



T0528003N

Concurso Público

REF. EDITAL Nº 4/2013

NÍVEL SUPERIOR - TARDE**Cargo****ANALISTA ADMINISTRATIVO -
ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR****ATENÇÃO**

O Caderno de questões possui 50 (cinquenta) questões objetivas, numeradas sequencialmente, de acordo com o exposto no quadro a seguir:

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Raciocínio Lógico e Matemático	11 a 15
Legislação Aplicada à EBSERH	16 a 20
Legislação Aplicada ao SUS	21 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 50

INSTRUÇÕES

1. Na sua Folha de Respostas, confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Qualquer divergência comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação da prova é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica **transparente** de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser realizado da seguinte maneira: ■
3. O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (minutos) do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação. A retirada da sala de prova dos 3 (três) últimos candidatos só ocorrerá conjuntamente.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões, desde que aguarde em sala o término da aplicação.
5. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - www.institutoaocp.org.br - no dia posterior à aplicação da prova.
6. Implicará na eliminação do candidato, caso, durante a realização das provas, qualquer equipamento eletrônico venha emitir ruídos, mesmo que devidamente acondicionado no **envelope de guarda de pertences**. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas, incorrerá na eliminação do candidato.



------(destaque aqui)-----

FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO

Questão	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Resp.																										

Questão	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	
Resp.																										

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico www.institutoaocp.org.br no dia seguinte à aplicação da prova.

Tamanho não é documento (nem no cérebro)

Marcelo Gleiser

Talvez o universo seja a maior coisa que exista, mas sem nosso cérebro não teríamos a menor noção disso. Aliás, sem nosso cérebro não teríamos noção de qualquer coisa. É realmente espantoso que tudo o que somos, das nossas personalidades às nossas memórias, das nossas emoções à nossa coordenação motora, seja orquestrado por uma massa de neurônios e suas ligações de não mais do que 1,4 kg.

Como comparação, o cérebro de um orangotango pesa 370 g, enquanto que o de um elefante pesa 4,8 kg. Se você acha que o segredo do nosso cérebro está no seu peso, veja que o de um camelo pesa 762 g e o de um golfinho, 1,6 kg. Mesmo que golfinhos sejam bem inteligentes, não escrevem poemas ou constroem radiotelescópios.

Também não solucionamos o mistério comparando o peso do cérebro com o peso do corpo. Por exemplo, a razão do peso do cérebro para o do corpo nos humanos é de 1:40, a mesma que para ratos. Já para cachorros, a razão é de 1:125 e para formigas de 1:7. Formigas certamente são inteligentes, especialmente ao atuar em grupos (inteligência coletiva), mas não mais do que cachorros ou humanos.

Ao acompanharmos a evolução do cérebro a partir de nossos antepassados primatas, vemos um enorme crescimento começando em torno de 3 milhões de anos atrás. Mesmo assim, tamanho não parece ser a resposta. De acordo com os neurocientistas Randy Buckner e Fenna Krienen, da Universidade de Harvard, nos EUA, a resposta está nas conexões entre os neurônios, que é unicamente rica nos humanos.

Para chegar a essa conclusão, os cientistas mapearam o cérebro humano e o de outras espécies usando a ressonância magnética funcional, ou fMRI. Nas outras espécies, os neurônios são conectados localmente: a transmissão de sinais ocorre como numa linha de produção industrial, linearmente de um neurônio a outro. Regiões diferentes do cérebro, as córtices, também são interligadas dessa forma linear. Por exemplo, a ligação entre a córtex visual e a motora permite que os músculos dos animais reajam a algum estímulo visual, como o predador que vê uma presa. O processo é eficiente, mas limitado.

Nos humanos, as córtices estão interligadas de forma diferente, parecendo-se mais com os nodos de conexão de uma cidade grande do que com uma estrada que liga um ponto a outro. Como numa cidade, existem centros mais densos (as córtices) que estão interconectados entre si por várias ruas e avenidas, passando por centros menores no caminho (as córtices associativas).

