

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RG DO CANDIDATO

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO****INSTRUÇÕES GERAIS**

- I. Nesta prova, você encontrará **09 (nove) páginas** numeradas sequencialmente, contendo **60 (sessenta) questões objetivas** correspondentes às seguintes disciplinas: **Língua Portuguesa 10 (dez) questões, Raciocínio Lógico 5 (cinco) questões, Noções de Informática 5 (cinco) questões, Legislação Aplicada ao SUS 5 (cinco) questões, Legislação Aplicada à EBSERH 5 (cinco) questões e Conhecimentos Específicos 30 (trinta) questões.**
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos na Folha de Respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Verifique se o Caderno de Questões 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. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- V. Assine e preencha a Folha de Respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- VI. Marque a Folha de Respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo na própria Folha de Respostas.
- VII. O sistema de leitura e processamento das Folhas de Respostas não registrará a resposta em que houver falta de nitidez na marcação e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- VIII. A Folha de Respostas não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou manchada. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- IX. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal a Folha de Respostas e este Caderno. As observações ou marcações registradas neste Caderno não serão levadas em consideração.
- X. **Você dispõe de 04 (quatro) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar a Folha de Respostas.**
- XI. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova **02 (duas) horas** após seu início.
- XII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular e demais aparelhos eletrônicos.

Boa Prova!

.....  
DESTAQUE AQUI

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"/>																								
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60															
<input type="checkbox"/>																								

**RASCUNHO**

Leia com atenção os dois textos a seguir para responder às questões de 1 a 6.

## [Texto 1]

Trecho do artigo Trabalho e Existência produzido pelo Sesc São Paulo.

As atividades humanas designadas como trabalho, para além de seu caráter utilitário, também são responsáveis por construir identidades. Uma vez que organizam o tempo, determinam as relações entre os indivíduos e configuram sua autorrepresentação, torna-se compreensível que nos entendamos em função das atividades laborais que exercemos.

Catálogo impresso Publicação Sesc SP - Nós, criação, trabalho e cidadania. Novembro de 2019.

## [Texto 2]



Fonte: [https://miro.medium.com/max/1428/1\\*KnVDO-e3SVhEsvacJ6L-mg.jpeg](https://miro.medium.com/max/1428/1*KnVDO-e3SVhEsvacJ6L-mg.jpeg)

## 1) Sobre a interpretação dos textos, analise as afirmativas abaixo.

- I. Os dois textos pactuam do mesmo ponto de vista sobre o trabalho.
- II. Os dois textos lidos em sequência geram uma relação de descontinuidade na compreensão de trabalho.
- III. Os dois textos lidos em sequência geram uma relação de contiguidade na compreensão de trabalho.

Assinale a alternativa correta.

- a) Apenas a afirmativa I está correta.
- b) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- c) Apenas a afirmativa II está correta.
- d) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- e) Apenas a afirmativa III está correta.

## 2) Sobre a interpretação dos textos, assinale a alternativa correta.

- a) O [texto 1] é uma sequência tipológica injuntiva enquanto a tirinha [texto 2] representa uma sequência tipológica narrativa.
- b) Por ambos os textos terem como função "vender" uma ideia sobre trabalho, eles podem ser considerados sequências tipológicas propagandísticas.
- c) O [texto 1] apresenta uma sequência explicativa sobre uma ideia de trabalho, enquanto a tirinha [texto 2] apresenta uma menção denotativa sobre trabalho por meio da dúvida do personagem.
- d) A tirinha [texto 2] faz uso da fala de personagens que mesmo representando o público infantil promove uma reflexão profunda sobre o trabalho na vida adulta.
- e) O [texto 1] por ser ficcional promove um olhar romantizado e errôneo da concepção de trabalho.

## 3) Quanto à principal distinção de ponto de vista dos dois textos, assinale a alternativa correta.

- a) Enquanto o primeiro texto apresenta uma sequência de descrições sobre o trabalho e a constituição identitária dos sujeitos, a dúvida do personagem da tirinha denuncia uma percepção de trabalho que rouba a vida de quem o realiza.
- b) Eles se distinguem por serem aleatórios na apresentação propositiva confundindo o leitor sobre o foco pretendido por eles enquanto tema.
- c) A tese que sustenta o [texto 1] fundamenta-se no senso comum sobre o trabalho, enquanto a tese da tirinha está assentada em pesquisas e estatísticas brasileiras.
- d) O sentido de contradição entre os textos pode ser pensado pelo primeiro quadrinho ser uma afirmação e o segundo quadrinho uma interrogação.
- e) Os textos se diferem enquanto estrutura por mais que os argumentos e o ponto de vista de ambos coincidam.

## 4) Assinale a alternativa que indica o sentido correto do emprego do termo "para" no trecho: "Trabalhar para ganhar a vida".

- a) Conclusivo.
- b) Finalidade.
- c) Explicativo.
- d) Concessivo.
- e) Alternativo.

## 5) Assinale a alternativa correta que contenha a expressão mais condizente com a interpretação sobre trabalho proposta pelo [texto 1].

- a) O único lugar em que o sucesso vem antes do trabalho é no dicionário.
- b) Deus ajuda quem cedo madruga.
- c) Tempo é dinheiro.
- d) Cabeça vazia, oficina do diabo.
- e) O trabalho enobrece o homem.

## 6) Analise as afirmativas abaixo em relação ao [texto 1] e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- ( ) No trecho "As atividades humanas designadas como trabalho, para além de seu caráter utilitário", os termos destacados são classificados como adjetivos.
- ( ) A palavra "também" é um advérbio de exclusão.
- ( ) No trecho "Uma vez que organizam o tempo", o termo destacado funciona sintaticamente como Objeto Direto.
- ( ) O trecho "que nos entendamos em função das atividades laborais." É classificado sintaticamente como Oração Subordinada Completiva Nominal.
- ( ) O trecho "que exercemos" é classificado sintaticamente como Oração Subordinada Adjetiva Restritiva.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- a) F, F, V, V, V.
- b) V, V, F, F, F.
- c) F, F, V, F, F.
- d) V, F, V, F, V.
- e) V, F, F, V, V.

