

CONCURSO PÚBLICO

## 010. PROVA OBJETIVA

### ANALISTA ADMINISTRATIVO – GESTÃO HOSPITALAR

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 60 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 4 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridas 3 horas do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.**

Nome do candidato

RG

Inscrição

Prédio

Sala

Carteira



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **07**.

#### *Filho*

Não existe isso que chamam de reprodução. Quando duas pessoas decidem ter um bebê, elas se envolvem em um ato de “produção”, e o uso generalizado da palavra “reprodução” para essa atividade, com a implicação de que duas pessoas estão quase se trançando juntas, é na melhor das hipóteses um eufemismo para confortar os futuros pais antes que se metam em algo que não podem controlar. Nas fantasias subconscientes que fazem a concepção parecer tão sedutora, muitas vezes é nós mesmos que gostaríamos de ver viver para sempre, e não alguém com uma personalidade própria. Tendo previsto a marcha para a frente de nossos genes egoístas, muitos de nós não estamos preparados para filhos que apresentam necessidades desconhecidas. A paternidade nos joga abruptamente em uma relação permanente com um estranho, e quanto mais alheio o estranho, mais forte a sensação de negatividade. Contamos com a garantia de ver no rosto de nossos filhos que não vamos morrer. Filhos cuja característica definidora aniquila a fantasia da imortalidade são um insulto em particular: devemos amá-los por si mesmos, e não pelo melhor de nós mesmos neles, e isso é muito mais difícil de fazer. Amar nossos próprios filhos é um exercício para a imaginação.

Mas o sangue, tanto na sociedade moderna como nas antigas, fala mais alto. Pouca coisa é mais gratificante do que filhos bem-sucedidos e dedicados, e poucas situações são piores do que o fracasso ou a rejeição filial. Na medida em que nossos filhos se parecem conosco, eles são nossos admiradores mais preciosos, e, na medida em que são diferentes, podem ser os nossos detratores mais veementes. Desde o início, nós os instigamos a nos imitar e ansiamos pelo que talvez seja o elogio mais profundo da vida: o fato de eles escolherem viver de acordo com nosso sistema de valores. Embora muitos de nós sintam orgulho por ser diferentes dos pais, ficamos infinitamente tristes ao ver como nossos filhos são diferentes de nós.

(Andrew Solomon. *Longe da árvore: pais, filhos e a busca da identidade*, 2013. Adaptado)

**01.** Segundo o autor do texto, o emprego da palavra “reprodução” para se referir ao nascimento de um filho

- (A) esconde o desejo dos pais de que seus filhos escolham viver de acordo com seus sistemas de valores.
- (B) constitui um eufemismo, reforçando a ideia de que o novo ser possuirá uma personalidade própria.
- (C) se justifica, visto que os genes garantem a continuidade dos traços dos pais nas próximas gerações.
- (D) cria um duplo jogo em que os filhos são, ao mesmo tempo, os maiores admiradores e detratores dos pais.
- (E) estabelece uma falsa ideia de que os filhos representam a continuidade da existência dos pais.

**02.** De acordo com o texto, é correto afirmar que

- (A) os filhos tornam-se estranhos para os pais na medida em que os obrigam a amá-los por si mesmos.
- (B) diferentemente da maternidade, a paternidade pressupõe a relação com um estranho.
- (C) não é possível amar um filho por si mesmo, sem colocar nele projeções de nossa própria personalidade.
- (D) a fantasia da imortalidade faz com que seja extremamente difícil aceitar que um filho seja diferente de nós.
- (E) nosso sistema de valores é passado a nossos filhos com a condição de que eles se tornem admiradores.

**03.** Considere a seguinte frase do texto:

“Na medida em que nossos filhos se parecem conosco, eles são nossos admiradores mais preciosos, e, na medida em que são diferentes, podem ser os nossos detratores mais **veementes**”.

Um sinônimo para o vocábulo em destaque é

- (A) impetuosos.
- (B) inexpressivos.
- (C) exigentes.
- (D) extenuantes.
- (E) comoventes.

**04.** Assinale a alternativa em que há palavra empregada com sentido figurado.

- (A) Na medida em que nossos filhos se parecem conosco, eles são nossos admiradores mais preciosos.
- (B) A paternidade nos joga abruptamente em uma relação permanente com um estranho.
- (C) Mas o sangue, tanto na sociedade moderna como nas antigas, fala mais alto.
- (D) Quando duas pessoas decidem ter um bebê, elas se envolvem em um ato de “produção”.
- (E) Filhos cuja característica definidora aniquila a fantasia da imortalidade são um insulto em particular.

**05.** O trecho do texto que está reescrito corretamente, considerando as regras de emprego da vírgula é:

- (A) Desde o início, nós os instigamos a nos imitar e ansiamos, pelo que talvez seja o elogio mais profundo da vida: o fato de eles escolherem viver de acordo com nosso sistema de valores.
- (B) O uso generalizado da palavra “reprodução” para essa atividade, com a implicação de que duas pessoas estão quase se trançando juntas, é, na melhor das hipóteses, um eufemismo.
- (C) A paternidade nos joga, abruptamente em uma relação permanente com um estranho, e quanto mais alheio o estranho, mais forte a sensação de negatividade.
- (D) Tendo previsto a marcha para a frente de nossos genes egoístas, muitos de nós não estamos preparados para filhos que, apresentam necessidades desconhecidas.
- (E) Devemos amá-los por si mesmos e, não pelo melhor de nós mesmos neles, e isso é muito mais difícil de fazer.

06. Considere os dois trechos a seguir.

“Mas o sangue, tanto na sociedade moderna como nas antigas, fala mais alto.”

“Embora muitos de nós sintam orgulho por ser diferentes dos pais, ficamos infinitamente tristes ao ver como nossos filhos são diferentes de nós.”

As expressões destacadas estabelecem, respectivamente, os sentidos de:

- (A) adversidade e concessão.
- (B) proporção e concessão.
- (C) adversidade e comparação.
- (D) causa e adversidade.
- (E) proporção e condição.

07. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas nos trechos a seguir.

“Nas fantasias subconscientes \_\_\_\_\_ tornam a concepção tão sedutora...”

“... um eufemismo para confortar os futuros pais antes que se metam em uma situação \_\_\_\_\_ não podem escapar.”

- (A) às quais, de que
- (B) que, em que
- (C) as quais, que
- (D) que, de que
- (E) às quais, da qual

Leia o texto para responder às questões de números 08 a 10.

#### *A crise da saúde mental no Brasil.*

Conforme aponta a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil é o primeiro no *ranking* internacional de países com o maior número de pessoas com transtorno de ansiedade. O país é também o quarto com maior número de pessoas com depressão. E qual é o motivo desse alto número de pessoas com transtornos mentais? Os altos índices de violência são um motivo – de acordo com o Atlas da Violência 2018, o Brasil tem taxa de homicídio 30 vezes maior que a da Europa. Além disso, uma grande causa de sofrimento psíquico é a instabilidade financeira. Segundo o IBGE, a taxa de desemprego no Brasil ficou em 12,5% no trimestre de fevereiro a abril, o que corresponde a mais de 13 milhões de pessoas desempregadas. Até mesmo o estilo de vida nas cidades, que é muito urbanizado – barulho demais, poluição demais, horas infindáveis no trânsito – tudo isso somado aumenta o risco de problemas de saúde mental.

