



CENTRO UNIVERSITÁRIO  
**Fundação Santo André**

**EDITAL 022/2024 – Concurso Público**

**CADERNO DE QUESTÕES**

**ESTÁGIO – Centro de Orientação Educacional,  
Profissional e Psicológico – COEPP.**

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

**NÃO ABRA ESTE CADERNO SEM AUTORIZAÇÃO DO FISCAL**

- Esta prova contém 20 questões de múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas por questão, das quais apenas 1 (uma) estará correta e espaço para elaboração de 01 (uma) redação de, no mínimo, 20 (vinte) linhas e, no máximo, 30 (trinta) linhas.
- Não rasure e nem amasse a folha de prova. Não use corretivo.
- Não será permitido, durante a realização das provas, o uso de equipamentos mecânicos, eletrônicos ou ópticos que permitam o armazenamento ou a comunicação de dados, informações ou similares.
- Durante a realização das provas, não será permitido o empréstimo de qualquer material.
- Iniciada a prova, o candidato somente poderá ausentar-se acompanhado de um fiscal.
- É expressamente proibida, durante a realização da prova, a consulta de qualquer material: livros, códigos, legislação em geral, régua de cálculo e outros.
- Será desclassificado do Concurso o candidato que proceder com improbidade, indisciplina, falta de decoro ou que adotar comportamento incorreto ou descortês para com quaisquer dos fiscais ou membros da Comissão de Concurso, seus auxiliares ou autoridades presentes.
- Os dois últimos candidatos que terminarem a prova deverão sair juntos.

**Duração total: 3h00 horas**  
**PERMANÊNCIA MÍNIMA NA SALA: 30 Minutos.**

|             |      |
|-------------|------|
| Nome:       | CPF: |
| Assinatura: |      |

### QUESTÃO 01

Fábio começou a trabalhar na recepção da clínica do serviço escola de Psicologia de sua faculdade. Não faz muito tempo que iniciou o curso, mas já tem conhecimento sobre abordagens diversas devido a cursos realizados externamente. Em determinado dia, um grupo de alunos que estagiam na clínica, perguntou para Fábio se seria correto a supervisora orientar o não uso da caixa lúdica no atendimento de crianças. Nesse caso, o estagiário da recepção do COEPP deverá:

- a) Informar que realmente a caixa lúdica é um instrumento necessário no atendimento infantil e orientá-los a conversar com a supervisora a respeito.
- b) Orientá-los que caso eles queiram, podem utilizar a caixa lúdica do COEPP.
- c) Orientá-los que conversem com a supervisora a respeito do assunto.
- d) Explicar que em algumas abordagens, como a Psicanálise, é possível utilizar caixa lúdica, já em outras, não há a necessidade.

### QUESTÃO 02

Considere a seguinte situação: Roberta é mãe de Gustavo, criança de oito anos de idade e que atualmente está em atendimento terapêutico no COEPP. Roberta tem gostado muito do trabalho terapêutico e pede o telefone da estagiária que atende Gustavo. O estagiário da recepção deverá:

- a) Não informar o número do telefone da estagiária, explicando que dados e informações sobre os estagiários são confidenciais.
- b) Não informar o número do telefone, a não ser que Roberta insista, pois se ela insistir significa que está motivada para o atendimento do filho.
- c) Informar o telefone da estagiária que atende Gustavo, pois isso faz parte do vínculo terapêutico.
- d) Avaliar se Roberta tem condições de receber essa informação, baseado em sua interpretação a respeito da mãe do paciente.

### QUESTÃO 03

A clínica do Serviço Escola de Psicologia tem dois prontuários para cada paciente, Maria que começou a trabalhar recentemente como estagiária não entendeu essa necessidade, o que lhe foi explicado:

- a) A clínica exige dois prontuários: um para documentos administrativos e outro para registros financeiros, conforme determinação do CFP.
- b) Os dois prontuários são exigidos para garantir a confidencialidade das informações clínicas e administrativas, conforme o CFP.
- c) A exigência de dois prontuários visa separar os dados pessoais e clínicos, de material de uso exclusivo de profissionais da Psicologia, garantindo sigilo e organização, conforme o Código de Ética Profissional.
- d) A clínica possui dois prontuários: um para a documentação administrativa e outro para o registro clínico.