Leia com atenção a reportagem abaixo para responder às questões de 7 a 11.

### Adaptado

A terceira edição da pesquisa Nossa Escola em (Re) Construção ouviu estudantes dos ensinos fundamental e médio e mostrou que 64% deles “consideraram importante” ter psicólogo na escola para atendê-los.

Os jovens querem profissionais de psicologia na escola “tanto no apoio para lidar com sentimentos, quanto para orientar sobre o que venham a fazer no futuro”.

“Há uma preocupação entre os alunos de que as escolas apoiem no desenho do futuro deles”, destaca Tatiana Klix, diretora da Porvir, uma plataforma que produz conteúdos de apoio a educadores, que também esteve à frente da pesquisa.

A atuação permanente de psicólogos nas escolas está prevista em projeto de lei (PL) aprovado pelo Congresso Nacional.

A pesquisa ouviu 258.680 estudantes, de 11 a 21 anos, de todo o Brasil. A maior participação na pesquisa foi de estudantes da Região Sudeste (63,5%). A maioria passou a maior parte da vida escolar em escolas públicas (93,4%), tinha de 15 a 17 anos (58%), é formada de meninas (52%) e se define de cor parda (42%).

Fonte: <https://www.metrojornal.com.br/foco/2019/11/30/maioria-estudantes-psicologo-escolas.html>

### 7) A partir da interpretação do texto acima, assinale a alternativa correta.

- Trata-se de uma reportagem baseada em estatísticas internacionais e que sustenta os argumentos necessários para a aprovação do PL pelo Congresso Nacional.
- A demanda dos estudantes por profissionais da educação se deve a uma necessidade tanto de saúde emocional como de orientação vocacional.
- Por tratar-se de uma pesquisa feita tanto com alunos do ensino fundamental como do ensino médio nada podemos inferir sobre a necessidade de profissionais da saúde mental para aluno da primeira infância.
- O resultado da pesquisa sustenta-se, majoritariamente, na demanda de estudantes de escolas da rede pública e dividi-se igualmente pela escuta de pessoas do sexo feminino e do sexo masculino.
- Sabemos pelo texto que a pesquisa não ouviu estudantes da rede de ensino privado por compreender que a maior necessidade por auxílio psíquico advém das pessoas que não podem pagar pelo ensino.

### 8) Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas do trecho a seguir, respeitando o sentido pretendido pelo texto e a Gramática Normativa da Língua Portuguesa.

“\_\_\_\_\_ no apoio para lidar com sentimentos, \_\_\_\_\_ para orientar sobre o que venham a fazer no futuro”.

- Seje / seja.
- Seja / como.
- Quiça / seja.
- Mas / mais.
- Mais / menos.

### 9) Leia o trecho: ‘Há uma preocupação entre os alunos de que as escolas apoiem no desenho do futuro deles’, destaca Tatiana Klix, diretora da Porvir, uma plataforma que produz conteúdos de apoio a educadores, que também esteve à frente da pesquisa.’ e assinale a alternativa incorreta.

- O verbo “haver” é impessoal.
- A palavra “entre” é, morfológicamente, uma preposição.
- A expressão “uma plataforma” é composta, respectivamente, por um artigo indefinido e um substantivo.
- Em “apoio a educadores”, a palavra “a” é uma preposição.
- Em “que também esteve”, a palavra “que” é uma conjunção.

### 10) De acordo com as regras de concordância verbal e nominal, assinale a alternativa correta.

- As dificuldades socioemocionais representam problemas muito graves e presentes na vida de adolescentes de vários níveis social.
- A presença de profissionais da área de psicologia é uma reivindicação e direito dos jovens que, na rede de ensino, tem necessidade de apoio psicológico.
- A necessidade de auxílio psicológico, por meio da presença de profissionais da área de saúde mental nas escolas, deve ser um fato observado pelas autoridades.
- Os direitos devem ser cumpridos para que haja condições saudável de convivência entre os jovens na idade escolar.
- Os pais e responsáveis devem ficar atentos com quem os adolescentes convive no seu cotidiano.

### RACIOCINIO LÓGICO

### 11) Considerando que os símbolos $\wedge$ , $\vee$ , $\rightarrow$ e $\leftrightarrow$ representem operadores lógicos e significam “e”, “ou”, “então” e “se e somente se”, respectivamente, analise os seguintes testes lógicos e dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- ( )  $(32-3 \times 12 = -4 \wedge 12+15=27)$   
( )  $(15+2 \neq 17 \vee 18-9=9)$   
( )  $(12 \div 4=4 \leftrightarrow 25-13=12)$   
( )  $(48 \div 4 = 12 \rightarrow 16+17 \neq 33)$   
( )  $(13 + 12 = 9 \vee 1+1=3)$

### Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- V, F, V, F, V
- V, V, F, F, F
- F, F, V, V, V
- V, F, F, V, V
- F, V, F, V, F

### 12) Se A e B simbolizam, respectivamente, as proposições “João recebe uma promoção no emprego” e “João compra um carro novo”, considere a proposição composta $A \rightarrow B$ para analisar as afirmações.

- A proposição composta  $A \rightarrow B$  é falsa se A é falsa e B é falsa.
- A proposição composta  $A \rightarrow B$  é verdadeira se B é verdadeira e A é verdadeira.
- A proposição composta  $A \rightarrow B$  é verdadeira se A é falsa e B é verdadeira.

### Assinale a alternativa correta.

- Apenas a segunda afirmação é verdadeira
- Apenas a terceira afirmação é falsa
- Apenas a segunda afirmação é falsa
- Todas as afirmações são verdadeiras
- Apenas a primeira afirmação é falsa

### 13) Dada a sentença

“Ou Camila é médica ou Ana é dentista.”

### Assinale a alternativa que apresenta a negação das proposições anteriores.

- Camila não é médica e Ana não é dentista
- Camila não é médica ou Ana não é dentista
- Se Camila não é médica então Ana não é dentista
- Camila é médica se e somente se Ana é dentista
- Se Camila é médica então Ana é dentista

14) Considerando o conjunto de números inteiros de três algarismos, analise as afirmativas abaixo.