Se a sociedade brasileira não começar a lidar seriamente com os problemas de saúde mental, vamos enxergar cada vez mais uma piora nos índices de transtornos e em tudo que a saúde mental acarreta: pioras na saúde física, aumento dos índices de suicídio, menor produtividade da força de trabalho.

(Michael Kapps. *Folha de S.Paulo*, 30 de agosto de 2019. Adaptado)

08. A partir da leitura do texto, é possível concluir que

- (A) os transtornos mentais são características intrínsecas dos brasileiros, em razão da nossa estrutura social.
- (B) a população brasileira apresenta altos índices de ansiedade, mas esta não é tão grave quanto a depressão.
- (C) a solução para os problemas dos transtornos mentais seria o êxodo urbano, levando a população a morar em áreas mais tranquilas.
- (D) o desemprego e a instabilidade financeira são responsáveis por 12,5% dos casos de transtornos mentais entre os brasileiros.
- (E) os transtornos mentais são problemas de ordem multifatorial, influenciados por fatores sociais.

09. A frase em que a concordância se dá em conformidade com a norma-padrão da língua é:

- (A) Com uma alta taxa de homicídios no país, aumenta-se os índices de depressão na população.
- (B) Nas últimas décadas, houve um aumento de pessoas que sofrem com transtornos mentais.
- (C) É necessário medidas que atenuem os problemas sociais ligados aos transtornos mentais.
- (D) A ansiedade está entre os vários transtornos mentais que pode ser decorrente de um estilo de vida urbanizado.
- (E) Surge, com o aumento das taxas de desemprego e de violência, problemas na saúde da população.

10. Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas do trecho a seguir, considerando as regras de emprego da crase.

É importante criar políticas que atendam \_\_\_\_\_ necessidade da população de acesso \_\_\_\_\_ formas de vida favoráveis \_\_\_\_\_ saúde mental.

- (A) à ... a ... a
- (B) a ... à ... a
- (C) à ... a ... à
- (D) à ... à ... à
- (E) a ... à ... à

## RACIOCÍNIO LÓGICO

11. Considere falsidade a seguinte afirmação:

*Se Carlos é advogado, então Amanda é juíza.*

Com base nas informações apresentadas, é verdade que

- (A) Carlos é advogado.
- (B) se Amanda não é juíza, então Carlos não é advogado.
- (C) Amanda é juíza.
- (D) Amanda é juíza se, e somente se, Carlos é advogado.
- (E) Carlos não é advogado.

12. A negação de uma afirmação é uma ferramenta importante em várias áreas.

Vamos supor que seja necessário fazer a negação lógica da seguinte afirmação:

*Todos os envolvidos são culpados e devem ser punidos.*

Uma das possibilidades está contida na alternativa:

- (A) Existe envolvido inocente e que não deve ser punido.
- (B) Nenhum dos envolvidos é culpado ou deve ser punido.
- (C) Existe envolvido que não é culpado ou que não deve ser punido.
- (D) Todos os envolvidos não são culpados e não devem ser punidos.
- (E) Nenhum dos envolvidos não é culpado ou não deve ser punido.

13. Em determinado município, alguns engenheiros são professores e todo professor é concursado. Sendo assim, nesse município, é verdade que

- (A) todo concursado é engenheiro.
- (B) todo engenheiro é concursado.
- (C) todo concursado é professor.
- (D) não existe professor que é engenheiro.
- (E) existe concursado que é engenheiro.

14. João, Carlos e Paulo moram em estados distintos, sendo eles São Paulo, Santa Catarina e Rio de Janeiro, não necessariamente nessa ordem. Eles se comunicaram ou com sua tia, ou com sua irmã, ou com sua mãe, utilizando apenas um meio: telefone, carta ou e-mail, também não necessariamente nessa ordem. Sabe-se que: Carlos mora em Santa Catarina e se comunicou por telefone; A mãe e o pai de Paulo são filhos únicos; João não conhece a sua mãe e nunca foi adotado; Quem mora em São Paulo se comunicou com sua mãe. Sendo assim, quem se comunicou com a tia, por carta, foi

- (A) Carlos, e ele mora em Santa Catarina.
- (B) João, e ele mora em São Paulo.
- (C) João, e ele mora no Rio de Janeiro.
- (D) Paulo, e ele mora em São Paulo.
- (E) Paulo, e ele mora no Rio de Janeiro.

15. Na sequência numérica 1, 3, 7, 13, 21, 31, 43, 57, 73, ..., o próximo elemento é

- (A) 89.
- (B) 91.
- (C) 103.
- (D) 115.
- (E) 127.

**R A S C U N H O**






## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

16. Um usuário do MS-Windows 7, em sua configuração padrão, está com uma janela do Windows Explorer aberta e deseja fechá-la. Para isso, ele pode usar o atalho por teclado

- (A) F1
- (B) Ctrl + F1
- (C) Alt + F3
- (D) Alt + F4
- (E) Alt + F5

17. O MS-Word 2010, em sua configuração padrão, possui diversas formas de quebras de páginas, incluindo quebras de seções e colunas.

Assinale a alternativa que apresenta o ícone relacionado às quebras descritas no enunciado, cujo nome é Coluna.

- (A) 
- (B) 
- (C) 
- (D) 
- (E) 

18. Observe a planilha a seguir, elaborada por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

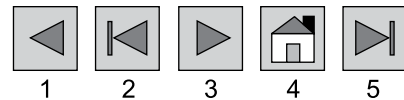
	A	B
1	Processo	Pessoas
2		
3	P1	20
4	P2	30
5	P3	50
6	P4	15
7	P5	21
8		

Assinale a alternativa que apresenta valor exibido na célula B8, após esta ser preenchida com a seguinte fórmula:

=CONT.SE(B3:B7;20)

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

19. A imagem a seguir contém botões de ações padrão no MS-PowerPoint 2010, em sua configuração original, com alguns números associados.



O número associado ao botão de ação cujo *hiperlink* padrão aponta para "Último slide" é

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

20. Um usuário do MS-Outlook 2010, em sua configuração padrão, cuja conta é [usuario2@ufu.br](mailto:usuario2@ufu.br), recebeu um e-mail, enviado com sucesso, em que os campos na mensagem do remetente foram preenchidos da seguinte forma:

De: [usuario1@ufu.br](mailto:usuario1@ufu.br)  
 Para: [usuario2@ufu.br](mailto:usuario2@ufu.br)  
 Cc: [usuario3@ufu.br](mailto:usuario3@ufu.br)  
 Cco: [usuario4@ufu.br](mailto:usuario4@ufu.br)  
 Assunto: [usuario5@ufu.br](mailto:usuario5@ufu.br)

Quando esse usuário clicar em Responder a todos, o e-mail será enviado apenas para

- (A) [usuario1@ufu.br](mailto:usuario1@ufu.br).
- (B) [usuario1@ufu.br](mailto:usuario1@ufu.br) e [usuario3@ufu.br](mailto:usuario3@ufu.br).
- (C) [usuario3@ufu.br](mailto:usuario3@ufu.br) e [usuario4@ufu.br](mailto:usuario4@ufu.br).
- (D) [usuario1@ufu.br](mailto:usuario1@ufu.br), [usuario2@ufu.br](mailto:usuario2@ufu.br) e [usuario3@ufu.br](mailto:usuario3@ufu.br).
- (E) [usuario1@ufu.br](mailto:usuario1@ufu.br), [usuario3@ufu.br](mailto:usuario3@ufu.br) e [usuario4@ufu.br](mailto:usuario4@ufu.br).

