

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RG DO CANDIDATO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

INSTRUÇÕES GERAIS

- I. Nesta prova, você encontrará 06 (seis) páginas numeradas sequencialmente, contendo 50 (cinquenta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (10 questões), Raciocínio Lógico e Matemático (05 questões), Legislação aplicada à EBSEH (05 questões), Legislação aplicada ao SUS (05 questões) e Conhecimentos Específicos (25 questões).
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos no cartão de respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Verifique se o caderno de provas se refere ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso o cargo esteja divergente, solicite ao fiscal de sala para que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- IV. Assine e preencha o cartão de respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- V. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- VI. Você dispõe de 04 (quatro) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar o cartão de respostas.
- VII. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova 02 (duas) horas após seu início.
- VIII. O candidato não poderá levar o caderno de questões. O caderno de questões será publicado no site do ibfc, no prazo recursal contra gabarito.
- IX. Marque o cartão de respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão de respostas.
- X. A leitora óptica não registrará as respostas em que houver falta de nitidez e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- XI. O cartão de respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- XII. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas e este caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- XIII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, pager ou similares.

Boa Prova!

.....
DESTAQUE AQUI

GABARITO DO CANDIDATO - RASCUNHO

Nome: _____ Assinatura do Candidato: _____ Inscrição: _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
<input type="checkbox"/>																								
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
<input type="checkbox"/>																								

RASCUNHO

Texto I

Ensinamento

Minha mãe achava estudo
a coisa mais fina do mundo.
Não é.
A coisa mais fina do mundo é o sentimento.
Aquele dia de noite, o pai fazendo serão,
ela falou comigo:
“Coitado, até essa hora no serviço pesado”.
Arrumou pão e café, deixou tacho no fogo com água quente.
Não me falou em amor.
Essa palavra de luxo.
(Adélia Prado)

- 1) **Em um texto, as palavras cumprem papel expressivo na construção de sentidos. Assim, indique o par de palavras que, no poema, funcionam como sinônimos.**
 - a) “fina” (v.2)/ “luxo” (v.10)
 - b) “estudo” (v.1)/ “serviço” (v.7)
 - c) “pão”(v.8)/ “café” (v.8)
 - d) “tacho” (v.8)/ “água” (v.8)
 - e) “dia” (v.5)/ “noite” (v.5)
- 2) **Após a leitura atenta do texto, deve-se entender o “Ensinamento”, a que o título faz referência, como a:**
 - a) utilização do estudo como possibilidade de diferenciação social
 - b) valorização do trabalho através da dedicação do pai ao “fazer serão”
 - c) importância das atitudes de amor representadas pelo cuidado da mãe com o pai
 - d) irrelevância do trabalho doméstico diante da atividade desenvolvida pelo pai
 - e) obrigatoriedade de observação do cotidiano familiar por parte dos filhos
- 3) **No texto, percebe-se a presença de mais de um ponto de vista. São eles:**
 - a) o do enunciador e o da mãe
 - b) o da mãe e o do pai
 - c) o do leitor e o da mãe
 - d) o do enunciador e o do leitor
 - e) o do enunciador e o do pai
- 4) **O último verso do texto emprega o pronome “essa” como recurso coesivo. Seu uso pode ser explicado uma vez que:**
 - a) antecipa uma ideia que será apresentada
 - b) faz referência a algo próximo ao leitor
 - c) sinaliza uma referência temporal
 - d) resume elementos de uma enumeração
 - e) retoma um termo citado anteriormente
- 5) **Em “Não me falou em amor.” (v.9), o pronome destacado participa da estrutura da oração exercendo a função sintática de:**
 - a) sujeito
 - b) objeto direto
 - c) complemento nominal
 - d) objeto indireto
 - e) adjunto adnominal