- I. Existem 56 números menores que 800, terminados em 0 e cujo algarismo da dezena é menor ou igual a 7.
- II. Existem 90 números pares, maiores que 350 cujo algarismo da dezena é igual a 2, 5 ou 9.
- III. Existem 500 números cujo algarismo da centena é ímpar ou algarismo da dezena é ímpar.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) A primeira afirmação é verdadeira
- b) A terceira afirmação é verdadeira
- c) A primeira e a segunda afirmação são verdadeiras
- d) A segunda e a terceira afirmações são verdadeiras
- e) A segunda afirmação é verdadeira

15) Analise as sentenças a seguir, verificando quais resultam em valores lógicos verdadeiros e quais resultam em valores lógicos falsos. Considere que os símbolos  $\rightarrow$  e  $\leftrightarrow$  representam os operadores lógicos “se...então” e “se e somente se”, respectivamente.

- ( ) A probabilidade de se escolher, ao acaso, um número maior que 6 no conjunto  $A = \{2,5,8,25,1,12\}$  é de 50%.
- ( ) A negação da negação de uma proposição, resulta na própria proposição.
- ( )  $(5 - 2 = 2) \rightarrow (5 + 2 = 8)$ .
- ( )  $(\sqrt{169} > \sqrt{225}) \leftrightarrow (4 > 3)$ .

De acordo com as sentenças apresentadas, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo dos valores lógicos das proposições.

- a) V, F, F, V
- b) F, V, F, V
- c) V, V, V, F
- d) F, V, V, F
- e) V, V, F, V

#### NOCÕES DE INFORMÁTICA

16) Em relação às Ferramentas de Busca, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- ( ) Ferramentas de Busca são ferramentas online utilizadas para encontrar todo o tipo de conteúdo a partir do uso de palavras-chave.
- ( ) As principais Ferramentas de Busca compartilham das mesmas bases de dados.
- ( ) Três Ferramentas de Busca muito usadas no mundo são: Bing, Yahoo e Ask.

**Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.**

- a) V, F, F
- b) V, F, V
- c) F, V, V
- d) V, V, F
- e) F, F, V

17) Atualmente a maioria dos hospitais possuem redes de computadores. O que determina os diferentes tipos de redes são as necessidades que elas devem atender. Três formatos comuns em redes de computadores são:

- a) PAN - LAN - WAN
- b) XAN - YAN - ZAN
- c) AAN - BAN - CAN
- d) KAN - LAN - NAN
- e) 1AN - 2AN - 3AN

18) Em um Editor de Planilha do Pacote Microsoft Office, temos a seguinte fórmula expressa: =B3-A2. Isso representa que:

- a) o valor de A2 é maior que o valor especificado na célula B3
- b) teremos o resultado do intervalo expresso entre a célula B3 e a célula A2
- c) deve-se retirar da célula B3 o valor especificado na célula A2
- d) tanto o valor de B3, como o valor de A2, tem valores matematicamente iguais
- e) o valor de B3 é maior que o valor especificado na célula A2

19) Leia a frase abaixo referente a Sistema Operacional e Software:

“Dentro dos vários Sistemas Operacionais que encontramos no mercado o \_\_\_\_\_ e o \_\_\_\_\_ se destacam atualmente.”

**Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.**

- a) Outlook / Windows
- b) Linux / Oracle
- c) Oracle / Windows
- d) Linux / Outlook
- e) Linux / Windows

20) Assinale, das alternativas abaixo, a única que identifica corretamente uma das principais funcionalidades dos Editores de Apresentação do Pacote Microsoft Office.

- a) ajuste automático de memória
- b) processamento do desvio padrão
- c) paralelização de operações pesadas
- d) efeitos de transição de slides
- e) monitoramento do processamento da CPU

#### LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

21) É previsto na Lei nº 8.080/1990, em seu Capítulo VI no Art. 1º, sobre o subsistema e atendimento domiciliar, incluído pela Lei nº 10.424/2002, que dispõe sobre os atendimentos e internações domiciliares no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Com base no exposto, assinale a alternativa correta.

- a) Na modalidade de assistência de atendimento e internação domiciliares incluem-se, principalmente, os procedimentos médicos, de enfermagem, fisioterapêuticos, psicológicos e de assistência social, entre outros necessários ao cuidado integral dos pacientes em seu domicílio
- b) Na modalidade de assistência de atendimento e internação domiciliares incluem-se os procedimentos médicos e de enfermagem, não havendo necessidade entre outras áreas para este tipo de cuidado
- c) O atendimento e a internação domiciliares serão realizados por equipes, exclusivamente médicas, que atuarão nos níveis da medicina preventiva, terapêutica e reabilitadora
- d) O atendimento e a internação domiciliares só poderão ser realizados por indicação da família, sem a concordância com a equipe médica
- e) O atendimento e a internação domiciliares só poderão ser realizados por indicação médica, sem a necessidade de concordância do paciente ou de sua família

22) Leia abaixo parte do Art. 1º da Lei nº 8142/1990, que discorre sobre a participação popular no Sistema Único de Saúde (SUS).

“O Conselho de Saúde, em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder \_\_\_\_\_ constituído em cada esfera do governo”.

**Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas**

- a) profissionais de saúde / usuários / ilegalmente
- b) médicos / sanitaristas / verbalmente
- c) profissionais de saúde / usuários / legalmente
- d) profissionais de saúde / sanitaristas / legalmente
- e) médicos / usuários / legalmente

23) Os serviços de saúde devem garantir a segurança do seu paciente. Para auxiliar nesse manejo do cuidado, foi criada a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) de nº 36, de 25 de julho de 2013, com objetivo de instituir ações para promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade nos serviços de saúde. Em relação à vigilância, monitoramento e notificações de eventos adversos, assinale a alternativa correta.