**21.** O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma conquista da sociedade e foi criado para promover a justiça social e superar as desigualdades na assistência à saúde da população.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Antes de 1988, o sistema público de saúde atendia apenas quem não contribuía para a Previdência Social.
- (B) A Constituição de 1988 garantiu a saúde como direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas.
- (C) O SUS, quando foi criado, tinha como principal característica ser centralizado e de responsabilidade federal, sem a participação dos usuários.
- (D) A 8ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em 1988, foi um marco da Reforma Sanitária, que tratou da saúde como direito, da reformulação do sistema nacional de saúde e do financiamento setorial.
- (E) O Ministério da Saúde, criado nos primórdios da história da Saúde Pública Brasileira em 1808, tinha como responsabilidade a organização e elaboração de planos e políticas públicas voltados a promoção, prevenção e assistência à saúde dos brasileiros.

**22.** A definição dos recursos mínimos a serem aplicados anualmente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios em ações e serviços públicos de saúde deve

- (A) estar em conformidade com objetivos e metas explicitados nos Planos de Saúde de cada ente da Federação.
- (B) ser de responsabilidade do setor saúde e de outras políticas públicas que atuam sobre determinantes sociais e econômicos incidentes sobre as condições de saúde da população.
- (C) incluir despesas de pagamento de aposentadorias e pensões dos servidores da saúde.
- (D) ser financiada com recursos movimentados em contas correntes específicas para cada programa de trabalho.
- (E) destinar recursos ao saneamento básico e obras de infraestrutura realizadas para beneficiar diretamente a rede de saúde.

**23.** Sobre os Conselhos de Saúde, é correto afirmar que

- (A) sua composição deve ser de 60% de entidades e movimentos representativos de usuários; 20% de entidades representativas dos trabalhadores da área de saúde e 20% de representação de governo e prestadores de serviços privados conveniados, ou sem fins lucrativos.
- (B) a cada eleição, os segmentos de representações de usuários, trabalhadores e prestadores de serviços, devem ter uma renovação de 50% de suas entidades representativas.
- (C) as funções, como membro do Conselho de Saúde, são remuneradas, sendo garantido ao conselheiro a dispensa do trabalho durante a vigência do mandato.
- (D) se trata de uma instância colegiada, deliberativa e permanente do SUS em cada esfera de Governo, integrante da estrutura organizacional do Ministério da Saúde, da Secretaria de Saúde dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- (E) quando não houver Conselho constituído ou em atividade no Município, cabe à Câmara Municipal a convocação e realização da Conferência Municipal de Saúde.

**24.** Os Serviços Especiais de Acesso Aberto têm como função

- (A) realizar o atendimento inicial à saúde do usuário no SUS.
- (B) estabelecer as regras da gestão compartilhada do SUS.
- (C) definir a distribuição de recursos humanos e de ações e serviços de saúde ofertados pelo SUS e pela iniciativa privada.
- (D) estabelecer critérios para o diagnóstico da doença ou do agravo à saúde.
- (E) realizar o atendimento da pessoa que, em razão de agravo ou de situação laboral, necessita de atendimento especial.

**25.** Em relação à saúde do trabalhador, é atribuição do SUS

- (A) denunciar ao órgão do Ministério do Trabalho riscos e agravos potenciais à saúde existentes no processo de trabalho, identificados nas ações de vigilância em saúde.
- (B) propor à justiça do trabalho a elaboração de normas voltadas às condições de produção, extração, armazenamento, transporte, distribuição e manuseio de substâncias, de produtos, de máquinas e de equipamentos que apresentam riscos à saúde do trabalhador.
- (C) prestar assistência ao trabalhador vítima de acidentes de trabalho ou portador de doença profissional e do trabalho.
- (D) informar os empregadores sobre trabalhadores adoecidos pelo trabalho, que foram atendidos nas unidades de saúde.
- (E) garantir aos trabalhadores do setor público a redução da jornada de trabalho, quando houver exposição a risco iminente para a vida ou saúde.

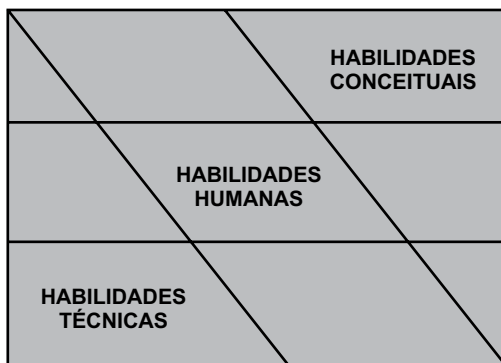
## LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA – EBSEERH

26. De acordo com os termos da Lei Federal nº 12.550/2011, que trata da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, é correto afirmar que
- (A) a EBSEERH possui personalidade jurídica de direito público, com patrimônio destinado pela União, e está vinculada ao Ministério da Saúde.
  - (B) a integralização do capital social será realizada com recursos oriundos de dotações consignadas da União, bem como pela incorporação de qualquer espécie de bens e direitos suscetíveis de avaliação em dinheiro.
  - (C) no desenvolvimento de suas atividades de assistência à saúde, a EBSEERH observará as orientações emanadas sobre saúde pelo Ministério da Educação.
  - (D) compete à EBSEERH elaborar os planos de educação e pesquisa de instituições federais de ensino superior e de outras instituições congêneres que tenham vinculação com o campo da saúde pública ou com outros aspectos da sua atividade.
  - (E) é indispensável a licitação para a contratação da EBSEERH pela administração pública para realizar atividades relacionadas ao seu objeto social.
27. Um funcionário da EBSEERH utilizou-se, indevidamente, de um conteúdo sigiloso, com o fim de beneficiar um parente, comprometendo a credibilidade de um certame que é de interesse público, e, por sua ação, causou danos à Administração Pública. Neste caso, e conforme disposto na Lei Federal nº 12.550/2011, este funcionário estará sujeito a uma pena de
- (A) detenção de 30 (trinta) dias e multa.
  - (B) detenção de 01 (um) ano e multa de 02 (dois) salários mínimos.
  - (C) reclusão de 02 (dois) a 06 (seis) anos, com aumento da pena de 1/3 (um terço), e multa.
  - (D) reclusão de 01 (um) a 03 (três) anos e multa no valor de 50% (cinquenta por cento) do valor integral de seus vencimentos.
  - (E) demissão a bem do serviço público e pagamento de multa no valor de 03 (três) vezes o valor de sua remuneração.
28. De acordo com o seu Estatuto Social, a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, no desenvolvimento de suas atividades de assistência à saúde, observará as diretrizes e políticas estabelecidas pelo
- (A) Conselho de Administração da Empresa.
  - (B) Presidente da Empresa.
  - (C) Ministério de Gestão Estratégica.
  - (D) Ministério da Educação.
  - (E) Ministério da Saúde.
29. Aprovar o orçamento e programa de investimentos e acompanhar a sua execução, segundo o Estatuto Social da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, é competência
- (A) da Diretoria Executiva.
  - (B) do Conselho de Administração.
  - (C) do Conselho Fiscal.
  - (D) do Conselho Consultivo.
  - (E) do Conselho de Auditoria Interna.
30. Assinale a alternativa que está corretamente em consonância com o Código de Ética e Conduta da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.
- (A) O agente público da empresa, ao manifestar suas opiniões sobre as atividades da EBSEERH, no exercício da liberdade de expressão, deve deixar claro que se trata de opinião pessoal, resguardando a reputação da empresa e de seus agentes.
  - (B) O empregado não pode discordar de práticas ou políticas adotadas pela empresa nem discutir seus ideais com seu chefe imediato, em respeito ao princípio da moralidade, da fidelidade e de valores fundamentais.
  - (C) A empresa não adota a política de estimular o clima de abertura como forma de impedir a estagnação e o inconformismo, propiciando, no entanto, constantes treinamentos e cursos de aperfeiçoamento como forma de encorajamento e criatividade.
  - (D) Não é da competência da EBSEERH a iniciativa de projetos de sustentabilidade, quando da execução de suas ações, projetos e relações de que sejam parte.
  - (E) Os direitos de propriedade intelectual abarcados pelo Código de Ética e Conduta da EBSEERH são exclusivamente relativos à marca da empresa, não se estendendo a possíveis parcerias, e devem estar refletidos nos relacionamentos de âmbito interno da empresa, bem como nas devidas proteções.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Nos últimos anos, o tema competência entrou para a pauta de discussões não só acadêmicas, mas também, organizacionais associada a diferentes instâncias de compreensão: pessoal (a competência do indivíduo), organizacional (as *cores competences*) e dos países (sistemas educacionais e formação de competências). Competências são conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para um gestor desempenhar atividades. Logo, o desempenho do gestor em saúde é o resultado de certas habilidades. Esta, por sua vez, é a capacidade de transformar conhecimento em ação. Há três tipos de habilidades importantes para o desempenho administrativo bem-sucedido: as habilidades técnicas, humanas e conceituais.