Carnaval de trazer por casa

Quinze dias antes já os olhos se colavam aos pés, com medo de uma queda que acabasse com o Carnaval. Subíamos e descíamos as escadas, como quem pisa algodão. [...] Nós éramos todas meninas. Tínhamos a idade que julgávamos ser eterna. Sonhávamos com os cinco dias mais prometidos do ano. A folia começava sexta-feira e só terminava terça quando as estrelas iam muito altas. Havia o cheiro das bombinhas que tinham um odor aproximado ao dos ovos podres e que se misturava com o pó do baile que se colava aos lábios. Que se ressentiam vermelhos de dor. Havia o cantor esganado em palco a tentar a afinação, que quase nunca conseguia: [...] Depois os bombos saíam à rua, noite fora, dia adentro. [...] E na noite que transformava o frio do inverno no calor do Carnaval, eu tinha a certeza de que aquele som dos bombos fazia parte do meu código genético. E que o Carnaval ia estar sempre presente nas ruas estreitas da minha aldeia, assim, igual a si próprio, com os carros de bois a chiar pelas ruas, homens vestidos de mulheres com pernas cheias de pelos, mulheres vestidas de bebês, o meu pai vestido de François Mitterrand e eu com a certeza de que o mundo estava todo certo naqueles cinco dias, na minha aldeia.

O outro, o que via nas televisões, não era meu.

(FREITAS, Eduarda. Revista *Carta Capital*. Disponível em: <http://www.cartacapital.com.br/sociedade/carnaval-de-trazer-por-casa/?autor=40>. Acesso em set. 2016.)

- 6) **A expressão “O outro”, presente no último parágrafo encerra uma oposição que deve ser entendida como:**
 - a) juventude e velhice
 - b) televisão e paixão
 - c) organização e desordem
 - d) realidade e fantasia
 - e) rapidez e eternidade
- 7) **No início do texto, ao dizer que “já os olhos se colavam aos pés”, emprega-se uma linguagem simbólica para reforçar o sentido pretendido. Isso ocorre por meio da seguinte figura de estilo:**
 - a) ironia
 - b) metáfora
 - c) metonímia
 - d) antítese
 - e) comparação

Considere o fragmento abaixo para responder às questões 8 e 9 seguintes.

“E na noite que transformava o frio do inverno no calor do Carnaval, eu tinha a certeza **de** que aquele som dos bombos fazia parte do meu código genético.” (1º§)

- 8) **A preposição destacada acima tem seu emprego justificado por uma relação de regência cujo termo regente é:**
 - a) eu
 - b) tinha
 - c) certeza
 - d) aquele
 - e) som
- 9) **Há duas ocorrências do vocábulo “que” no trecho em análise. Contudo, possuem classificações morfológicas distintas. Assim, nota-se que, respectivamente, são:**
 - a) pronome relativo e conjunção integrante
 - b) conjunção consecutiva e pronome interrogativo
 - c) pronome relativo e conjunção explicativa
 - d) conjunção integrante e pronome relativo
 - e) conjunção explicativa e pronome relativo

- 10) O texto expõe memórias coletivas através do olhar de um narrador. Assinale a opção em que se destaca um vocábulo que evidencie essa ideia de coletividade.
- “Quinze dias antes já os olhos se **colavam** aos pés”
 - “**Subíamos** e descíamos as escadas, como quem pisa algodão.”
 - “A **folia** começava sexta-feira e só terminava terça”
 - “Que se ressentiam **vermelhos** de dor.”
 - “E que o Carnaval ia estar sempre presente nas ruas **estreitas**”

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

- 11) Uma gráfica imprimiu 20% de um livro num primeiro momento e imprimiu $\frac{2}{5}$ do restante num segundo momento. Se ainda falta imprimir 180 páginas, então o total de páginas do livro é:

- 225
 - 375
 - 469
 - 360
 - 380
- 12) Numa pesquisa sobre a preferência entre dois candidatos, 48 pessoas votariam no candidato A, 63 votariam no candidato B, 24 pessoas votariam nos dois e 30 pessoas não votariam nesses dois candidatos. Se todas as pessoas responderam uma única vez, então o total de pessoas entrevistadas foi:
- 117
 - 87
 - 141
 - 105
 - 112

- 13) Considerando a sequência de letras formada pela palavra **PROVAS** conforme a seguir: **PROVASPROVASPROVAS...**: Desse modo, a 58ª letra da sequência é:
- R
 - O
 - A
 - V
 - S