### QUESTÃO 04

Considere a seguinte situação: Madalena está no nono semestre e atende Onofre, um paciente de 52 anos. Depois do atendimento, Madalena fica apreensiva a respeito do que disse em uma de suas intervenções e acaba procurando o estagiário da recepção do COEPP para que ajude a pensar sobre o caso. Nessa situação, o estagiário do COEPP deverá:

- a) Contribuir com as reflexões de Madalena, desde que se considere capaz para isso.
- b) Informar à Madalena que o estagiário da recepção não pode se envolver nos atendimentos e por isso não poderá ajudá-la.
- c) Contribuir com as reflexões de Madalena e depois informar a supervisora de Madalena.
- d) Entrar em contato com a supervisora de Madalena e verificar se pode auxiliar nas discussões do caso.

#### QUESTÃO 05

Miriam é aluna da disciplina de Supervisão em Psicodiagnóstico. Após ter feito uso do WISC IV, ela se dirige ao estagiário/a da recepção e devolve o instrumento, que o arquiva. Posteriormente, a paciente de Miriam procura o serviço para solicitar o Laudo Psicológico, uma vez que perdeu a data da devolutiva. Alega que tem esse direito e precisaria com urgência. Ao ser informada que o prazo para entrega é de até 14 dias, ela solicita apenas ver o resultado do teste realizado para poder antecipar as informações para o novo psicólogo que a atenderá. Aponte a conduta correta do atendente.

- a) Apresentar para Miriam apenas a folha de resposta geral dos testes, sem mostrar os detalhes dos subteste, para ela poder ter acesso à informação, direito garantido por lei, e ao mesmo tempo garantir o sigilo do material.
- b) O estagiário/a atendente deverá ligar para o aluno/a e supervisor/a que atendeu o caso, para que eles possam ou não permitir o acesso ao material.
- c) O atendente orientará que ela pode acessar o prontuário dela, porém não o registro documental que é de caráter sigiloso da psicologia.
- d) O atendente orientará que não é possível consultar nenhum material ou prontuário do serviço, apenas o Laudo Psicológico, que será entregue assim que for finalizado.

#### QUESTÃO 06

Ana tem 12 anos e procura por atendimento na clínica do serviço escola sozinha, deixa o nome na lista de espera através do preenchimento do link de inscrição, e apenas o seu contato pessoal. Ao conversar por telefone, refere que precisará ir sozinha pois a mãe trabalha. O estagiário deverá orientar que:

- a) Não há problema em Ana vir para atendimento sozinha, porém ela poderá levar a autorização para a mãe assinar em casa.
- b) É obrigatória a presença de algum responsável legal no primeiro atendimento para assinar a autorização para atendimento não eventual.
- c) Conversará com a estagiária para abrir uma exceção para Ana ser atendida sem a presença dos pais.
- d) Informará Ana que ela deverá procurar outro serviço para ser atendida.

#### QUESTÃO 07

Considere a seguinte situação: Um estagiário da recepção do COEPP deve comparecer ao seu posto nos dias e horários para os quais foi contratado. Caso não haja atendimentos em um determinado dia e horário, esse estagiário:

- a) Não precisa ficar em seu posto, pois não haveria nada a fazer
- b) Deve permanecer no seu posto e organizar a documentação e atualizar registros
- c) Deve permanecer em seu posto e aproveitar para realizar atividades pessoais
- d) Decide se deve ou não ficar em seu posto, mas se ficar pode ler os relatórios dos pacientes

### QUESTÃO 08

A presença do estagiário da recepção do COEPP é fundamental para que os atendimentos sejam realizados de maneira adequada. Nesse sentido, considerando a frequência do estagiário da recepção do COEPP:

- I - Deve-se evitar as faltas, pois isso acarreta prejuízo nos atendimentos
- II - Deve-se evitar os atrasos, pois isso acarreta prejuízo nos atendimentos
- III - Deve avisar com antecedência, sempre que possível, uma eventual falta ou atraso, para que o professor responsável possa se organizar e permitir que os atendimentos sejam realizados de forma adequada.

Estão corretos os itens:

- a) I e II
- b) I e III
- c) II e III
- d) I, II e III

### QUESTÃO 09

Ana buscou a clínica do serviço escola de psicologia para solicitar um relatório referente ao seu atendimento que ocorreu no ano passado. Ela refere que começou um novo acompanhamento num serviço particular de psicologia e gostaria de levar o relatório para que eles compreendam o que foi realizado. Qual a atitude que seria inadequada nesse caso?