Habilidades Técnicas, Humanas e Conceituais

(CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003)

Considerando o texto e a imagem, assinale a alternativa correta.

- (A) Para todos os níveis gerenciais de uma organização hospitalar as três habilidades são igualmente importantes.
- (B) Para um diretor de uma organização hospitalar, a importância da habilidade técnica é menor, enquanto a habilidade conceitual torna-se mais acentuada.
- (C) Conforme o gerente ascende na hierarquia, a importância da habilidade conceitual diminui, enquanto a habilidade humana torna-se mais acentuada.
- (D) Para um supervisor de uma unidade hospitalar, a habilidade conceitual é mais importante do que para um executivo da alta administração.
- (E) Para um supervisor de uma unidade hospitalar, as habilidades humana e conceitual são mais importantes do que para um diretor.

32. No final dos anos 90, poucas organizações de saúde ou profissionais de saúde sabiam o que era acreditação hospitalar. Hoje, o cenário mudou. Apesar de não estamos em um patamar ideal, há fatos que merecem destaque: diferentes modelos de acreditação hospitalar coexistem em nosso país, diversos hospitais são acreditados. O processo de avaliação com fins de acreditação, de uma maneira geral, obedece a uma regra própria, por vezes, adaptada às realidades das diversas instituições acreditadoras existentes. Esta regra, determina alguns procedimentos e condutas em sua aplicação.

Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) a adesão ao método, por parte de uma organização interessada, deve ser estratégica e involuntária.
- (B) a avaliação deve ser feita por avaliadores externos dependentes à organização, adotando técnica de estimulação da criatividade de equipes.
- (C) os avaliadores devem ser imparciais, capacitados e de notório saber em suas áreas de atuação.
- (D) a avaliação deve ser referenciada aos critérios e padrões externos.
- (E) o processo deve resultar em um reconhecimento interno do mérito alcançado com o trabalho de melhoria contínua.

Considere o texto a seguir para responder às questões de números 33 e 34.

Um hospital geral de médio porte localizado no interior de São Paulo com atendimento realizado ao SUS e convênios, contratou um novo gestor para reverter a crise institucional da organização. Crise decorrente, principalmente, por problemas financeiros que o setor enfrenta. Tendo a sobrevivência da organização como objetivo primordial, o novo gestor hospitalar apresentou à assembleia geral da mantenedora um plano de recuperação que evidencia uma gestão moderna, defendendo como prioritário o desenvolvimento de planejamento estratégico, envolvendo investimentos na ampliação do hospital, aumento do atendimento a convênios, bem como a revitalização financeira. Paralelamente, realizou diversas reuniões internas, identificando problemas de conflito entre colaboradores, colaboradores e lideranças, absenteísmo, alta taxa de *turnover*, reclamações de clientes, taxa de ocupação hospitalar reduzida, problemas de infraestrutura entre outros. Pode-se considerar que planejamento estratégico se constitui em ferramenta imprescindível ao gestor hospitalar, sendo uma forma de pensar no futuro, de maneira integrada ao processo decisório e articulada aos resultados.

33. Assinale a alternativa que indica a ferramenta que o gestor deverá adotar para realizar um diagnóstico organizacional.
- (A) Diagrama de causa e efeito.
- (B) Matriz Swot.
- (C) 5W e 2H's.
- (D) Diagrama de Pareto.
- (E) Círculo da Qualidade.

34. Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) No planejamento estratégico, formulam-se estratégias no nível decisório, permitindo à organização combinar estratégias mistas para o ambiente interno da organização.
- (B) Na última etapa do planejamento estratégico, elabora-se um diagnóstico da situação da empresa para identificar a viabilidade de sua implementação.
- (C) No planejamento estratégico, não há preocupação com o ambiente externo, uma vez que sua função é permitir a avaliação de oportunidades e ameaças internas.
- (D) O planejamento estratégico está relacionado à análise do ambiente interno da organização hospitalar e possibilita a verificação dos seus pontos fortes e fracos.
- (E) No planejamento estratégico, formulam-se estratégias que permeiam todos os níveis hierárquicos, permitindo à organização combinar seus pontos fortes e fracos com as oportunidades e ameaças do ambiente.

35. Em um hospital de retaguarda localizado em São Paulo, a equipe gerencial identificou a necessidade de melhorar os processos, sejam administrativos ou assistenciais, com o intuito de padronizar as ações de todos os colaboradores. Para tal, foi contratada uma empresa de consultoria. Em um segundo momento, após o mapeamento dos processos, tarefa trabalhosa em função da resistência de alguns colaboradores, a intenção foi criar indicadores para melhorar a performance organizacional e conquistar melhores resultados, seja do ponto de vista assistencial ou gerencial.

Com base no texto, é correto afirmar que no primeiro momento a organização hospitalar preocupou-se em melhorar

- (A) a performance organizacional, visto que a eficiência apresenta ênfase nos resultados da organização hospitalar.
- (B) a eficácia organizacional, visto que esta possui ênfase nos processos da organização hospitalar.
- (C) a eficiência e eficácia visto que são conceitos similares.
- (D) a eficiência organizacional, visto que esta possui ênfase nos processos organizacionais.
- (E) o monitoramento de processos e indicadores para obtenção de eficiência e eficácia na organização hospitalar.