Essa riqueza na interconectividade neuronal parece ser a chave do nosso sucesso. Nos animais, a linearidade das conexões limita sua capacidade de improvisação e de reflexão: o caminho é um só, como no exemplo do predador e da presa. No cérebro humano, regiões diferentes podem trocar informação sem qualquer estímulo externo, criando

uma nova dimensão onde o cérebro funciona por si só, ou seja, reflete.

Com isso, podemos pensar sobre diferentes possibilidades e ponderar situações individualmente. (A grosso modo, um leão age como todos os outros leões.) Como dizia o saudoso Chacrinha, quem não se comunica se trumbica. Nossos neurônios sabem disso muito bem.

<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/marcelogleiser/2014/01/1393219-tamanho-nao-e-documento-nem-no-cerebro.shtml>

QUESTÃO 01

De acordo com o texto, a causa para a chave de nosso sucesso é

- (A) a linearidade das conexões do nosso cérebro.
- (B) a conectividade local de nossos neurônios.
- (C) o peso do nosso cérebro e do nosso corpo.
- (D) a nossa memória e a nossa coordenação motora.
- (E) a riqueza na nossa interconectividade neuronal.

QUESTÃO 02

Em "...quem não se comunica se trumbica.", a colocação pronominal do elemento destacado ocorre por atração

- (A) do pronome indefinido quem.
- (B) da forma verbal comunica.
- (C) da forma verbal trumbicar.
- (D) do advérbio de negação não.
- (E) do pronome se após comunica.

QUESTÃO 03

A expressão que NÃO retoma um termo ou conteúdo anteriormente mencionado é

- (A) "Essa riqueza na interconectividade neuronal parece ser a chave..."
- (B) "Com isso, podemos pensar sobre diferentes possibilidades..."
- (C) "Para chegar a essa conclusão, os cientistas mapearam..."
- (D) "...seja orquestrado por uma massa de neurônios..."
- (E) "...a partir de nossos antepassados primatas..."

QUESTÃO 04

Assinale a alternativa correta quanto ao que se afirma a respeito das expressões destacadas.

- (A) Em "Também não solucionamos...", indica inclusão.
- (B) Em "Com isso, podemos pensar...", indica a causa.
- (C) Em "...em torno de 3 milhões de anos atrás...", indica local.
- (D) Em "Aliás, sem nosso cérebro não teríamos...", indica contraste.
- (E) Em "Aliás, sem nosso cérebro não teríamos...", indica condição.

QUESTÃO 05

“Mesmo que golfinhos sejam bem inteligentes, não escrevem poemas ou constroem radiotelescópios.”
A reescrita do fragmento acima que mantém o seu sentido original e sua sintaxe é

- (A) Conquanto golfinhos são bem inteligentes, não escrevem poemas ou constroem radiotelescópios.
(B) Apesar dos golfinhos sejam bem inteligentes, não escrevem poemas ou constroem radiotelescópios.
(C) Embora golfinhos sejam bem inteligentes, não escrevem poemas ou constroem radiotelescópios.
(D) Por mais que golfinhos são bem inteligentes, não escrevem poemas ou constroem radiotelescópios.
(E) Ainda que golfinhos são bem inteligentes, não escrevem poemas ou constroem radiotelescópios.

QUESTÃO 06

A expressão que indica o modo da ação verbal se encontra em

- (A) “É realmente espantoso...”
(B) “...e ponderar situações individualmente.”
(C) “Formigas certamente são inteligentes...”
(D) “...especialmente ao atuar em grupos...”
(E) “...que é unicamente rica nos humanos.”

QUESTÃO 07

Em “...a linearidade das conexões limita sua capacidade de improvisação e de reflexão.”, as expressões destacadas funcionam como

- (A) objetos indiretos.
(B) complementos nominais.
(C) agentes da passiva.
(D) predicativos do sujeito.
(E) adjuntos adverbiais.

