, no caso da área da saúde, é a roupa toda na cor branca. Informações sobre vestimenta são tidas como básicas não apenas para aqueles que atuarão na hotelaria, mas na área da saúde como um todo. Mais do que uma padronização, trata-se de biossegurança para o profissional e os pacientes. Qual das afirmativas abaixo aponta a vestimenta correta para atuar em hospital?

- A) O sapato todo fechado faz parte da vestimenta segura;
- B) Blusas com mangas longas não são necessárias, apenas regatas são seguras;
- C) Artigos de chapalaria não trazem nenhum tipo de risco nas atividades a serem realizadas;
- D) Bermudas e saias são seguras, ideais e apropriadas para a rotina hospitalar.





### QUESTÃO 26

O atendimento médico recebido deixou de ser o único fator a ser avaliado pelos pacientes de um hospital. O atendimento na hotelaria passou a ter um importante papel na rotina hospitalar. O atendimento correto a ser realizado por um profissional dessa área é:

- A) Com qualidade e com respeito e empatia;
- B) Focar apenas no paciente, não nos familiares do enfermo;
- C) Cordialidade e presteza apenas nos primeiros dias de internação de um paciente;
- D) Recepção, cadastro e avaliação de pacientes.

### QUESTÃO 27

“A limpeza hospitalar é o processo de remoção de sujidades de superfícies do ambiente, materiais e equipamentos, mediante a aplicação de produtos químicos, ação física, aplicação de temperatura ou processos combinados.” (TORRES, 2008, p. 21).

Além da limpeza, cuidados com a mobília também devem ser verificados. Em um quarto hospitalar, se um móvel necessita de manutenção qual área deve ser acionada para a resolução?

- A) Equipe dos Auxiliares de Hotelaria;
- B) Equipe da manutenção;
- C) Equipe da Recepcionistas;
- D) Equipe de Assistentes Sociais.

### QUESTÃO 28

Com intuito de tornar o hospital um lugar menos impessoal e frio, a hotelaria é uma forma de mudar esse cenário. Assim como o suporte diário aos pacientes, os profissionais que atuam nessa área devem realizar diariamente:

- A) Suturas e curativos;
- B) Segurança patrimonial;
- C) Gestão de leitos;
- D) Realizar o deslocamento de pacientes através de macas.

### QUESTÃO 29

O atendimento humanizado tornou-se indispensável na área da saúde, não se trata apenas de recepcionar bem. Com o passar dos anos vem ganhando mais notoriedade e cada vez mais sua importância tem ganhado destaque. Considere (V) para verdadeiro e (F) para falso. Analise as afirmativas abaixo.

- I. Mostrar empatia;
- II. Enfatizar que está à disposição;
- III. Chamar pelo nome e olhar nos olhos;
- IV. Escutar o paciente com atenção.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

### QUESTÃO 30

Uma atividade diária do profissional que atua com hotelaria hospitalar é a gestão de leitos. Pode-se afirmar corretamente que se trata de:

- A) Gerenciamento que visa buscar a utilização dos leitos disponíveis em sua capacidade mínima, mesmo com falta de segurança dentro dos critérios estabelecidos, com objetivo de otimizar o tempo de espera para internação e satisfação dos clientes internos e externos do ambiente hospitalar;
- B) Gerenciamento que visa buscar a utilização dos leitos disponíveis em sua capacidade mínima, com segurança dentro dos critérios estabelecidos, com objetivo de otimizar o tempo de espera para internação e satisfação dos clientes internos e externos do ambiente hospitalar;
- C) Gerenciamento que visa buscar a utilização dos leitos disponíveis em sua capacidade máxima, com segurança dentro dos critérios estabelecidos, com objetivo de otimizar o tempo de espera para internação e satisfação dos clientes internos e externos do ambiente hospitalar;
- D) Gerenciamento que visa buscar a utilização dos leitos disponíveis em sua capacidade máxima, apesar de não conter segurança conforme critérios estabelecidos, com objetivo de otimizar o tempo de espera para internação e satisfação dos clientes internos e externos do ambiente hospitalar.