36. A Farmácia Hospitalar é uma unidade de caráter clínico e assistencial, responsável pela provisão segura e racional de medicamentos, podendo estar vinculada à direção clínica e/ou administrativa da organização hospitalar. Suas atribuições são diversas, envolvendo atividades gerais de assistência farmacêutica (seleção, programação, aquisição, armazenamento, distribuição e dispensação de medicamentos), além de gerenciamento, atividades especializadas e ensino e pesquisa. Atualmente, espera-se que o serviço de farmácia contribua diretamente para os resultados da assistência prestada aos pacientes e não atue apenas nas atividades de provisão de produtos e serviços. Para isto, é essencial que a estrutura da farmácia seja adequada e os procedimentos operacionais bem definidos. Em se tratando de distribuição de medicamentos, é correto o que se afirma em:

- (A) No sistema de distribuição de medicamentos coletivo, a farmácia dispensa os medicamentos prescritos por paciente, por meio da cópia direta da prescrição (sistema direto), ou por meio da transcrição da prescrição (sistema indireto). O atendimento é para um período de 24 horas.
- (B) No sistema de distribuição individualizado, a farmácia atende as unidades de internação por cotas a centro de custo, formando sub-estoques nas unidades de enfermagem. A equipe de enfermagem é a responsável pelo armazenamento, separação e administração dos medicamentos.
- (C) No sistema de dose unitária há uma quantidade ordenada de medicamentos com a forma e dosagens prontas para a administração ao paciente em um período determinado. O objetivo deste sistema é dispensar o medicamento certo ao paciente certo, na hora certa, minimizando os erros de medicação.
- (D) No sistema de distribuição misto há uma combinação dos sistemas de dose unitária e individualizada, muito comum de se encontrar em hospitais de pequeno porte em processo de implantação gradativa do sistema coletivo.
- (E) No sistema fracionado a farmácia dispensa os medicamentos prescritos por paciente, por meio da cópia direta da prescrição (sistema direto), ou por meio da transcrição da prescrição (sistema indireto). A equipe de enfermagem é a responsável pelo armazenamento, separação e administração dos medicamentos.

37. Proposta de valor pode ser definida como um conjunto de benefícios percebidos pelos clientes, em comparação com os custos envolvidos no processo de aquisição, utilização e descarte de um produto ou serviço. O consumidor levará em consideração os atributos e benefícios do produto ou serviço. Diante disso, a proposta de valores também pode ser percebida da seguinte forma:

Valor percebido:  $\frac{\text{Benefício percebido}}{\text{Custos percebidos}}$

(Kotler, Philip. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5ed. Atlas, 1998. Adaptado)

Leia as afirmativas:

- I. Se custo percebido for menor, o valor percebido será alto.
- II. As organizações precisam atentar-se para esta relação benefício-custo, pois ela determina a percepção de valor do ponto de vista do cliente.
- III. Para aumentar a satisfação do cliente a empresa deve sempre buscar reduzir os custos envolvidos no processo de compras.
- IV. As organizações devem aumentar os benefícios de seus produtos e serviços direcionados aos seus clientes.

Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) IV, apenas.
- (B) I, III e IV, apenas.
- (C) I e IV, apenas.
- (D) I, II e III, apenas.
- (E) I, II, III, IV.

38. A RDC 63 de 25 de novembro de 2011 dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde. De acordo com esta Resolução é possível que as organizações de saúde identifiquem os requisitos de Boas Práticas para funcionamento de serviços de saúde, fundamentadas na humanização da atenção, qualificação, gestão e redução e controle de riscos aos usuários, além do meio ambiente.

Considerando esta Resolução, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O serviço de saúde deve manter disponíveis registros de formação e qualificação dos profissionais compatíveis com as funções desempenhadas.

PORQUE

- II. O serviço de saúde deve possuir equipe multiprofissional dimensionada de acordo com a estratégia adotada pela organização.

Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (D) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- (E) As asserções I e II são proposições falsas.

39. A hotelaria hospitalar pode ser considerada como a introdução de técnicas, procedimentos e serviços diferenciados com benefícios sociais, físicos, psicológicos e emocionais para pacientes e familiares de um hospital.

Considerando o texto mencionado, assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) A hotelaria hospitalar pode contribuir para a qualidade e a continuidade da assistência por eixos principais: acolher, hospedar, entreter e alimentar; dos quais derivam processos e protocolos.
- (B) A hospitalidade em organizações de saúde pode ser caracterizada como um serviço tangível, capaz de tornar momentos de fragilidade do paciente em situações de tranquilidade e segurança.
- (C) A responsabilidade pela acolhida ao cliente nas organizações de saúde deve ser exclusivamente dos profissionais assistenciais que atuam diretamente na prestação da assistência.
- (D) A hotelaria hospitalar caracteriza-se como a reunião de todos os serviços técnicos nas organizações de saúde, oferecendo conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação.
- (E) A hotelaria hospitalar no Brasil não é recente e, está presente nas organizações particulares e públicas com a mesma intensidade, apesar de questões financeiras e particularidades de gestão.

40. Para que as organizações hospitalares prestem serviços de modo a atender as necessidades dos pacientes precisam dispor de profissionais qualificados, recursos e equipamentos de alta tecnologia, juntamente com eficiência na gestão financeira. Há diferentes técnicas utilizadas para a análise financeira, dentre as quais se destacam a análise de indicadores. O uso de indicadores se faz necessário para analisar o resultado dos cuidados de saúde e fornecer informações que auxiliem na tomada de decisões de modo a melhorar a qualidade dos serviços prestados à população. Dentre os indicadores financeiros tem-se a liquidez corrente.

Em uma organização hospitalar onde o índice de liquidez corrente passou de 1,4 em um determinado ano para 0,94 no ano seguinte, é correto afirmar que

- (A) a situação de liquidez corrente desta organização hospitalar continua igual, sem alterações significativas. Conseguirá quitar suas obrigações de curto prazo.
- (B) embora o índice de liquidez corrente desta organização hospitalar tenha caído, ainda continua bom, ou seja, conseguirá quitar suas obrigações de curto prazo.
- (C) a situação de liquidez corrente desta organização hospitalar piorou, comprometendo o pagamento de suas obrigações no curto prazo.
- (D) a situação de liquidez corrente deste hospital melhorou, quanto mais próximo de zero maior sua capacidade de quitar suas obrigações de curto prazo.
- (E) este indicador informa quanto de recurso e direitos, no longo prazo, o hospital detém para pagar suas dívidas.

41. A construção de um prédio para estruturação de uma clínica leva, hipoteticamente, 2 anos. No início da construção foram gastos R\$ 250.000,00 e ao final do 1º ano foram gastos mais R\$ 250.000,00 para que as obras fossem terminadas. Espera-se que ao final do 2º ano o prédio seja vendido por R\$ 800.000,00. A dúvida dos empreendedores é se esse é um bom investimento dada uma taxa de retorno mínima de 20% ao ano, que os empreendedores consideraram adequada frente ao risco do negócio.

Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) Gasto inicial de R\$ 250.000,00 – como esse gasto é feito no momento inicial ele já está em seu valor presente, portanto, chamando esse primeiro investimento de VF1, temos  $VF1 = R\$ 250.000$ .
- (B) Após 1 ano são gastos mais R\$ 250.000 – precisamos trazer esse valor a VF, o qual chamaremos de VF2, chegando ao seguinte resultado: R\$ 308.333,33.
- (C) Finalmente trazemos a VF o preço estimado de venda após 2 anos, chegando ao seguinte valor: R\$ 656.555,55.
- (D) Ao observar o fluxo financeiro temos que os investimentos feitos somados e trazidos a VP foram de R\$ 658.333,33.
- (E) Como o preço estimado de venda trazido a valor presente é de R\$ 555.555,55 conclui-se que, utilizando-se uma taxa de retorno de 20% ao ano, vale a pena o investimento.

42. A gerência do cuidado é um dos principais eixos da atuação profissional dos enfermeiros nos serviços de saúde, pois compreende a articulação entre as dimensões assistencial e gerencial na execução do seu trabalho. O foco da dimensão assistencial é o atendimento integral das necessidades de cuidado de enfermagem do paciente, enquanto o da dimensão gerencial é a organização do trabalho e dos instrumentos técnicos da gerência, tais como dimensionamento de pessoal, planejamento, educação continuada/permanente, supervisão, avaliação de desempenho.

Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) O planejamento da assistência de enfermagem como uma ação de gerência administrativa ocorre por meio de um exercício contínuo de fazer escolhas e elaborar planos e ação.
- (B) O planejamento da assistência de enfermagem envolve a avaliação das condições de saúde dos pacientes e, desse modo, o direcionamento das ações terapêuticas que serão empreendidas.
- (C) O planejamento da assistência de enfermagem envolve a delegação de atividades para equipe multiprofissional da assistência, organização dos diferentes procedimentos aos quais o paciente é submetido e previsão dos materiais e recursos que são necessários.
- (D) Para um planejamento eficiente, recomenda-se que o enfermeiro utilize indicadores gerenciais e informações estratégicas para embasar suas ações e decisões.
- (E) A Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) é um exemplo da prática de planejamento do enfermeiro, por meio da qual ele articula a dimensão assistencial e social do seu trabalho.

43. A RDC 50 de 21 de fevereiro de 2002 dispõe sobre o Regulamento Técnico para planejamento, programação, elaboração e avaliação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde. De acordo com esta Resolução, identificam-se as regras para construção e reformas em saúde em todo território nacional, tanto na área pública quanto na área privada.

Considerando esta Resolução, assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) Os corredores destinados à circulação de pacientes devem possuir corrimãos em ao menos uma parede lateral a uma altura de 95 cm do piso. Os bate-macas não devem ter também a função de corrimão.
- (B) Circulações das unidades de emergência e urgência, centro cirúrgico e obstétrico devem sempre possuir largura mínima de 1,80 m.
- (C) As portas devem ser dotadas de fechaduras que permitam facilidade de abertura em caso de emergência e barra horizontal a 90 cm do piso.
- (D) As maçanetas das portas devem ser do tipo bola ou similares para facilidade de abertura em caso de urgência.
- (E) As portas de banheiros e sanitários de pacientes devem abrir para dentro do ambiente, ou permitir a retirada da folha internamente.

**44.** Os Sistemas de Informação em Saúde (SIS) configuram-se como ferramentas para a produção de informações que direcionem o processo decisório dos profissionais dos serviços dos diferentes níveis de atenção à saúde. Assim, as informações são detectadas em tempo real auxiliando no planejamento e execução de ações de acordo com a realidade e especificidade do serviço.

Considerando o texto, assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) O atual modelo de assistência à saúde impõe a necessidade de revisar a situação da implementação dos SIS nas organizações hospitalares, bem como a avaliação da descentralização de dados, da limitação do uso dos mesmos e da escala com que são acessados.
- (B) Para que se alcance a qualidade do Sistema de Informação nos serviços de saúde, é imprescindível garantir que a informação requerida seja qualitativa, independentemente da base de dados. Entretanto, a adequação dos SIS para uma maior aplicabilidade aos hospitais ainda é um desafio.
- (C) As instituições de saúde investem enormes quantias de recursos financeiros em sistemas de informações hospitalares (*Hospital Information Systems – HIS*). O objetivo desse investimento é possibilitar estrategicamente melhor superávit organizacional e personalizar políticas de atendimento.
- (D) Há uma quantidade considerável de pesquisas que revelam os efeitos negativos da implementação de Tecnologias da Informação (TI) na saúde. Estima-se que grande parte dos projetos de implementação de TI na área da saúde falham, resultando na perda de grandes quantias de investimentos.
- (E) Avaliação eficiente de qualquer tipo de SI é fundamental para determinar se os sistemas satisfazem adequadamente os requisitos ou necessidades dos usuários e organizações da saúde. Isto se deve ao fato de que muitas estruturas analíticas existentes na literatura analisam os sistemas de maneira superficial.

**45.** Considerando os princípios básicos da Administração, observe a tabela a seguir.

1. Centralização	a) representação da sequência de atividades que evoluem um determinado processo.
2. Descentralização	b) podemos ver representadas as funções, os departamentos e os cargos da organização, especificando também como eles se relacionam.
3. Organograma	c) uma decisão deve ser tomada o mais próximo possível de quem tem autoridade no assunto abordado
4. Fluxograma	d) tende a eliminar esforços duplicados podendo reduzir custos operacionais.
5. Processo	e) como a organização hospitalar quer ser reconhecida.
6. Missão	f) modo sistemático e ordenado que a organização utiliza para produzir ou executar algo.
7. Visão	g) Propósito ou a sua razão de ser da organização hospitalar.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta da associação entre as duas colunas.

- (A) 1d; 2c; 3b; 4a; 5f; 6g; 7e.
- (B) 1c; 2d; 3a; 4b; 5e; 6f; 7g.
- (C) 1c; 2a; 3b; 4d; 5f; 6e; 7g.
- (D) 1b; 2a; 3c; 4e; 5d; 6f; 7g.
- (E) 1a; 2c; 3f; 4d; 5b; 6e;7g.

46. O Relatório da Organização Mundial da Saúde (OMS) ressalta a importância dos recursos humanos nos sistemas de saúde. Esta importância vem se difundindo a partir da percepção de gestores, trabalhadores e representantes do governo de que a formação, o desempenho e a gestão de recursos humanos afetam diretamente a qualidade dos serviços prestados e o grau de satisfação dos usuários. Logo, uma gestão estratégica de pessoas nas organizações de saúde é fundamental

Com base no texto, leia as afirmativas:

- I. os processos de gestão de pessoas deixaram de ser executados por meio de ações isoladas e passaram a buscar atender as necessidades dos negócios, alinhadas com a missão, visão e valores organizacionais.
- II. os gestores de pessoas têm papel fundamental neste processo, pois são eles os responsáveis pela missão de disseminar a cultura e a prática estratégica da gestão de pessoas.
- III. a gestão de pessoas precisa ser estratégica, com ações organizadas para satisfazer as necessidades dos negócios e propiciar um ciclo contínuo de melhoria do desempenho individual e organizacional.
- IV. as organizações muitas vezes deixam a desejar em questões importantes para o fortalecimento dos resultados individuais das pessoas e conseqüentemente organizacionais.
- V. a inabilidade dos gestores e a falta de competências conceituais, técnicas e humanas, corroboram para este processo retardatário no qual a gestão de pessoas ainda se encontra.

Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) I, II, III, IV e V.
- (B) II e V, apenas.
- (C) I e IV, apenas.
- (D) I, II e III, apenas.
- (E) III e IV, apenas.

47. Um hospital de alto desempenho adota como uma das ações de melhorias na gestão de estoques, a classificação ABC. Esta indica o grau de investimento financeiro e volume de estoque de um item. Considerando a complexidade da área da saúde, a classificação ABC pode ser associada à classificação XYZ que indica o grau de criticidade de um item.

#### Classificação ABCXYZ DE ESTOQUE DE UM ITEM

ABC – grau de investimento financeiro e volume de estoque

ABC – grau de criticidade de um item de estoque

(Kato, Jéssica T. Práticas de Gestão da cadeia de Suprimentos em Hospitais de São Paulo. São Paulo. FGV, 2012. Adaptado)

Considerando o fragmento do texto mencionado, assinale a alternativa correta.