- 14) De acordo com a lógica proposicional, a frase que é equivalente a: “Se Marcos estudou, então foi aprovado” é:
- Marcos não estudou e foi aprovado
 - Marcos não estudou e não foi aprovado
 - Marcos estudou ou não foi aprovado
 - Marcos estudou se, e somente se, foi aprovado
 - Marcos não estudou ou foi aprovado

- 15) A conjunção entre duas proposições compostas é verdadeira se:
- os valores lógicos de ambas as proposições forem falsos
 - se o valor lógico de somente uma das proposições for verdade
 - se ambas as proposições tiverem valores lógicos verdadeiros
 - se o valor lógico de somente uma das proposições for falso
 - se o valor lógico da primeira proposição for verdade e o valor lógico da segunda proposição for falso.

- 16) Considerando a Lei Federal nº 12.550, de 15/12/2011, que autoriza o Poder Executivo a criar a empresa pública denominada Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH e dá outras providências, assinale a alternativa correta.

- A EBSEERH terá sede e foro no Rio de Janeiro/RJ, e poderá manter escritórios, representações, dependências e filiais em outras unidades da Federação
- A EBSEERH terá sede e foro no Distrito Federal, e poderá manter escritórios, mas não representações, dependências e filiais em outras unidades da Federação
- A EBSEERH terá sede e foro em Brasília/DF, e poderá manter escritórios, representações, dependências e filiais em outras unidades da Federação
- A EBSEERH terá sede e foro em Brasília/DF, único local onde poderá manter escritório, e poderá manter representações, dependências e filiais em outras unidades da Federação
- A EBSEERH terá sede e foro em São Paulo/SP, único local onde poderá manter escritório, e poderá manter representações, dependências e filiais em outras unidades da Federação

- 17) Assinale a alternativa correta quanto às previsões da Lei Federal nº 12.550, de 15/12/2011, que autoriza o Poder Executivo a criar a empresa pública denominada Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH e dá outras providências.

- O regime de pessoal permanente da EBSEERH será o estatutário, condicionada a contratação à prévia aprovação em concurso público de provas e títulos, observadas as normas específicas editadas pelo Conselho de Administração
- O regime de pessoal permanente da EBSEERH será o estatutário, condicionada a contratação à prévia aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos, observadas as normas específicas editadas pelo Conselho de Administração
- O regime de pessoal permanente da EBSEERH será o estatutário, não condicionada a contratação à prévia aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos, observadas as normas específicas editadas pelo Conselho de Administração
- O regime de pessoal permanente da EBSEERH será o da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e legislação complementar, condicionada a contratação à prévia aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos, observadas as normas específicas editadas pelo Conselho de Administração
- O regime de pessoal permanente da EBSEERH será o da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e estatutário, condicionada a contratação à prévia aprovação em concurso público de provas, observadas as normas específicas editadas pelo Conselho de Administração

- 18) Considerando o Decreto nº 7.661, de 28/12/2011, que aprova o Estatuto Social da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH, e dá outras providências, assinale a alternativa correta.

- São órgãos estatutários da EBSEERH: Diretoria de Administração, Conselho Executivo, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo
- São órgãos estatutários da EBSEERH: Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo
- São órgãos estatutários da EBSEERH: Diretoria de Administração, Diretoria Executiva, Diretoria Fiscal e Conselho Consultivo
- São órgãos estatutários da EBSEERH: Conselho de Administração, Conselho Executivo, Diretoria Fiscal e Conselho Consultivo
- São órgãos estatutários da EBSEERH: Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Diretoria Fiscal e Conselho Consultivo

- 19) Assinale a alternativa correta quanto às previsões expressas do Regimento Interno da EBSEERH - 3ª revisão, sobre como são designadas as unidades ou conjuntos de unidades da EBSEERH, na forma de escritórios, representações ou subsidiárias.
- Unidades descentralizadas
 - Sedes
 - Filiais
 - Concessionárias
 - Unidades centralizadas

20) Considerando as previsões expressas do Regimento Interno da EBSEERH - 3ª revisão sobre o Conselho de Administração, assinale a alternativa correta.