QUESTÃO 08

Em “Para chegar a essa conclusão, os cientistas mapearam o cérebro humano...”, a oração destacada expressa

- (A) concessão.
(B) condição.
(C) consecução.
(D) causa.
(E) propósito.

QUESTÃO 09

Assinale a alternativa INCORRETA quanto ao que se afirma a seguir.

- (A) Em “...um orangotango pesa 370 g, enquanto que o de um elefante...”, o elemento que pode ser omitido.
(B) Em “O processo é eficiente, mas limitado.”, o elemento mas pode ser substituído pelo elemento todavia.
(C) Em “de forma diferente, parecendo-se mais com os nodos...”, o pronome se pode ser anteposto ao verbo.
(D) Em “...pensar sobre diferentes possibilidades...”, o elemento sobre pode ser substituído por a respeito de.
(E) Em “Mesmo assim, tamanho não parece ser a resposta.”, a expressão mesmo assim indica contraste.

QUESTÃO 10

“Como numa cidade, existem centros mais densos (as córtices) que estão interconectados entre si por várias ruas e avenidas...”

No fragmento acima, temos uma relação semântica de

- (A) contraste.
(B) comparação.
(C) adição.
(D) conclusão.
(E) consecução.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO**QUESTÃO 11**

Qual é a porcentagem á qual a fração $\frac{11}{50}$ corresponde de um total?

- (A) 11%.
(B) 15%.
(C) 20%.
(D) 22%.
(E) 27%.

QUESTÃO 12

Em uma semana, um oftalmologista atendeu 50 pacientes. Desses 50 pacientes, 20% precisam usar óculos. Quantos pacientes NÃO precisam usar óculos?

- (A) 10.
(B) 15.
(C) 20.
(D) 30.
(E) 40.

QUESTÃO 13

Caio, Bruno, Fernando e Vinícius tocam instrumentos diferentes em bandas diferentes. Um deles é baterista, outro é guitarrista, outro é tecladista e o outro é baixista, não necessariamente nesta ordem. Sabe-se que

- Caio e Fernando conhecem o tecladista.
- Bruno e o baixista já foram a um show do guitarrista.
- O baixista é primo de Vinícius e estuda com Caio.
- Caio não é baterista e não conhece Vinícius.

Sendo assim, podemos concluir que

- (A) Bruno é baterista.
(B) Vinícius é baterista.
(C) Fernando é baterista.
(D) Caio é baixista.
(E) Fernando é tecladista.

QUESTÃO 14

Dizer que não é verdade que “Camila é estudante e Gabriela é professora” é logicamente equivalente a dizer que

- (A) Camila não é estudante ou Gabriela não é professora.
- (B) Camila não é estudante ou Gabriela é professora.
- (C) Camila é estudante ou Gabriela não é professora.
- (D) Camila não é estudante e Gabriela não é professora.
- (E) Camila é estudante e Gabriela não é professora.

QUESTÃO 15

Considere a sequência:

1; 3; 9; 27; ...

Qual é o sexto termo desta sequência?

- (A) 81.
- (B) 129.
- (C) 243.
- (D) 245.
- (E) 321.

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEERH**QUESTÃO 16**

As unidades hospitalares administradas pela EBSEERH contarão com um Colegiado Executivo composto pelos seguintes membros, EXCETO

- (A) o representante dos profissionais de saúde.
- (B) o Superintendente do hospital.
- (C) o Gerente de Atenção à Saúde.
- (D) o Gerente Administrativo.
- (E) o Gerente de Ensino e Pesquisa, quando se tratar de hospitais universitários ou de ensino.

QUESTÃO 17

Conforme o Regimento Interno, nas suas ausências e impedimentos, o Presidente da EBSEERH será substituído

- (A) por Conselheiro designado pelo Conselho de Administração.
- (B) por Diretor designado pela Diretoria Executiva.
- (C) por Conselheiro por ele designado dentre os membros do Conselho de Administração.
- (D) por Diretor por ele designado dentre os membros da Diretoria Executiva.
- (E) por Diretor designado pelo Conselho de Administração dentre os membros da Diretoria Executiva.