- a) A notificação dos eventos adversos, para fins desta Resolução, deve ser realizada semestralmente pelo Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de vigilância, por meio das ferramentas eletrônicas disponibilizadas pela Anvisa
- b) Os eventos adversos que evoluírem para óbito devem ser notificados em até 72 (setenta e duas) horas a partir do ocorrido
- c) A notificação dos eventos adversos, para fins desta Resolução, deve ser realizada mensalmente pelo Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), até o 20º (vigésimo) dia útil do mês subsequente ao mês de vigilância, por meio das ferramentas eletrônicas disponibilizadas pelo Ministério da Saúde
- d) Os eventos adversos que evoluírem para óbito devem ser notificados em até 24 (vinte e quatro) horas a partir do ocorrido
- e) Os eventos adversos que evoluírem para óbito devem ser notificados em até 48 (quarenta e oito) horas a partir do ocorrido

24) O Conselho Nacional de Saúde é procurado por várias instâncias como: usuários, trabalhadores, gestores, diferentes entidades da sociedade civil (como Organizações não governamentais e órgãos de exercício profissional), entre outros, com a finalidade de sanar dúvidas e obter esclarecimentos sobre o plano de gestão. Neste sentido, também é indicado aos membros dos conselhos de saúde fiscalizar o andamento dos serviços. Em relação à fiscalização dos conselheiros de saúde, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- ( ) “É recomendada a leitura do Plano de Saúde e as deliberações apresentadas no relatório da última Conferência de Saúde da cada região.”
- ( ) “São indicadas visitas às unidades de saúde, sem agendamento ou aviso prévio, com a finalidade de analisar a compatibilidade do serviço com critérios pré-definidos.”
- ( ) “É orientado conversar com usuários e com trabalhadores de saúde, levantando informações e percepções sobre a qualidade e deficiências dos serviços de saúde.”

**Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.**

- a) F, V, F
- b) V, V, V
- c) V, F, F
- d) V, V, F
- e) V, F, V

25) Os determinantes sociais da saúde interferem diretamente no processo saúde-doença e ditam o mapa de saúde de uma região. Esses determinantes sociais referem-se aos fatores sociais, culturais, étnicos/raciais, psicológicos e comportamentais que influenciam a ocorrência de problemas de saúde e seus fatores de risco na população. Em relação aos determinantes sociais da saúde, assinale a alternativa correta.

- a) No Brasil, com a finalidade de identificar com menor precisão os fatores ambientais que determinam a saúde, foi criada a Comissão Nacional sobre Determinantes Sociais da Saúde
- b) No Brasil, com a finalidade de identificar com maior precisão os fatores genéticos e hereditários que determinam a saúde, foi criada a Comissão Nacional sobre Determinantes Sociais da Saúde
- c) No Brasil, com a finalidade de identificar com maior precisão os fatores sociais que determinam a saúde, foi criada a Comissão Global sobre Determinantes Sociais da Vida
- d) No Brasil, com a finalidade de identificar com maior precisão os fatores sociais que determinam a saúde, foi criada a Comissão Nacional sobre Determinantes Sociais da Saúde
- e) No Brasil, com a finalidade de identificar com maior precisão os fatores biopsicossociais que determinam a doença, foi criada a Comissão Nacional contra os Determinantes Culturais da Saúde

#### LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEH

26) No Capítulo XVI do Estatuto da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH), é tratado sobre a auditoria interna, que é vinculada ao Conselho de Administração, diretamente ou por meio do comitê de auditoria. Sobre a auditoria interna da EBSEH, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- ( ) “Compete executar as atividades de auditoria de natureza contábil, financeira, orçamentária, administrativa, patrimonial e operacional da empresa.”
- ( ) “Cabe propor as medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados.”
- ( ) “Deve verificar o cumprimento e a implementação pela empresa das recomendações ou determinações do Ministério da Saúde, da Controladoria Geral da União, do Tribunal de Contas do Estado e do Conselho Executivo.”

**Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.**

- a) V, V, V
- b) V, V, F
- c) V, F, F
- d) F, F, F
- e) F, F, V

27) Leia abaixo o Art. 6º da Lei nº 12.550/2011.

“A EBSEH, respeitado o princípio da autonomia \_\_\_\_\_, poderá \_\_\_\_\_ os serviços relacionados às suas competências mediante contrato com as instituições \_\_\_\_\_ de ensino ou instituições congêneres”.

**Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.**

- a) hospitalar / prestar / privadas
- b) hospitalar / prestar / públicas
- c) universitária / prestar / federais
- d) universitária / negar / federais
- e) universitária / prestar / privadas

- 28) De acordo com o Capítulo III do Código de Ética e Conduta da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), sobre os compromissos de conduta, os princípios éticos e morais são fundamentais para o trabalho. Em relação ao Art. 6º, sobre os princípios e valores norteadores e compromissos de conduta, assinale a alternativa **incorreta**.
- Os valores e compromissos devem estar refletidos nos relacionamentos nos âmbitos interno e externo à Empresa, sempre zelando pela imagem, reputação e integridade da EBSERH
  - A marca da empresa e o conhecimento produzido internamente no desenvolvimento de suas atividades ou em parceria são patrimônios institucionais e devem ser sempre protegidos por todos colaboradores
  - A propriedade intelectual da empresa diz respeito ao seu direito de proteção às ideias e criação desenvolvidas internamente ou em parceria e inclui sua marca, patentes, direitos autorais, registro de software, dentre outros
  - Os valores e compromissos da empresa, com base em seu patrimônio capital e intelectual, não são regidos pelos aspectos éticos e morais de conduta, pois se norteiam com base administrativa e executiva
  - Deve-se proteger a marca e a propriedade intelectual do mau uso, desvios ou utilização para benefícios pessoais

- 29) O Código de Ética e Conduta da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) baliza os princípios e valores requeridos pela empresa, sob responsabilidade da Comissão de Ética da EBSERH (CEE). Em relação à CEE, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- "Compete à CEE a divulgação, implementação e atualização do Código de Ética e Conduta, a resposta a consultas éticas, bem como a apuração de denúncias de descumprimento de conduta ética."
- "Qualquer pessoa poderá entrar em contato com a CEE, pelos canais de comunicação indicados na intranet e internet, sendo assegurado parcial sigilo e confidencialidade das informações."
- "A denúncia de uma conduta contrária aos preceitos éticos poderá ser feita por qualquer cidadão, empregado da EBSERH ou não."