- O Presidente da EBSEERH só poderá exercer a Presidência do Conselho de Administração interinamente por prazo determinado
- O Presidente da EBSEERH só poderá exercer a Presidência do Conselho de Administração de forma não interina
- O Presidente da EBSEERH poderá exercer a Presidência do Conselho de Administração de forma não interina por prazo determinado
- O Presidente da EBSEERH poderá exercer a Presidência do Conselho de Administração de forma interina ou não
- O Presidente da EBSEERH não poderá exercer a Presidência do Conselho de Administração, ainda que interinamente

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

21) De acordo com a Constituição da República, no que diz respeito à seguridade social, nela incluída a Saúde, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- A Constituição Federal não aborda a coleta, processamento e transfusão de sangue e seus derivados.
 - A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios aplicarão, anualmente, em ações e serviços públicos de saúde recursos mínimos derivados da aplicação de percentuais calculados, no caso dos estados, sobre a receita corrente líquida do respectivo exercício financeiro, não podendo ser inferior a 15%.
 - São isentas de contribuição para a seguridade social as entidades beneficentes de assistência social que atendam às exigências estabelecidas em lei.
- I, II e III são corretas
 - Apenas III é correta
 - Apenas I e III são corretas
 - Apenas II é correta
 - As sentenças I, II e III são incorretas

22) Considerando o texto da lei 8080/90, a assistência sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie corresponde a um dos princípios do SUS, que é a (o):

- Universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência
- Preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral
- Integralidade de assistência
- Igualdade da assistência à saúde
- Direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde

23) Considerando o decreto presidencial 7508 de 28 de junho de 2011, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- O Ministério da Saúde é o órgão competente para dispor sobre a RENAME (Relação Nacional de Medicamentos Essenciais) e os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas em âmbito nacional.
 - O acesso universal e igualitário à assistência farmacêutica não pressupõe estar o usuário assistido por ações e serviços de saúde do SUS.
 - O Mapa da Saúde será utilizado na identificação das necessidades de saúde e orientará o planejamento integrado dos entes federativos, contribuindo para o estabelecimento de metas de saúde.
- I, II e III são corretas
 - Apenas III é correta
 - Apenas II é correta
 - As sentenças I, II e III são incorretas
 - Apenas I e III são corretas

24) Considerando a Resolução 453 do Conselho Nacional de Saúde, de 10 de maio de 2012, assinale a alternativa **incorreta**:

- O número de conselheiros nos Conselhos de Saúde será definido pela Secretaria de Saúde ou Ministério da Saúde e constituído em lei
- As vagas nos Conselhos de Saúde deverão ser distribuídas de modo que haverá 25% de representação de governo e prestadores de serviços privados conveniados, ou sem fins lucrativos
- A representação nos segmentos deve ser distinta e autônoma em relação aos demais segmentos que compõem o Conselho de Saúde, por isso um profissional com cargo de direção ou de confiança na gestão do SUS, ou como prestador de serviços de saúde, não pode ser representante dos usuários ou de trabalhadores
- Quando não houver Conselho de Saúde constituído ou em atividade no Município, caberá ao Conselho Estadual de Saúde assumir, junto ao executivo municipal, a convocação e realização da Conferência Municipal de Saúde, que terá como um de seus objetivos a estruturação e composição do Conselho Municipal
- Atuar na formulação e no controle da execução da política de saúde, incluindo os seus aspectos econômicos e financeiros, e propor estratégias para a sua aplicação aos setores público e privado é competência dos Conselhos de Saúde

25) O Pacto pela Saúde foi um marco na evolução histórica da organização do sistema de saúde no Brasil. Seus componentes foram o Pacto pela Vida, Pacto em defesa do SUS e Pacto de Gestão. A saúde do idoso é uma das seis prioridades do Pacto pela Vida. Sobre a saúde do idoso, considerando os termos do Pacto pela Vida, assinale a alternativa **incorreta**.