QUESTÃO 18

Compete à Coordenadoria Jurídica da EBSEERH, EXCETO

- (A) responder pela advocacia preventiva na EBSEERH, atendendo e propondo soluções jurídicas para a empresa.
- (B) representar a Empresa judicial e extrajudicialmente, com a outorga do Presidente, coordenando a representação ativa e passiva da EBSEERH na via judicial e administrativa.
- (C) elaborar informações em mandado de segurança, a ser

assinado por autoridade competente que estiver sendo demandada no âmbito da EBSEERH.

- (D) examinar previamente a legalidade dos atos relativos ao direito de pessoal e assessorar a Diretoria de Gestão de Pessoas.
- (E) assessorar juridicamente somente o Presidente e o Conselho de Administração da EBSEERH.

QUESTÃO 19

Analisar as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas. Compete ao Presidente da EBSEERH

- I. fixar as orientações gerais das atividades da EBSEERH.
- II. autorizar a contratação de auditores independentes.
- III. representar a EBSEERH, em juízo ou fora dele, podendo delegar essa atribuição, em casos específicos, e, em nome da entidade, constituir mandatários ou procuradores.
- IV. apresentar, trimestralmente, ao Conselho de Administração relatório das atividades da EBSEERH.

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

QUESTÃO 20

De acordo com o que dispõe o Estatuto Social da EBSEERH, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A EBSEERH é uma empresa pública dotada de personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio.
- (B) A EBSEERH fica sujeita à supervisão do Ministro da Saúde.
- (C) A EBSEERH tem sede e foro em Brasília, Distrito Federal, e atuação em todo o território nacional, podendo criar subsidiárias, sucursais, filiais ou escritórios e representações no país.
- (D) As atividades de prestação de serviços de assistência à saúde pela EBSEERH estarão inseridas integral e exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde - (SUS).
- (E) No desenvolvimento de suas atividades de assistência à saúde, a EBSEERH observará as diretrizes e políticas estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

QUESTÃO 21

Considerando o que a Constituição Federal dispõe sobre a seguridade social, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- (B) As receitas dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios destinadas à seguridade social constarão dos respectivos orçamentos, não integrando o orçamento da União.
- (C) A pessoa jurídica em débito com o sistema da seguridade social, como estabelecido em lei, não poderá contratar com o Poder Público nem dele receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios.
- (D) Somente os benefícios por incapacidade poderão ser criados, majorados ou estendidos sem a correspondente fonte de custeio total.
- (E) São isentas de contribuição para a seguridade social as entidades beneficentes de assistência social que atendam às exigências estabelecidas em lei.

QUESTÃO 22

Compete à direção nacional do Sistema Único da Saúde (SUS) definir e coordenar os seguintes sistemas, EXCETO

- (A) de redes integradas de assistência de alta complexidade.
- (B) de rede de laboratórios de saúde pública.
- (C) de vigilância epidemiológica.
- (D) de vigilância sanitária.
- (E) de distribuição de medicamentos.

QUESTÃO 23

Em relação ao Subsistema de Atenção à Saúde Indígena, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. O Subsistema de Atenção à Saúde Indígena deverá ser, como o SUS, descentralizado, hierarquizado e regionalizado.
- II. Caberá aos Estados, com seus recursos próprios, financiar o Subsistema de Atenção à Saúde Indígena.
- III. As populações indígenas devem ter acesso garantido ao SUS, em âmbito local, regional e de centros especializados, de acordo com suas necessidades, compreendendo a atenção primária, secundária e terciária à saúde.
- IV. A União, os Municípios, outras instituições governamentais e não-governamentais

poderão atuar complementarmente no custeio e execução das ações.