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- V, F, V
- V, V, V
- F, V, F
- V, V, F
- F, F, F

- 30) A Assembleia Geral é o órgão máximo da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto. Em relação à Assembleia Geral, assinale a alternativa correta.

- As deliberações serão registradas no livro de atas, que não podem ser lavradas em forma de sumário dos fatos ocorridos e serão divulgadas exclusivamente no Diário Oficial da União em sua versão impressa
- Os trabalhos da Assembleia Geral são dirigidos pelo Presidente da União ou pelo substituto que esse vier a designar
- A Assembleia Geral realizar-se-á ordinariamente 2 (duas) vezes por ano e extraordinariamente sempre que necessário
- A Assembleia Geral será convocada pelo Conselho Executivo ou, nas hipóteses admitidas em lei, pelo Conselho Administrativo, pelo Conselho Fiscal ou pela União
- A Assembleia Geral é composta pela União, representada pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional

- 31) O administrador da área da saúde deve propiciar liderança com o objetivo de facilitar a criação e o desenvolvimento de atitudes destinadas a alcançar as metas corretas. Assinale a alternativa correta sobre fases do processamento administrativo:

- Organização, processos e tomada de decisões
- Planejar, projetar, gerenciar
- Promover os processos organizacionais e os sistemas da organização
- Planejamento, organização, direção, controle
- Organização, gerenciar, avaliar

- 32) Metas são desejos que têm como características o fato de ser específica, realistas, com possibilidades de verificação, determinação de prazos para a sua realização e a existência de alvos para serem atingidos. Em um hospital podemos observar tanto metas pessoais como organizacionais. Assinale a alternativa correta que define meta organizacional.

- São aquelas que refletem os desejos das pessoas que lá trabalham
- São aquelas que refletem os desejos da organização
- São aquelas que refletem os desejos tanto da organização quanto das pessoas
- São aquelas que refletem o objetivo final da organização e dos clientes
- São aquelas que refletem os desejos dos clientes

- 33) A abordagem Balanced Scorecard (BSC) possibilita o desenvolvimento de um conjunto equilibrado de indicadores distribuídos em quatro perspectivas básicas fundamentadas na estratégia definida para a companhia. Permitindo a operacionalização do Plano Estratégico. Assinale a alternativa correta das perspectivas básicas do BSC:

- Estabelecimento de metas, remuneração, alocação de recursos, planejamento
- O cliente, financeira, processos internos e aprendizado e crescimento
- Orçamento de recursos, processos internos, estabelecimento de metas, crescimento
- Estabelecimento de metas, processos internos, aprendizado e crescimento
- Orçamentos, relatórios periódicos, planejamento, crescimento

- 34) Na aprendizagem organizacional além dos princípios fundamentais, dois componentes organizacionais são definidos como fundamentais para a aprendizagem. Assinale a alternativa que apresenta esses dois componentes.

- A estrutura organizacional e as competências e habilidades dos funcionários da instituição
- A cultura de experimentação e a estrutura organizacional
- A transferência de conhecimento e a liderança
- A estrutura organizacional e o trabalho em grupo e cooperação
- A missão e visão organizacional

- 35) A ampliação dos sistemas de saúde e o aumento da complexidade do atendimento têm fortalecido a importância de uma gestão mais efetiva sobre os recursos do setor e a qualidade do atendimento. A fronteira de eficiência em saúde é considerada o nível máximo que uma unidade da análise pode atingir com as melhorias em saúde. Assinale a alternativa que apresenta as técnicas mais empregadas, no setor de saúde, para se estimar fronteiras de eficiência.

- O software Rescue Time ajuda a administrar melhor seu tempo, diminuir a procrastinação e deixar seus dias mais produtivos
- Software Frontier Analys, benchmarking que é o processo de avaliação da empresa em relação à concorrência
- A entrada (inputs) e outputs o processamento e a saída
- Análise envoltória de dados, Indicadores
- DEA (Data Envelopment Analysis) onde a fronteira é calculada deterministicamente através da otimização linear; e SFA (Stochastic Frontier Analysis), onde as fronteiras são estimadas através de amostras de dados das diferentes Decision Making Units – DMUs

36) Sobre os processos de marketing, analise as afirmativas abaixo e dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- ( ) Entender o mercado e as necessidades e os desejos dos clientes.
- ( ) Gerar opções de estratégias que abordem questões prioritárias.
- ( ) Selecionar clientes aos quais servir. Segmentação de mercado e definição do alvo de marketing.
- ( ) Determinar uma proposição de valor: diferenciação e posicionamento.
- ( ) Relacionar entre as quantidades produzidas de produto e as quantidades de fatores utilizados na produção.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- a) F,V,V,V,F
- b) V,V,F,V,V
- c) V,F,V,V,F
- d) V,V,V,F,V
- e) F,F,V,V,V

37) As campanhas de Marketing Social têm sido desenvolvidas e implementadas através de uma ampla variedade de áreas, embora a maioria e mais visível seja às relacionadas à saúde pública. Então, o Marketing Social parece ser apropriado à campanha referente aos cuidados de saúde. Assinale a alternativa que apresenta o objetivo e meta do marketing social.

- a) O objetivo de maximizar lucros e/ou vendas
- b) O objetivo é a mudança de comportamento que irão beneficiar a sociedade como um todo
- c) O objetivo é aumentar a visibilidade de marcas e produtos
- d) O objetivo é gerenciar uma marca
- e) O objetivo é construir boas relações com consumidores e parceiros

38) O marketing é um processo social, com o desenvolvimento, a oferta e a livre negociação, as pessoas adquirem os produtos ou serviços que necessitam. Muitas vezes, a função de marketing é confundida com vender produtos, no entanto, precisamos entender que as vendas fazem parte do marketing. Assinale a alternativa que apresenta o objetivo principal do marketing.