- a) O estagiário/a atendente informou Ana que iria verificar e entrava em contato para dar uma resposta quanto a sua solicitação.
- b) O estagiário/a atendente pediu que Ana enviasse um e-mail para solicitar o relatório formalmente.
- c) O estagiário/a atendente orientou Ana que o prontuário já foi arquivado e que não seria possível pois não estava mais sob sua responsabilidade, mas que ela poderia agendar novamente uma triagem.
- d) O estagiário/a atendente solicitou os dados e informou que entraria em contato, que o prazo era de até 14 dias para a resposta.

### QUESTÃO 10

Considere a seguinte situação: Dona Maria acompanha Hernandez, seu neto, às sessões de terapia com a estagiária Arlete. Dona Maria gosta muito de falar de sua vida particular. Em determinado momento Dona Maria fica sabendo que o estagiário da recepção do COEPP também faz o curso de Psicologia e pede para orientação a respeito de suas dificuldades pessoais. Nesse caso, o estagiário da recepção do COEPP deverá:

- a) Acolher a demanda de Dona Maria e orientar psicologicamente a respeito de suas dificuldades
- b) Esperar que Arlete termine a sessão com Hernandez e, na sequência na própria recepção, dizer para atender Dona Maria
- c) Explicar que, como estagiário da recepção do COEPP, não pode ajudá-la, mas que pode inscrevê-la na fila de espera
- d) Informar que, como estagiário da recepção do COEPP é possível acolher as dificuldades de Dona Maria naquele momento e que depois ela deverá procurar ajuda especializada no SUS

### QUESTÃO 11

Quais cuidados devem ser observados em relação aos prontuários dos pacientes atendidos na clínica do serviço-escola de Psicologia?

- a) Os prontuários podem ser acessados livremente por qualquer estudante da instituição.
- b) É necessário garantir a confidencialidade e o sigilo das informações contidas nos prontuários, lembrando que o paciente tem permissão para acessar o próprio prontuário.
- c) Os prontuários devem ser descartados imediatamente após cada atendimento.
- d) Apenas os professores têm acesso aos prontuários, sem necessidade de registro.

### QUESTÃO 12

O prontuário do paciente e o prontuário documental são de grande importância dentro de uma clínica, atendem ao rigor ético da guarda de documentos e deverá sempre ser manuseado com cuidado. Sobre o manejo dos prontuários na clínica-escola, assinale a alternativa correta:

- a) Os prontuários necessitam estar organizados, em lugar adequado e que preserve sigilo.
- b) Os prontuários podem ser retirados da clínica pelos estagiários para estudo domiciliar.
- c) Apenas os professores responsáveis pelos estágios têm acesso aos prontuários, sem necessidade de registro.
- d) O paciente pode solicitar o acesso ao seu prontuário, não o prontuário documental, mas não tem direito a cópia de nenhuma informação.

### QUESTÃO 13

Sobre o sigilo profissional na clínica-escola, é correto afirmar que:

- a) O sigilo pode ser quebrado livremente entre os estagiários para facilitar o aprendizado.
- b) O sigilo é garantido apenas para pacientes que solicitarem por escrito.
- c) O sigilo deve ser mantido, podendo ser quebrado apenas em situações de risco à vida ou por determinação legal.
- d) Informações do paciente podem ser divulgadas para familiares sem sua autorização.

### QUESTÃO 14

No COEPP- Serviço Escola do curso de Psicologia da Fundação Santo André, a recepção é realizada por um estagiário de psicologia? Quais os possíveis motivos para essa escolha institucional?

- a) Toda recepção de uma clínica que envolva atendimentos psicológicos deverá ser realizada obrigatoriamente por alguém da área da psicologia.
- b) É necessário que seja estagiário de Psicologia porque havendo necessidade pode ser realizado o atendimento emergencial de pacientes que chegam desorganizados para agendamento.
- c) Por ser importante o acolhimento humanizado; por haver o manuseio de documentos restritos ao psicólogo na clínica de Psicologia; e por prover o conhecimento na área ao estudante em formação.
- d) Não há restrições quanto a ser estagiário de Psicologia.

### QUESTÃO 15

A clínica-escola tem como principal objetivo:

- a) Oferecer atendimento psicológico gratuito à comunidade, sem qualquer finalidade pedagógica.
- b) Ser um espaço de formação prática para os estudantes de Psicologia, garantindo aprendizado supervisionado e, atendendo a comunidade.
- c) Substituir a necessidade de acompanhamento profissional externo, funcionando como uma clínica convencional.
- d) Criar um ambiente para que os estagiários experimentem diferentes abordagens sem necessidade de supervisão.