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

QUESTÃO 24

A Comissão Intergestores Regional - CIR, devendo observar as diretrizes da Comissão Intergestores Bipartite - CIB, atua

- (A) no âmbito regional, sendo vinculada ao Ministério da Saúde para efeitos administrativos e operacionais.
- (B) no âmbito regional, sendo vinculada à Secretaria Estadual de Saúde para efeitos administrativos e operacionais.
- (C) no âmbito nacional, sendo vinculada à Secretaria Estadual de Saúde para efeitos administrativos e operacionais.
- (D) no âmbito nacional, sendo vinculada ao Ministério da Saúde para efeitos administrativos e operacionais.
- (E) no âmbito do Estado, sendo vinculada à Secretaria Estadual de Saúde para efeitos administrativos e operacionais.

QUESTÃO 25

Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas. Conforme a Resolução 453/2012, compete aos Conselhos de Saúde Nacional, Estaduais, Municipais e do Distrito Federal:

- I. definir diretrizes para elaboração dos planos de saúde e deliberar sobre o seu conteúdo, conforme as diversas situações epidemiológicas e a capacidade organizacional dos serviços.
- II. semestralmente deliberar sobre a aprovação ou não do relatório de gestão.
- III. proceder à revisão periódica dos planos de saúde.
- IV. estimular articulação e intercâmbio entre os Conselhos de Saúde, entidades, movimentos populares, instituições públicas e privadas para a promoção da Saúde.

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

Para a elaboração de um planejamento estratégico é necessário a realização da análise ambiental. No planejamento estratégico em hospitais, esta análise envolve um estudo prospectivo do ambiente ecológico do hospital. Assinale a alternativa que apresenta os objetivos desse estudo.

- (A) Identificar os agentes e fatores ecológicos; identificar o grau de restrição imposto ao hospital, pelos agentes e fatores ecológicos; fixar limites ou faixa de tolerância para os fatores ecológicos; delimitar a faixa de segurança, onde os riscos e as incertezas são menores; analisar as possibilidades de estratégias de mudanças; e monitorar o ambiente.
- (B) Buscar os focos de epidemia ecológica; identificar os obstáculos impostos ao hospital por estes focos; estabelecer a faixa de tolerância suportável da epidemia; delimitar a faixa de não contaminação hospitalar; avaliar alternativas de enfrentamento da epidemia ecológica; selecionar e implementar uma das alternativas; e monitorar e avaliar os resultados ambientais ecológicos.
- (C) Identificar as doenças e as causas das doenças ecológicas; avaliar as limitações hospitalares para o tratamento dessas doenças ecológicas; isolar as causas dessas doenças ecológicas; dotar o hospital de medidas de segurança em relação às doenças ecológicas; capacitar agentes de saúde para atuarem no tratamento das doenças ecológicas.
- (D) Identificar relações do ambiente ecológico com o hospital; encontrar as motivações ecológicas deste relacionamento; avaliar a extensão dos riscos deste relacionamento; formular e implementar medidas de minimização dos riscos de relacionamento do ambiente ecológico com o hospital; acompanhar os resultados das medidas implementadas.
- (E) Buscar as condições do estabelecimento do ambiente ecológico; identificar os recursos existentes o hospital para manter o ambiente ecológico dentro de faixas suportáveis; comunicar sobre a existência destes recursos e como utilizá-los para evitar o ambiente ecológico; monitorar e avaliar as consequências no hospital diante da presença deste ambiente ecológico.

QUESTÃO 27

Nos hospitais, particularmente nos públicos, existem os serviços médicos terceirizados, que possuem grande influência nos processos organizacionais, no movimento financeiro, no controle de seu próprio trabalho e no controle coletivo sobre decisões administrativas que os afetam. Considerando o modelo descrito por Mintzberg que estrutura a organização em cinco partes, assinale a alternativa onde se enquadram esses profissionais médicos terceirizados.

- (A) Cúpula estratégica.

- (B) Linha intermediária.
- (C) Tecnoestrutura.
- (D) Assessoria de apoio.
- (E) Núcleo operacional.

QUESTÃO 28

A estrutura física do hospital é estabelecida pelas normas para projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde do Ministério da Saúde. A seguir, estão relacionadas as atribuições para a organização físico-funcional de estabelecimentos assistenciais de saúde, numeradas de 1 a 9. Depois, são elencadas algumas das atividades e subatividades de cada atribuição. Relacione as colunas e assinale a alternativa com a sequência correta.