- Para efeitos desse Pacto foi considerada idosa a pessoa com 60 anos ou mais
- A implantação de serviços de atenção domiciliar é uma das diretrizes previstas no que diz respeito à saúde do idoso
- O acolhimento preferencial em unidades de saúde, independente do critério de risco, é uma das diretrizes previstas no que diz respeito à saúde do idoso
- Promoção do envelhecimento ativo e saudável domiciliar é uma das diretrizes previstas no que diz respeito à saúde do idoso
- Na Assistência Farmacêutica, desenvolver ações que visem qualificar a dispensação e o acesso da população idosa, é uma das ações estratégicas, previstas no que diz respeito à saúde do idoso

26) Planejamento é uma atividade sistêmica que visa, de forma organizada, prever os recursos necessários para serem utilizados no momento certo e da maneira correta, para atingir resultados desejados. Como diversas áreas da organização trabalham de forma integrada para atingirem o mesmo objetivo, assinale a atividade básica abaixo que não faz parte do planejamento.

- a) Avaliação das condições atuais
- b) Problemas de previsão
- c) Coleta e análise de dados
- d) Coordenação de planos
- e) Execução de controles

27) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Os objetivos refletem um conjunto de desejos a serem atingidos.
 - II. Metas são os desejos que têm como características o fato de serem específicas, realistas, com possibilidades de verificação, determinação de prazos para a sua realização e a existência de alvos para serem atingidos.
 - III. Metas organizacionais são aquelas que refletem os desejos daqueles que lá trabalham.
- a) Todas as afirmações estão corretas
 - b) Nenhuma das afirmações está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Somente as afirmações I e II estão corretas
 - e) Somente a afirmação I está correta

28) A organização, enquanto processo de gestão, possibilita o uso racional de recursos para o alcance de objetivos, de maneira eficiente e eficaz. Sendo assim, os principais tópicos para que isso aconteça estão na divisão do trabalho e na delegação de responsabilidades e de autoridade. A divisão do trabalho tem como primeiro resultado a departamentalização. Assinale a alternativa que não contém uma forma de como ocorre a departamentalização.

- a) Segundo a convergência em função da área territorial de ação
- b) Segundo a convergência em função dos clientes
- c) Segundo a convergência de uma estrutura vertical e híbrida
- d) Segundo a natureza das atividades desempenhadas
- e) Segundo a convergência em função de um processo produtivo

29) Leia a afirmação a seguir e assinale a alternativa correta. A estrutura organizacional é representada através de _____.

- a) Organograma
- b) Fluxograma
- c) Cronograma
- d) Histograma
- e) Gráfico

30) Para que haja uma boa coordenação entre as pessoas que trabalham em um hospital, são necessários os aspectos relacionados abaixo, exceto o que está na alternativa:

- a) Hierarquia de autoridade
- b) Centralização de atribuições
- c) Delegação de tarefas
- d) Poder e influência
- e) Mecanismos de coordenação entre departamentos

31) O controle tem como objetivo essencial o monitoramento das ações gerenciais para o alcance de objetivos. Para tanto, é necessário que antes de realizar o controle tenhamos planejado, organizado, coordenado e comandado. O controle engloba alguns elementos principais. Assinale a alternativa que contém um desses elementos.

- a) Estabelecimento de padrões de desempenho
- b) Decisões de quem vai controlar
- c) Dividir a hierarquia de controle
- d) Ter objetivos definidos
- e) Relação de poder estabelecida

32) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Há o controle qualitativo dentro de hospitais, que é aquele que pode ser feito por meio de observações do ambiente, conversas e entrevistas com as pessoas envolvidas com o objeto de controle.
 - II. Há o controle quantitativo dentro de hospitais, que é aquele que pode ser realizado através de comparações entre os desempenhos traçados no planejamento e os resultados obtidos.
 - III. O controle deve ser constante para que o que desejamos aconteça exatamente da forma que esperamos.
- a) Somente a afirmação I está correta
 - b) Somente a afirmação II está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Todas as afirmações estão corretas
 - e) Nenhuma das afirmações está correta

33) Os hospitais são organizações que têm como finalidade principal a prestação de serviços relacionados à área da saúde. A heterogeneidade da demanda faz com que as expectativas dos serviços sejam tão diversificadas que tornam a apreciação sujeita a diversas interpretações. Os serviços se diferem de produtos, segundo os aspectos relacionados abaixo, exceto o que está na alternativa:

- a) Intangibilidade
- b) Indivisibilidade
- c) Variabilidade
- d) Perecibilidade
- e) Estocabilidade

34) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Em um hospital, a unidade de medida é a pessoa doente e se define a eficácia como a capacidade do hospital de prestar o seu serviço em condições normais.
 - II. A permanência média do paciente em uma unidade de internação pode ser afetada pelo índice de mortalidade superior.
 - III. A redução da permanência média de um paciente em uma unidade de internação pode ser dada pelo baixo volume de camas.
- a) Nenhuma das afirmações está correta
 - b) Todas as afirmações estão corretas
 - c) Somente a afirmação I está correta
 - d) Somente a afirmação II está correta
 - e) Somente a afirmação III está correta

35) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. O princípio da eficiência trata da relação entre unidades monetárias por paciente ou ato assistencial e consiste na busca pela redução de custos.
 - II. O princípio da equidade expressa o tempo de espera necessário para obtenção do serviço, quando comparado a outro prestador similar.
 - III. O princípio da qualidade trata da unidade de medida baseada em curas, melhorias e mortes evitadas, assim como nas melhorias de vida obtidas através de diagnósticos e terapias realizados com sucesso devido a conhecimentos técnicos e boas relações humanas.
- a) Somente a afirmação I está correta
 - b) Somente a afirmação II está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Todas as afirmações estão corretas
 - e) Nenhuma das afirmações estão corretas

36) Para que sejam atingidos serviços e produtos de qualidade em uma unidade hospitalar, são necessários alguns requisitos essenciais. Assinale abaixo a alternativa que não contém um desses requisitos.

- a) Desempenho
- b) Confiabilidade
- c) Características
- d) Conformidade
- e) Ética

37) Leia a afirmação a seguir e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna. _____ trata da interação existente entre os funcionários de um hospital e seus clientes.

- a) Atendimento
- b) Estética
- c) Qualidade
- d) Satisfação
- e) Liderança

38) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. A construção da Vantagem competitiva é um produto de estratégias desenvolvidas pelas empresas, decorrentes de seu planejamento estratégico.
 - II. Quando se fala em estratégia de empresa não é mais em regras gerais de racionalização. A empresa passa a ser um ator essencial na vida social e a análise não pode mais se contentar em reduzi-las à unidade de base do sistema capitalista.
 - III. A competitividade existiu muito antes da estratégia, pois durante muitos anos a seleção natural de Darwin, baseada na adaptação e sobrevivência do mais apto, já estabelecia a competitividade.
- a) Nenhuma das afirmações está correta
 - b) Todas as afirmações estão corretas
 - c) Somente a afirmação I está correta
 - d) Somente a afirmação II está correta
 - e) Somente a afirmação III está correta

39) A estratégia é a busca deliberada de um plano de ação para desenvolver e ajustar a vantagem competitiva da empresa. No desenvolvimento da estratégia os passos a serem seguidos são os relacionados abaixo, exceto o que está na alternativa:

- a) Busca do autoconhecimento da empresa
- b) Obtenção do maior número de informações dos concorrentes
- c) Dimensionamento do mercado em que a empresa atua
- d) Conhecer as perspectivas e tendências do mercado em que a empresa atua
- e) Buscar atingir o maior número de leitos possível

40) A competição estratégica é algo relativamente novo. Sobre esse tema e seus elementos básicos leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. A capacidade de compreender o sistema no qual interagem os competidores, clientes, recursos e pessoas é muito importante.
 - II. A disponibilidade de recursos para investir em novos usos é muito importante.
 - III. A capacidade de avaliar e decidir sobre os investimentos com segurança e consistência de informações é muito importante.
- a) Todas as afirmações estão corretas
 - b) Nenhuma das afirmações está correta
 - c) Somente a afirmação I está correta
 - d) Somente a afirmação II está correta
 - e) Somente a afirmação III está correta

41) Leia as afirmações sobre estratégia e assinale a alternativa incorreta.

- a) Estratégia é planejamento, como sendo a definição mais comum
- b) Estratégia é modelo, isto é, um padrão que permite manter a coerência ao longo do tempo
- c) Estratégia é posicionamento, isto é, o lugar escolhido para determinados produtos em determinados mercados
- d) Estratégia é armadilha, isto é, uma manobra específica destinada a abalar o concorrente, sendo muito mais a ameaça do que a execução da manobra propriamente dita
- e) Estratégia é controle, isto é, é olhar para o alto e para dentro da empresa

42) Leia a afirmação a seguir e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna. Um dos pilares da qualidade em organizações de saúde é _____ que significa a mais favorável relação entre custo e benefício.