- a) O principal objetivo é fazer com que a empresa alcance sua visão
- b) O principal objetivo é engajar colaboradores
- c) O principal objetivo é conhecer e entender tão bem o cliente, fazendo com que o produto ou o serviço se adeque a ele e se venda naturalmente
- d) O principal objetivo é fidelizar clientes
- e) O principal objetivo é fazer a empresa ganhar visibilidade e popularidade com as pessoas certas, nos canais certos e nos melhores momentos

39) A Organização Mundial de Saúde (OMS) aponta estratégias de recursos humanos para lidar com os problemas mundiais de saúde. Institucionalmente, as estratégias relativas à força de trabalho devem focar em desafios principais:

- a) Melhorar o recrutamento, ajudar a força de trabalho a melhorar seu desempenho e diminuir a rotatividade dos trabalhadores
- b) Deve resultar no número correto de pessoas, com as habilidades, experiências e competências adequadas
- c) Chegar à definição da missão da organização, seus objetivos e metas de melhorar o desempenho dos trabalhadores
- d) Estimar as necessidades de recursos humanos condizentes com o cenário esperado para o futuro
- e) Identificar as diferenças entre as necessidades futuras e a oferta atual de recursos humanos

40) A Organização Mundial da Saúde (OMS) refere como função de recursos humanos nas organizações hospitalares a gestão do emprego, de sistemas de apoio necessários para a realização do trabalho e a criação de um ambiente de trabalho positivo, considerando três etapas: \_\_\_\_\_.

Assinale a alternativa que preencha corretamente a lacuna.

- a) subfinanciamento, a ineficiência de escala e a baixa capacidade gerencial
- b) formação, recrutamento e seleção
- c) avaliação dos resultados individuais, monitoramento, e dos gastos com pessoal
- d) o investimento em tecnologias e a implantação de novas modalidades assistenciais e a participação da população na gestão do sistema
- e) a admissão de funcionários, e a gestão da saída de profissionais, a implementação das alavancas para melhoria do desempenho dos trabalhadores

41) Entre os dados administrativos de saúde disponíveis no país, encontra-se o Sistema de Informação Hospitalar do Sistema Único de Saúde (SIH/SUS), o único de abrangência nacional, que tem origem nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH), analise as afirmativas abaixo e dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso (F) para os objetivos gerais do SIH.

- ( ) Qualificar a informação em saúde a partir do registro das internações no âmbito do SUS.
- ( ) Reforçar a importância da integração dos sistemas, especialmente do Cartão Nacional de Saúde/CNS e do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), compatibilizados no processamento do SIH/SUS.
- ( ) Centralizar o processamento do SIH/SUS, no ministério da saúde em nível federal.
- ( ) Orientar quanto às regras e críticas do SIH/SUS implantados a cada competência.
- ( ) Disponibilizar relatórios gerenciais para os gestores e prestadores.
- ( ) Auxiliar o corpo clínico, auditores, supervisores, dirigentes e técnicos de informática que lidam com o registro da internação, operam o sistema e utilizam documentos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- a) V, V, V, V, V, V
- b) V, F, V, F, V, F
- c) V, V, F, V, V, V
- d) V, F, F, V, V, V
- e) F, F, V, V, V, F

42) A Autorização de Internação Hospitalar (AIH) é o instrumento de registro utilizado por todos os gestores e prestadores de serviços SUS e apresenta como característica a proposta de pagamento por valores fixos dos procedimentos médico hospitalares onde estão inseridos os materiais que devem ser utilizados, os procedimentos que são realizados, os profissionais de saúde envolvidos e estrutura de hotelaria. Sobre os tipos de emissão de AIH, assinale a alternativa correta:

- a) AIH urgências/Emergências e AIH eletiva
- b) AIH procedimentos clínicos e AIH procedimentos cirúrgicos
- c) AIH primária, AIH secundária e AIH terciária
- d) AIH: Tipo 1: inicial e Tipo 5: continuidade
- e) AIH medicas, AIH odontológicas e AIH parto

43) O gerenciamento da manutenção hospitalar tem o papel fundamental de garantir o bem-estar dos pacientes. O acompanhamento periódico de equipamentos ou máquinas, através de dados coletados por meio de inspeções e faz uso de técnicas e equipamentos como ultra-som e câmeras termográficas. Sobre este tipo de manutenção, assinale a alternativa correta.

- a) Manutenção corretiva não planejada
- b) Manutenção corretiva programada
- c) Manutenção Preditiva
- d) Manutenção preventiva
- e) Manutenção de urgência

44) O investimento é a força básica da atividade empresarial, fonte de crescimento que sustenta as estratégias competitivas explícitas da administração e, normalmente, está baseado em planos (orçamentos de capital) comprometidos com fundos novos ou já existente, destinados a três áreas principais: Capital de giro, ativos físicos, programas de gastos principais. Assinale a alternativa que traz exemplos de gastos principais de uma empresa:

- a) Terrenos, edifícios, maquinaria e equipamentos
- b) Pesquisa e desenvolvimento, desenvolvimento de produto ou serviços, programas de promoção, aquisições
- c) Móveis de escritório, equipamentos de laboratório
- d) Saldos de caixa, de duplicatas a receber e de estoques
- e) Duplicatas a pagar, aquisições, serviços

45) Assinale a alternativa que apresenta a característica principal para que seja feito o planejamento à tomada de decisão afim de obter os melhores resultados e permitir estratégias alternativas para substituir os planos existentes, quando os desdobramentos econômicos e financeiros divergirem dos padrões esperados.

- a) Flexibilidade
- b) Monitoração constante
- c) Abertura para redirecionamentos
- d) Objetividade
- e) Coerência

46) A segmentação de mercado consiste em identificar num mercado heterogêneo um determinado grupo de indivíduos, com respostas e preferências semelhantes de produtos. Sobre as variáveis de segmentação, assinale a alternativa correta.