1. Realização de ações básicas à saúde.
 2. Prestação de atendimento eletivo de assistência à saúde em regime ambulatorial.
 3. Prestação de atendimento imediato de assistência à saúde.
 4. Prestação de atendimento de assistência à saúde em regime de internação.
 5. Prestação de atendimento de apoio ao diagnóstico e terapia.
 6. Prestação de serviços de apoio técnico.
 7. Formação e desenvolvimento de recursos humanos e de pesquisa.
 8. Prestação de serviços de apoio à gestão e execução administrativa.
 9. Prestação de serviços de apoio logístico.
- () Atendimento à pacientes que necessitam de assistência direta programada por período superior a 24 horas (pacientes internos).
- () Atendimento ao estabelecimento em funções administrativas.
- () Atenção à saúde incluindo atividades de promoção, prevenção e vigilância à saúde da comunidade.
- () Atendimento direto à assistência à saúde em funções de apoio (contato indireto).
- () Atendimento a pacientes externos, programado e continuado.
- () Atendimento direta ou indiretamente relacionado à atenção e assistência à saúde em funções de ensino e pesquisa.
- () Atendimento a pacientes internos e externos em ações de apoio direto ao reconhecimento e recuperação do estado da saúde (contato direto).
- () Atendimento ao estabelecimento em funções de suporte operacional.
- () Atendimento a pacientes externos em situações de sofrimento, sem risco de vida (urgência) ou com risco de vida (emergência).

- (A) 2-7-5-3-4-1-9-8-6.
 (B) 3-6-4-2-5-9-8-7-1.
 (C) 4-8-1-6-2-7-5-9-3.
 (D) 5-9-2-7-3-8-6-1-4.
 (E) 3-9-5-7-2-6-1-8-4.

QUESTÃO 29

Para a realização das atribuições de ações básicas de saúde, ambulatório, atendimento imediato, internação, apoio ao diagnóstico e terapia, apoio técnico, ensino e pesquisa, apoio administrativo e apoio logístico, as normas para projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde estabelecem um conjunto de critérios. Assinale a alternativa que apresenta os termos abrangentes desses critérios para projetos de espaços físicos para estas atribuições.

- (A) Circulações externas e internas; condições ambientais de conforto; condições ambientais de controle de infecção hospitalar; instalações prediais ordinárias e especiais; condições de segurança contra incêndio.
- (B) Circulações horizontais e verticais; condições de ventilação e iluminação; condições internas de prevenção; instalações cirúrgicas e laboratoriais; condições de atendimento domiciliar personalizado; características dos veículos.
- (C) Acessos; estacionamentos; corredores; portas; escadas; rampas; elevadores; monta-cargas; tubo de queda; condições desejáveis de salubridade; impactos causados pelas construções no meio ambiente externo.
- (D) Condições higrotérmicas; qualidade do ar; condições acústicas; condições de luminosidade a partir de fonte natural; circulações horizontais e verticais; condições ambientais de controle de infecção hospitalar.
- (E) Características dos veículos de uso interno e externo; perfil sócio-profissional da equipe médica e de auxiliares; condições de ventilação e iluminação; instalações prediais ordinárias e especiais; condições de segurança contra incêndio.

QUESTÃO 30

A gerência de manutenção de equipamentos hospitalares deve iniciar na solicitação de aquisição por parte do grupo de médicos ou de qualquer outro setor de apoio aos serviços do hospital. Assinale a alternativa que apresenta o que deverá ser definido para que o gerenciamento de manutenção dos equipamentos seja praticado no hospital.