- (A) Com relação à classificação ABC, na classe C há itens de grande volume financeiro e pequeno estoque.
- (B) Na Classificação A, há itens de posição intermediária de B e C, já na B os itens são de pequeno volume financeiro e grande quantidade comprada.
- (C) Na classificação B encontram-se os itens que não podem faltar, alto nível crítico.
- (D) Na classificação Z há itens de posição intermediária entre X e Y.
- (E) Com relação à classificação X, os itens não comprometem a operação, pode ser substituído com facilidade. Baixo nível crítico.

48. Com base em uma ampla pesquisa de campo, Frederick Herzberg desenvolveu a teoria dos dois fatores. Leia as afirmativas a seguir:

- I. Os fatores de higiene estão relacionados as condições intrínsecas e extrínsecas sob as quais o trabalho é realizado.
- II. A distinção entre os fatores de motivação e os de higiene, ajudam a gerencia a provocar nos indivíduos um desempenho elevado. Para maximizar a produtividade das pessoas, é absolutamente necessário satisfazer as suas necessidades de manutenção e prover a motivação.
- III. Fatores de higiene: as pessoas falavam de elementos intrínsecos ao trabalho.
- IV. Fatores de motivação: as pessoas falavam de fatores extrínsecos ao trabalho.

Assinale a alternativa correta.

- (A) I e II, apenas.
- (B) II e IV, apenas.
- (C) I, apenas.
- (D) II, apenas.
- (E) III, apenas.

49. Considerando que o gestor de uma organização de saúde pretenda identificar, entre as diversas causas de riscos aos pacientes aquelas mais frequentes, com o intuito de ordenar os problemas e possibilitar a centralização de esforços sobre os problemas mais relevantes, a ferramenta a ser adotada é:

- (A) diagrama de causa e efeito.
- (B) gráfico de controle.
- (C) diagrama de dispersão.
- (D) diagrama de Pareto.
- (E) brainstorming.

50. Considerando os conceitos de Rouparia, observe a tabela a seguir.

1. Roupa hospitalar	a) determina o movimento de toda a roupa do hospital, cirúrgica e hoteleira, desde a previsão para compra, abastecimento, qualidade da higiene, até as condições de uso. Tem uma ação indireta na assistência prestada ao paciente.
2. Tipo de tecido	b) é o material de consumo que mais sofre evasão em um hospital por ser de fácil manipulação, por ser utilizável no meio externo, além de ser considerado "souvenir" por alguns clientes.
3. Mudanças de roupa	c) deve levar em consideração o perfil do paciente que será atendido, a estrutura de atendimento, além dos fatores que influenciarão na durabilidade, na aparência, no conforto do paciente e dos profissionais de saúde.
4. Rouparia Hospitalar	d) dependerá do tipo de perfil e do grau de complexidade da assistência prestada.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- (A) 1b; 2c; 3d; 4a.
- (B) 1c; 2d; 3a; 4b.
- (C) 1d; 2a; 3b; 4c.
- (D) 1a; 2b; 3c; 4d.
- (E) 1c; 2b; 3d; 4a.

51. No processo de trabalho da enfermagem pode-se identificar dois grandes focos: a intervenção às necessidades de cuidados, e a organização do trabalho e dos recursos humanos em enfermagem. Pode-se identificar, portanto, o modo abrangente de atuação da gerência nas dimensões técnica, política, comunicativa e de desenvolvimento da cidadania.

Assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) A dimensão técnica é definida como o conjunto de instrumentos, conhecimentos e habilidades necessários para atingir objetivos de um determinado projeto, tais como planejamento, coordenação.
- (B) A dimensão técnica caracteriza-se por meio do desenvolvimento da articulação do trabalho gerencial do enfermeiro ao projeto assistencial que se propõe executar nas organizações de saúde.
- (C) A dimensão política é definida como o conjunto de instrumentos, conhecimentos e habilidades necessários para atingir objetivos de um determinado projeto, como planejamento, coordenação.
- (D) A dimensão comunicativa estabelece uma relação em forma de diálogo que mediará a teoria e a prática, fixando vínculo entre os profissionais e os clientes da organização de saúde.
- (E) No desenvolvimento da cidadania evidencia as relações de trabalho da equipe visando à cooperação para o alcance de um determinado objetivo e à construção de um projeto comum.

52. *Strategic Sourcing* ou Compras Estratégicas é o processo de desenvolvimento e gerenciamento da relação com fornecedores para aquisição de materiais e contratação de serviços, considerando o menor custo total, alinhada com a visão de negócios da organização. Seu objetivo é viabilizar a otimização da cadeia de suprimentos para disponibilizar melhores níveis de serviço e redução do custo total para os usuários.

Leia as informações sobre os principais passos para implementação de *Strategic Sourcing* ou Compras Estratégicas.

Identificação dos grupos de bens / produtos / serviços comprados de um mesmo mercado fornecedor.	<b>a</b>
Classificação dos grupos de bens / produtos / serviços conforme qualidade / impacto para o negócio – fatores internos.	<b>b</b>
Análise dos gastos por categoria de produtos.	<b>c</b>
Classificação dos grupos de bens / produtos / serviços conforme complexidade do mercado fornecedor	<b>d</b>
Posicionar os grupos de bens / produtos / serviços na matriz dos grupos de fornecedores.	<b>e</b>
Identificar quais as melhores práticas para atuação em cada grupo de bens / produtos / serviços.	<b>f</b>

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta das etapas do processo.

- (A) c; a; b; d; e; f.
- (B) a; b; c; d; e; f.
- (C) a; b; c; d; f; e.
- (D) d; e; f; a; b; c.
- (E) d; e; f; a; c; b.



53. A Engenharia Clínica é uma área dentro das unidades de saúde, responsável pela avaliação, manutenção e aquisição de materiais e equipamentos eletro médicos. Desta forma, a qualidade e o bom funcionamento destes equipamentos dependem da organização adequada desta área, por meio da programação de manutenções regulares.

Com base nesta afirmativa, assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) O setor de Engenharia Clínica tem se envolvido significativamente na aquisição dos equipamentos médicos, podendo apresentar repercussões nos gastos das unidades de saúde.
- (B) A Engenharia Clínica possui como papel secundário viabilizar compras adequadas visando a relação custos x benefícios, refletindo na qualidade do serviço prestado.
- (C) O envolvimento da Engenharia Clínica ao hospital pode demonstrar que a implantação e utilização das tecnologias voltadas a área da saúde tem ocorrido inadequadamente.
- (D) A manutenção preventiva nas organizações de saúde otimiza os custos e a qualidade das peças, por isso é um setor que precisa ser atuante dentro dos estabelecimentos de saúde.
- (E) A gestão hospitalar precisa caminhar junto ao setor financeiro para organizar e planejar estratégias que visem à melhoria das manutenções e da qualidade de assistência ao usuário.

54. Para a Organização Mundial da Saúde (OMS), qualidade de vida pode ser definida como “percepção dos indivíduos de que suas necessidades estão sendo satisfeitas ou, ainda, que não estão sendo negadas oportunidades de alcançar a felicidade e a auto realização. No que tange ao ambiente de trabalho, há o conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) que é uma compreensão abrangente das condições de vida no ambiente laboral, incluindo aspectos de bem-estar, garantia da saúde, segurança física, mental, social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso de energia pessoal.