- a) Eficiência
- b) Eficácia
- c) Otimização
- d) Efetividade
- e) Legitimidade

43) Os principais fatores identificados, na evolução dos hospitais, como responsáveis pelo aumento dos preços da assistência médico-hospitalar, foram os relacionados abaixo, exceto o que está na alternativa:

- a) Gastos salariais crescentes
- b) Instalações maiores e mais sofisticadas
- c) Falta de reembolso pelos seguros de saúde
- d) Crescente variedade de serviços disponíveis
- e) Aumento dos insumos pelos fornecedores

44) Os componentes de serviços hospitalares podem ser agrupados, genericamente, como segue nas opções abaixo, exceto o que está na alternativa:

- a) Diárias
- b) Marketing
- c) Materiais e medicamentos
- d) Serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento
- e) Honorários profissionais

45) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. A Hotelaria Hospitalar apresenta-se como tendência que tenta retirar o estereótipo de um hospital frio, onde não há preocupação com o próximo, como também ausência de serviços que o auxiliem e apoiem, favorecendo a estada dos pacientes internados e acompanhantes.
 - II. São exemplos de serviços que a Hotelaria Hospitalar oferece: governança, camareira, serviço de quarto, telefonista, TV a cabo, frigobar, ar condicionado, camas confortáveis, caixa eletrônico, entre outros.
 - III. É muito importante que os hospitais que querem implantar a Hotelaria Hospitalar atentem-se a uma boa infraestrutura, mas principalmente à humanização dos serviços.
- a) Todas as afirmações estão corretas
 - b) Nenhuma das afirmações está correta
 - c) Somente a afirmação I está correta
 - d) Somente a afirmação II está correta
 - e) Somente a afirmação III está correta

46) Leia a afirmação de Camargo a seguir e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna. A vinculação entre Hotelaria Hospitalar e _____ está na compreensão da hospitalidade que é entendida como o ato de hospedar; hospedagem; qualidade de hospitaleiro e bom acolhimento.

- a) Hotelaria
- b) Turismo
- c) Acreditação
- d) Qualidade
- e) Segurança

47) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Através da humanização dos ambientes hospitalares nas instituições de saúde, a hospitalidade apresenta-se como serviço capaz de ser considerado como fator de escolha para realização de um tratamento.
 - II. Essa nova tendência da hotelaria hospitalar, traz a humanização ao ambiente hospitalar, inclusive em hospitais públicos.
 - III. A Hotelaria Hospitalar trouxe o conceito de humanização para a área da saúde, propiciando uma nova imagem ao hospital, através de diferentes serviços, que proporcionem aos pacientes conforto e segurança, trazendo o sentimento de exclusividade.
- a) Somente a afirmação I está correta
 - b) Somente a afirmação II está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Todas as afirmações estão corretas
 - e) Nenhuma das afirmações está correta

48) Ao se fazer uma relação de um serviço de um hotel clássico com um de hotelaria hospitalar a área de agendamento e programação de um hospital pode ser comparado com o serviço de um hotel clássico através do que está descrito na alternativa:

- a) Lavanderia
- b) Alimentos & Bebidas
- c) *Conciergerie*
- d) Recepção
- e) Reservas

49) Segundo Godoi, os benefícios da implantação da hotelaria hospitalar para pacientes, familiares e funcionários de um hospital são os relacionados abaixo, exceto o que está na alternativa:

- a) Benefício social
- b) Benefício físico
- c) Benefício psicológico
- d) Benefício emocional
- e) Benefício financeiro

50) A qualidade é palavra de ordem em hospitais modernos. É crucial que o cliente esteja satisfeito. Sendo assim, ao se implantar a Hotelaria Hospitalar busca-se colocar em prática os princípios relacionados abaixo, exceto o que está na alternativa:

- a) Gerência participativa
- b) Desenvolvimento de recursos humanos
- c) Centralização
- d) Disseminação de informações
- e) Gerência de processos