- (A) Controle de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao equipamento; controles necessários para verificar as estratégias e processos de manutenção; e controles periódicos para aferição da manutenção da capacidade de operação dos serviços oferecidos pelos equipamentos.
- (B) Controles envolvidos no recebimento dos equipamentos adquiridos; controles necessários, desde a solicitação do serviço para manutenção até o retorno do equipamento à operação; e controles periódicos em relação ao grupo de manutenção e à qualidade dos serviços por ele oferecidos.
- (C) Controles envolvidos na verificação da idoneidade dos fornecedores de equipamentos hospitalares cadastrados; controles necessários para comprovar as rotinas operacionais adequadas ao uso da capacidade

plena dos equipamentos; e controles periódicos dos recursos disponíveis pelos mesmos.

- (D) Controles de comparação entre as especificações do fabricante e os resultados proporcionados pelo uso dos equipamentos; controles necessários para comprovação da correta utilização dos equipamentos; e controles periódicos para o acompanhamento da manutenção preventiva dos mesmos.
- (E) Controles envolvidos nas ações de operação dos equipamentos adquiridos; controles necessários para acompanhar as rotinas de utilização dos equipamentos com relação à presença de médicos e outros profissionais; controles periódicos para acompanhamento do desgaste operacional dos equipamentos.

QUESTÃO 31

O trabalho em saúde implica uma relação direta entre os recursos humanos da organização hospitalar e as pessoas da sociedade. Esta relação exige uma postura estratégica de gestão de valores. A seguir, são apresentadas algumas atividades da gestão de recursos humanos, numeradas de 1 a 6. Considere estas atividades e as características estratégicas da gestão de valores de cada uma delas, relacione as colunas e assinale a alternativa com a sequência correta.

1. Sistema de informação.
2. Educação e capacitação.
3. Avaliação de desempenho.
4. Motivação e incentivos.
5. Condições de trabalho.
6. Seleção.

- () Retribuições mistas com frações fixas e variáveis associadas com resultados.
- () Parte da política de retribuição, que impulsiona a autorregulação e a responsabilização profissional.
- () Desenhada para a instituição como critério fundamental para a tomada de decisões.
- () Segundo perfis profissionais de acordo com a demanda institucional.
- () Processo sistemático de treinamento em serviço ajustadas aos processos de trabalho.
- () De acordo com resultados e competências requeridas para a contratação.

- (A) 4 – 3 – 5 – 2 – 1 – 6.
- (B) 4 – 5 – 3 – 1 – 2 – 6.
- (C) 5 – 3 – 4 – 6 – 1 – 2.
- (D) 5 – 4 – 1 – 6 – 2 – 3.
- (E) 3 – 5 – 1 – 2 – 4 – 6.

QUESTÃO 32

Para o recrutamento de pessoas para o hospital, é necessário o estabelecimento e o controle da composição da equipe humana que é uma tarefa permanente que requer ajustes periódicos.

Assinale a alternativa que apresenta algumas normas e procedimentos que permitem a avaliação da estrutura e do volume de pessoal.

- (A) Qualidade requerida; plano das operações; perfil profissional; tarefa garantida; e orçamentos.
- (B) Processo de inspeção; estratégia institucional; padrão de qualidade; e especificação dos serviços.
- (C) Serviço ideal; política institucional; padrão mínimo; norma de boa prática; e cenários.
- (D) Compromisso de melhoria contínua; período e horário de trabalho; perfil profissional; e orçamentos.
- (E) Valor agregado dos serviços; banco de recursos humanos; padronização dos serviços; e cenários.

QUESTÃO 33

A seleção de pessoal permite concretizar a escolha adequada de empregados para o hospital com o fim de complementar a oferta institucional de serviços de saúde. Assinale a alternativa que apresenta somente alguns dos mecanismos que podem ser empregados para a seleção de pessoas.