### QUESTÃO 16

O comportamento esperado de um estagiário que trabalha na recepção do COEPP é:

- I. Cordialidade
- II. Pontualidade
- III. Assiduidade

Estão corretos os itens:

- a) I e II
- b) I e III
- c) II e III
- d) I, II e III

### QUESTÃO 17

Considere a seguinte situação: Durante o trabalho do estagiário na recepção da clínica escola do COEPP, os estagiários terapeutas Gláucia, Genésio e Silvana começam a comentar sobre a forma que o estagiário Ricardo tem realizado seus atendimentos. Em um determinado momento, Silvana envolve o estagiário da recepção do COEPP na conversa e pergunta a ele o que acha do conteúdo que está sendo conversado. O estagiário da recepção deve:

- a) Participar da conversa, já que os estagiários terapeutas estão considerando a opinião dele, mas não contar para ninguém para respeitar o sigilo profissional.
- b) Participar da conversa e depois relatar tudo para o professor responsável técnico do COEPP
- c) Procurar mostrar aos estagiários Gláucia, Genésio e Silvana que devem observar o lado positivo do estagiário Ricardo
- d) Não participar da conversa e dizer que tais comentários não são permitidos no ambiente da clínica escola

### QUESTÃO 18

O acolhimento humanizado na recepção de uma clínica de psicologia é essencial para proporcionar um ambiente seguro e confortável ao paciente. Nesse sentido, qual das alternativas a seguir representa uma prática adequada desse acolhimento?

- a) Tratar todos os pacientes de forma padronizada, sem considerar suas particularidades.
- b) Manter uma postura empática, escutando ativamente e respeitando as necessidades individuais de cada paciente.
- c) Priorizar a rapidez no atendimento, garantindo que os pacientes passem o menor tempo possível na recepção.

- d) Evitar qualquer tipo de contato visual ou interação para não invadir o espaço do paciente.

#### QUESTÃO 19

No acolhimento humanizado realizado pelo psicólogo na recepção de uma clínica, é fundamental:

- a) Utilizar uma linguagem técnica e formal para demonstrar conhecimento e profissionalismo.
- b) Focar apenas no agendamento de consultas, sem necessidade de estabelecer vínculo inicial com o paciente.
- c) Criar um ambiente acolhedor, garantindo que o paciente se sinta seguro e respeitado desde o primeiro contato.
- d) Evitar falar e cumprimentar o paciente para não interferir no trabalho do psicólogo clínico.

#### QUESTÃO 20

No ambiente de trabalho, especialmente durante o estágio, manter uma boa relação com os pares é essencial para um ambiente harmonioso e produtivo. Nesse contexto, qual das atitudes abaixo demonstra uma postura conciliadora adequada?

- a) Evitar interações com os colegas para focar exclusivamente nas próprias tarefas.
- b) Tomar partido em conflitos entre colegas para demonstrar lealdade a um grupo.
- c) Ouvir atentamente diferentes pontos de vista e buscar soluções que favoreçam um ambiente colaborativo.
- d) Impor a própria opinião em discussões para garantir que as decisões sejam mais rápidas.