Considerando a qualidade de vida no trabalho (QVT), leia as afirmativas:

- I. Políticas de qualidade de vida no trabalho adotadas em empresas minimizaram a precarização do trabalho, assim como as causas estruturais dos problemas.
- II. A Oportunidade de acesso ao tratamento e intervenções no local de trabalho podem beneficiar os trabalhadores com problemas de saúde mental.
- III. Atividade física no contexto da promoção da saúde ocupacional pode ter efeito positivo na qualidade de vida e capacidade para o trabalho dos funcionários.
- IV. Pode-se identificar nas organizações que implementam QVT falhas em avaliar a eficácia das intervenções; falta de compromisso da gestão; falhas na comunicação.
- V. É importante introduzir programas voltados para a perda de peso com o objetivo de melhorar a saúde, produtividade e autoestima do trabalhador.

Assinale a alternativa correta.

- (A) I; II; III; IV; V.
- (B) II; III; IV; V, apenas.
- (C) I; III; IV; V, apenas.
- (D) I; IV; V, apenas.
- (E) II e IV, apenas.

55. Novas práticas de gestão instituídas pela flexibilização e mudanças nas relações de trabalho foram intensificadas a partir da década de 1990 com a internacionalização de mercados, com o aumento da competitividade e com o avanço da tecnologia. Com isso, algumas empresas passaram a recorrer à diminuição de seu tamanho (*downsizing*) e a terceirização de atividades (*outsourcing*). Esse modelo reconfigurou as relações entre capital e trabalho, sendo considerada uma alternativa para as organizações se adaptarem às modificações no cenário mundial. Considerando que a Câmara dos Deputados aprovou em 2017 a Lei nº 13.429 e Lei nº 13.467, assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) O contrato de trabalho temporário, com relação ao mesmo empregador, não poderá exceder ao prazo de cento e oitenta dias, consecutivos ou não.
- (B) Aplica-se ao trabalhador temporário, contratado pela tomadora de serviços, o contrato de experiência previsto no parágrafo único do art. 445 da CLT.
- (C) O texto também estabelece a responsabilidade subsidiária da empresa contratada em relação aos seus funcionários.
- (D) É responsabilidade da contratado, em quaisquer circunstâncias, a garantia das condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores.
- (E) É possível a contratação de trabalho temporário para a substituição de trabalhadores em greve.

56. De acordo com a OMS a seleção de medicamentos é um processo contínuo, multidisciplinar e participativo que deve desenvolver-se baseado na eficácia, segurança, qualidade e custo dos medicamentos a fim de assegurar o uso racional dos mesmos. Para seleção dos medicamentos alguns aspectos devem ser considerados, tais como: aspectos Epidemiológicos; Clínicos; Farmacodinâmicos; Farmacocinéticos; Econômicos e Logísticos.

Com relação aos critérios de seleção de medicamentos para padronização, assinale a alternativa que representa a resposta correta.

- (A) Adotar a padronização de formas farmacêuticas de liberação prolongada havendo ou não vantagens terapêuticas comprovadas.
- (B) Selecionar medicamentos cujo custo do tratamento/dia seja inferior, resguardada a qualidade prioritariamente.
- (C) Selecionar medicamentos de valor terapêutico comprovado (eficácia e segurança), independente da toxicidade desde que aprovados pela ANVISA.
- (D) Selecionar medicamentos com multiplicidade de princípios ativos para a mesma indicação terapêutica.
- (E) Selecionar medicamentos para o gerenciamento, avaliação e planejamento das ações em saúde, possibilitando mudanças efetivas nos processos.

57. Para a elaboração do planejamento estratégico a organização hospitalar deverá possuir alguns pressupostos, a começar pela missão, visão, valores, objetivos e metas organizacionais. Considere a seguinte afirmativa: “Ser reconhecida pela excelência no atendimento, ensino, pesquisa e gestão em saúde.”

(<https://www.santacasasp.org.br/portal/site/>)

De acordo com a afirmativa, assinale a alternativa correta.

- (A) Missão Organizacional.
- (B) Visão Organizacional.
- (C) Valores Organizacionais.
- (D) Objetivos organizacionais.
- (E) Metas organizacionais.

58. Em um ambiente de competitividade, os agentes precisam ser diferenciados para possuir vantagem. As diferenças entre os competidores de um negócio podem ser preço, funções, utilização do tempo, vantagem da localização, ou a própria percepção do cliente em relação ao seu produto ou serviço (imagem).

As organizações de saúde têm adotado estratégias básicas que envolvem a liderança em custo, a diferenciação e os nichos de mercado.

Assinale a alternativa que apresenta um exemplo de estratégia competitiva em liderança de custos, diferenciação ou nicho de mercado.

- (A) Um Hospital da Mulher que centraliza o atendimento de uma região formada por cinquenta municípios prestando serviços especializados em escala, com processos padronizados e boa margem de negociação junto fornecedores está adotando uma estratégia de liderança em custos.
- (B) Uma clínica de pequeno porte se especializou em otorrinolaringologia e oftalmologia há cerca de 20 anos atrás. Atualmente, transformou-se em um hospital com 150 leitos, que é referência em atendimento nessa área. Esse hospital especializado adotou uma estratégia de nicho.
- (C) Um hospital geriátrico preconizou em seu atendimento a hotelaria de alto padrão, oferecendo serviços personalizados para o paciente e seus acompanhantes. A estratégia competitiva desta organização é a liderança em custos.
- (D) Determinada organização investiu seu capital na montagem de uma rede de prontas socorros infantis que contempla seis municípios vizinhos no interior de São Paulo. Assim, trabalha com equipamentos e profissionais especializados que seguem o mesmo padrão de atendimento, de modo a suprir uma demanda crescente daquela região a preços mais competitivos. Essa organização investiu na liderança em diferenciação.
- (E) Um hospital geral que centraliza o atendimento de uma região detém um grande volume de atendimento e conseguiu por meio da padronização de processos melhorar a negociação com fornecedores. Dessa forma, tem obtido bons resultados financeiros por meio da estratégia de nicho de mercado.

**59.** A gestão de custos em qualquer tipo de organização é útil e proporciona ao administrador uma visão ampliada da realidade financeira, já que permite olhar por outro ângulo como são gastos os recursos disponíveis, permitindo identificar os exageros e destinar os recursos na quantidade certa para serem aplicados nas atividades necessárias. Portanto, é correto afirmar que a gestão de custos visa não somente gastar menos, mas principalmente gastar melhor.

Considerando o texto mencionado, assinale a alternativa correta.

- (A) Para a prestação da assistência considera-se o valor gasto com energia elétrica, água e aluguel do prédio como custos diretos.
- (B) O custo intangível compreende aquele que não pode ser facilmente associado a um determinado objeto de custo.
- (C) Custo direto é aquele que está diretamente ligado ao produto ou a prestação de serviços.
- (D) Custos variáveis são aqueles que independem do nível de atividade ou produção de um produto ou serviço.
- (E) Custos fixos são aqueles que dependem diretamente do volume produzido ou atendimentos realizados num determinado período.

**60.** Não é possível falar em uma boa gestão sem mensuração de desempenho. Para tanto, é preciso adotar indicadores de desempenho que permitam monitorar os processos nas organizações de saúde. Identificam-se, assim, algumas categorias de indicadores hospitalares, tais como: estratégicos, qualidade, produtividade, capacidade e efetividade entre outros.

Assinale a alternativa correta.

- (A) O número de cirurgias/sala/dia é um indicador de qualidade hospitalar.
- (B) A taxa de ocupação é um indicador de qualidade hospitalar.
- (C) A taxa de mortalidade é um indicador da produtividade hospitalar.
- (D) A média de permanência é um indicador da capacidade hospitalar.
- (E) Média de pacientes-dia é um indicador de produtividade.