- a) Substancial, mercadológica, comportamental, mercado consumidor
- b) Geográfica, comportamental; psicográfica, demográfica
- c) Geográfica, comportamental, psicográfica
- d) Geográfica, mercadológica, demográfica, comportamental
- e) Estudo do concorrente, mercadológica, comportamental

47) Os indicadores de qualidade são considerados instrumentos de gestão que orientam o caminho para a excelência do cuidado e estão sendo amplamente utilizados na área da saúde. Assinale a alternativa que apresenta as principais qualidades.

- a) Observar, medir e Avaliar
- b) Medir, avaliar e melhorar a qualidade dos cuidados
- c) Eficiência, vantagem competitiva, aprimorar
- d) Avaliar, aprimorar, verificar a qualidade dos serviços de saúde
- e) Padronização e estabelecimento de critérios de qualidade

48) Para avaliar a qualidade do serviço de saúde em unidades hospitalares, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mede o padrão de assistência prestada à população por meio do desempenho de três indicadores de qualidade. Assinale a alternativa que as apresenta.

- a) Taxa de ocupação, taxa de duração média da estadia
- b) A segurança do paciente, acreditação em saúde, índice de readmissão hospitalar
- c) Taxa de infecção associada a cuidados de saúde
- d) Taxa de Readmissão hospitalar, taxa do tempo de espera do paciente
- e) Margem Operacional, Satisfação do paciente

49) A Licitação está prevista no art. 37, XXI, da C.F. e na Lei nº. 8.666/93. Os atos licitatórios deverão ser desenvolvidos em sequência lógica, após a Administração Pública identificar a necessidade de complementação assistencial. O procedimento terá início com o planejamento e prosseguirá até a assinatura do respectivo contrato. Em relação a licitação, analise as afirmativas abaixo:

- I. A fase impugnatória, republicação do edital e reabertura do prazo, se for o caso recebimento dos formulários das inscrições com a documentação.
- II. A verificação da habilitação ou inabilitação dos concorrentes, desde que transcorrido o prazo sem interposição de recursos, ou tenha havido desistência expressa destes ou após o julgamento dos recursos interpostos.
- III. O julgamento e classificação das propostas, de acordo com os critérios de avaliação constantes do edital, desde que passada a face recursal.
- IV. Verificação da conformidade de cada proposta com os requisitos do edital, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis.

Assinale a alternativa correta.

- a) As afirmativas I, II, III e IV estão corretas
- b) Apenas a afirmativa II está correta
- c) Apenas as afirmativas I, II e III estão corretas
- d) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas
- e) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas

50) A Gestão de Pessoas é desafiada constantemente, e em muitas organizações suas políticas estão desalinhadas com a realidade vivenciada e os parâmetros exigidos pelo mundo moderno. Analise as afirmativas abaixo:

- I. A Gestão de Pessoas deve atuar como ferramenta que agregue e integre todos os setores, buscando de maneira eficaz contribuir para alcançar os objetivos da organização.
- II. A Gestão de Pessoas é desafiada constantemente, e em muitas organizações suas políticas estão desalinhadas com a realidade vivenciada e os parâmetros exigidos pelo mundo moderno.
- III. O olhar da gestão de pessoas deve ser voltado para as pessoas como parceiros da organização, quando integrados na forma de parceiros, as pessoas tendem a fazer investimentos na organização.
- IV. A Gestão de Pessoas deve mais trabalhar para as pessoas e não com as pessoas, saber identificar nelas, qualidades e potencialidades que possam fazer a diferença na tomada de decisão.

Assinale a alternativa correta sobre gestão de pessoas:

- a) As afirmativas I, II, III e IV estão corretas
- b) Apenas a afirmativa III está correta
- c) Apenas as afirmativas I, II e III estão corretas
- d) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas
- e) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas

51) Depois de atrair o candidato e consumir a contratação, é necessário desenvolver políticas que atendam o proposto no processo de seleção e atrelar as responsabilidades do cargo. Para promover a manutenção do funcionário na empresa, frente às demandas por eles impostas, uma boa maneira é procurar desenvolvê-lo em suas atividades. Para os principais métodos de desenvolvimento de pessoas no cargo atual, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- ( ) Rotação de cargos. Significa a movimentação das pessoas em várias posições na organização no esforço de expandir suas habilidades, conhecimentos e capacidades.
- ( ) Atribuição de comissões. Significa uma oportunidade para a pessoa participar de comissões de trabalho compartilhando da tomada de decisões, aprender pela absorção dos outros e pesquisar problemas específicos da organização.
- ( ) Estudo de casos. É um método de desenvolvimento no qual a pessoa se defronta com uma descrição escrita de um problema organizacional para ser problema real e apresentar alternativas de solução, desenvolvendo habilidades de análise, comunicação e persuasão.
- ( ) Treinamento fora da empresa. Uma recente tendência é a utilização de treinamento externo, muitas vezes relacionado com a busca de novos conhecimentos, atitudes e comportamentos que não existem dentro da organização e que precisam ser obtidos fora dela.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- a) V, F, F, V
- b) V, V, F, F
- c) F, F, V, V
- d) V, V, V, V
- e) V, F, V, F

52) A grande maioria das empresas ainda não sabe ainda como lidar com novas gerações de profissionais, que logo estarão inserindo-se ao mercado de trabalho. Além de terem nascido e convivido com a tecnologia desde criança eles são também preocupados com o meio ambiente. Assinale a alternativa do significado da denominação "Z", das pessoas da geração "Z".

- a) Denominação dessa geração como "Z" vem de zip, palavra do idioma inglês que significa rápido
- b) Denominação dessa geração como "Z" vem de "Zapear"; que significa a troca rápida e repetidamente entre canais de televisão, vídeo game, rádio, telefone e outros dispositivos
- c) Denominação dessa geração como "Z" vem de zone, da frase "friend zone", (em português: zona de amizade)
- d) Denominação dessa geração como "Z" vem de Zillion; palavra do idioma inglês que significa "zilhão"; (faz um zilhão de coisas ao mesmo tempo)
- e) Denominação dessa geração como "Z" vem de Zangado, "geração de aborrecidos"

53) A gerência deve estruturar suas atividades como se quaisquer considerações de melhoria fizessem parte normal de suas atividades. Assinale a alternativa que apresenta os cinco pilares a serem conduzidos pela gerência fornecem a estrutura para fazer da qualidade uma estratégia de negócio.