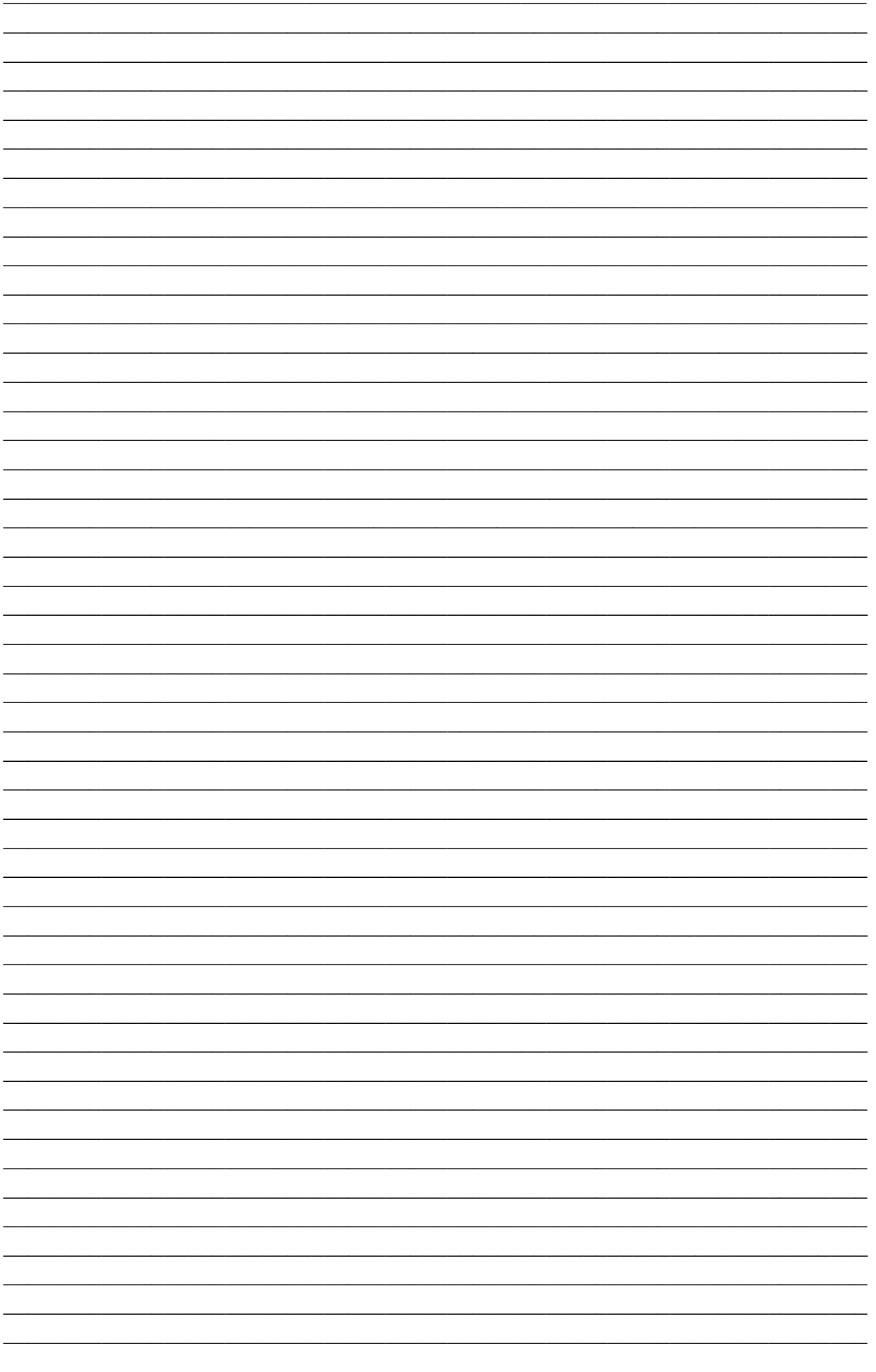
#### REDAÇÃO

Você foi recentemente contratado para integrar uma equipe que está trabalhando em um projeto importante com prazo de entrega em três meses. No entanto, ao chegar, percebeu alguns desafios que estão prejudicando o andamento do trabalho: **Conflitos internos**: Alguns colegas estão se desentendendo devido a diferenças de opiniões e estilos de trabalho; **Falta de organização**: Não há um fluxo claro para a execução das tarefas, o que tem causado atrasos e confusões; **Clima tenso**: A motivação da equipe está baixa, e o ambiente de trabalho está carregado.

**Desafio**: Mesmo sem estar em uma posição de liderança, como você agiria para:

- Promover a harmonia e a colaboração entre os colegas.
- Sugerir ideias para melhorar a organização das tarefas.
- Contribuir para um ambiente mais positivo e engajado.

Apresente quais ações você tomaria e quais estratégias utilizaria para que sua contribuição ajude a melhorar o desempenho e o clima da equipe. (Vale 10 pontos):







## GABARITO OFICIAL - EDITAL 022/2024

### CONCURSO PÚBLICO – Centro de Orientação Educacional, Profissional e Psicológico – COEPP.

Marque com um X as alternativas corretas, será válida somente uma alternativa por questão:

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 01) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 02) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 03) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 04) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 05) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 06) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 07) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 08) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 09) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 10) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 11) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 12) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 13) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 14) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 15) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 16) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 17) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 18) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 19) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 20) | (A) | (B) | (C) | (D) |

|             |      |
|-------------|------|
| Nome:       | CPF: |
| Assinatura: |      |