- a) O propósito da organização, neutralidade de ponto de vista, licença livre, convivência empresarial e liberalidade nas regras
- b) Legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, gerenciamento da melhoria
- c) O propósito da organização, ver a organização como um sistema, obter informação para melhorar, planejamento para melhoria, gerenciamento da melhoria
- d) A liberalidade nas regras, a universalidade, a integralidade, equidade, neutralidade de ponto de vista e legalidade
- e) O propósito da organização, neutralidade de ponto de vista, impessoalidade, convivência empresarial, ver a organização como um sistema

54) Acreditação é como uma possibilidade de assegurar aos usuários, profissionais, e público em geral a segurança indispensável aos serviços de saúde. Para muitos autores os programas de qualidade nos serviços de saúde só adquirem maior consistência e continuidade na medida em que estão associados a um programa de acreditação hospitalar. Assinale a alternativa correta sobre a principal diferença de programas de qualidade e acreditação, respectivamente.

- a) Os programas de qualidade enfatizam a gestão do negócio, enquanto a acreditação dá ênfase à gestão da assistência em saúde
- b) Os programas de qualidade enfatizam a à gestão assistência em saúde; enquanto a acreditação dá ênfase da gestão do negócio
- c) Os programas de qualidade enfatizam a à gestão financeira; enquanto a acreditação dá ênfase da gestão da assistência médica
- d) Os programas de qualidade enfatizam a à gestão simples, enquanto a acreditação dá ênfase da gestão litisconsorcial
- e) Os programas de qualidade enfatizam a à gestão assistência segura; enquanto a acreditação dá ênfase ao grupo empresarial

55) O Modelo para realizar melhorias de Langley et al é composto de três questões fundamentais e do ciclo de aprendizagem e melhoria, chamado Ciclo de Shewhart. Os objetivos do ciclo são desenvolver uma mudança, testar a mudança e implementar a mudança. A partir do conhecimento, o ciclo fornece estrutura para aprendizado e uma maneira sistemática para realizar a mudança, composta de 4 etapas. Assinale a alternativa correta que apresenta as 4 etapas fundamentais.

- a) Levantar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças para o processo
- b) Planejar, fazer, estudar, agir
- c) Determinar a posição da empresa, levantar as forças, fraquezas, ação corretiva
- d) Estabelecimento de padrões de desempenho, comparação do desempenho com o padrão, avaliação do desempenho, ação corretiva
- e) Determinar a posição da empresa, internamente e para o mercado, distribuir o plano traçado para todos, manter todos como responsáveis e criar métricas de acompanhamento

56) A gestão de estoque precisa levar em consideração a localização do espaço físico de estocagem, pois deve garantir boas condições de armazenagem, fácil visualização e controle dos produtos, e também estar acessível logisticamente. Também é necessário observar o que se deve estocar. Os medicamentos na gestão de suprimentos da área de saúde são considerados:

- a) Primários
- b) Diferenciados
- c) Supercontrolados
- d) Necessidade básica
- e) Secundários

**57) Leia as afirmativas abaixo sobre qualidade em saúde:**

- I. Uma estratégia da atenção em saúde, que deve combinar a eficiência clínica, onde os serviços são programados e controlados utilizando-se uma quantidade prevista de recursos, produzindo um aumento da saúde; com a eficiência produtiva, garantindo a melhor utilização desses recursos em todos os processos envolvidos na atenção.
- II. O planejamento de um sistema de monitoração interna e externa da atenção em saúde, através da definição de critérios e padrões, que permita à organização de saúde prevenir identificar e corrigir os seus erros.
- III. Uma estratégia da atenção em saúde que inclua os custos e os benefícios recebidos, tanto para o paciente, para o seu bem-estar físico, psíquico e social, quanto para a sociedade.

**Assinale a alternativa correta:**

- a) As afirmativas I, II e III estão corretas
- b) Apenas as afirmativas II e III estão corretas
- c) Apenas a afirmativa I está correta
- d) Apenas a afirmativa II está correta
- e) Apenas a afirmativa III está correta

**58) A cultura inovadora é fundamental para a perpetuação das organizações em um mercado extremamente competitivo e dinâmico. Sobre o termo modelo de ciclo de vida do serviço, assinale a alternativa correta acerca dos seus cinco estágios.**

- a) Estruturação, estimulação, sucesso, estagnação, declínio
- b) Nascimento, sobrevivência, estabilização, sucesso, finalização
- c) Criação, sustentação, sobrevivência, sucesso, finalização
- d) Existência; sobrevivência; sucesso; renovação; e declínio
- e) Nascimento, aceitação, sobrevivência, sustentação e conclusão

**59) \_\_\_\_\_ é uma ferramenta eficiente na criação de uma visão geral do processo (missão/objetivo, início e fim) e de seus relacionamentos com outros processos da organização (processos clientes e fornecedores internos) e com fornecedores e clientes externos, tornando visível as entradas e saídas que fluem entre as funções e mostrando o que está acontecendo na empresa em vários aspectos.**

**Assinale a alternativa que preencha corretamente a lacuna.**

- a) Diagrama de Pareto
- b) Análise de Swot ou FOFA
- c) Mapa de Relacionamentos
- d) Ciclo PDCA
- e) Diagrama de Ishikawa

**60) O conceito de Gerenciamento de Casos (GC) é proveniente do termo qualidade do cuidado, Características do gerenciamento de casos. Para as principais características do gerenciamento de casos, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).**

- ( ) Otimiza custos e estratégias de redução de gastos.
- ( ) Não é apropriado para problemas pré-determinados, intervenções, objetivos e resultados.
- ( ) Estabelece e mantém uma relação interpessoal terapêutica.
- ( ) Permite que o cuidado seja documentado, ao longo de um tempo predeterminado.

**Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.**

- a) V, V, F, F
- b) V, V, V, F
- c) V, V, V, V
- d) F, F, F, F
- e) V, F, V, V