- (A) Qualificação acadêmica; valorização dos relacionamentos; valorização quantitativa do patrimônio acumulado; indicações político-partidárias; e simulações de comportamentos ético-legais para avaliar o perfil moral e cívico.
- (B) Qualificação pelas normas vigentes no país; valorização de experiência de vida; valorização quantitativa das solicitações de trabalho; entrevistas individuais; e solução de problemas específicos de acordo com as competências solicitadas.
- (C) Qualificação técnico-instrumental; valorização de relações pessoais; valorização quantitativa do patrimônio acumulado; entrevistas envolvendo amigos e familiares; e simulações de comportamentos ético-legais para avaliar o perfil moral e cívico.
- (D) Qualificação acadêmica; valorização de experiência de vida; valorização quantitativa das solicitações de trabalhos competitivos; desenvolvimento psicológico-emocional; valorização quantitativa do volume de treinamento e capacitação.
- (E) Qualificação técnico-instrumental; valorização de relações pessoais; valorização quantitativa do patrimônio acumulado; entrevistas envolvendo amigos e familiares; e solução de problemas específicos de acordo com as competências solicitadas.

QUESTÃO 34

A elaboração de uma proposta de avaliação de desempenho é uma tarefa técnica que deve partir das competências para desenvolver ações concretas no trabalho individual e coletivo que a instituição hospitalar tenha considerado necessárias para alcançar seus objetivos de produção. Assinale a alternativa que apresenta somente algumas destas competências que devem ser observadas na elaboração de uma proposta de avaliação de desempenho pela administração de recursos humanos em hospitais.

- (A) Conjunto de habilidades, capacidades, conhecimentos, padrões de comportamento e classes de atitudes.
- (B) Procedimentos organizados, processo educacional, habilidades e conhecimentos e tipos de trabalhos realizados.
- (C) Desenvolvimento pessoal, processo de mudança organizacional, desempenho coletivo e realização de suas potencialidades.
- (D) Processo de aprendizagem, nível de exigência pessoal e profissional, comprometimento coletivo, e disposição.
- (E) Esforço educacional, atitudes, valores, crenças e comportamentos em direção ao aperfeiçoamento, e visão global da organização.

QUESTÃO 35

A construção de um ambiente de trabalho favorável que possibilite o desenvolvimento dos recursos humanos e a procura de pessoas idôneas, capacitadas, comprometidas e estimuladas para satisfazer às necessidades de seus usuários, caracteriza uma organização preocupada com a qualidade de vida de seus colaboradores. Assinale a alternativa que apresenta somente algumas das importâncias estratégicas que precisam ser assumidas pelo hospital para que este ambiente se torne realidade.

- (A) Valorização dos funcionários; identificação dos funcionários com desempenho esperado; contribuição de cada membro para o alcance dos objetivos organizacionais; e comportamentos desejados.
- (B) Política de desenvolvimento organizacional e pessoal, contribuição de cada membro para o alcance dos objetivos organizacionais; e garantia de que os usuários da organização fiquem satisfeitos.
- (C) Sistema de remuneração e incentivos; incentivo para a melhoria do desempenho dos funcionários; e promoção de ambiente competitivo que impulse o esforço individual e coletivo.
- (D) Potencialização do seu pessoal; estímulo à criatividade; capacidade inovadora; e compromisso do seu pessoal com novos estilos de interação com os usuários, a comunidade e a rede de serviços.
- (E) Identificação dos funcionários em melhores condições para promoção; ajustamento das políticas de remuneração à contribuição efetiva de cada pessoa; e política de benefícios aos funcionários.

QUESTÃO 36

Assinale a alternativa que apresenta as condições para que a autonomia financeira de um hospital seja apropriada e proporcione sentido social.

- (A) Na medida em que as decisões locais contribuem com os processos de mudança e o sistema reflete-se em uma melhoria visível da situação de saúde.
- (B) Na medida em que as decisões centralizadas garantam a racionalização dos recursos financeiros e o sistema reflete-se em maior segurança na manipulação dos recursos financeiros.
- (C) Na medida em que as decisões descentralizadas dependam da aprovação de órgãos superiores e o sistema reflete-se em uma extensão desses órgãos.
- (D) Na medida em que as decisões locais estejam sujeitas à autorização de dirigentes centralizados e o sistema reflete-se em uma melhoria visível das relações entre as instituições de saúde.
- (E) Na medida em que as decisões locais contribuem com os objetivos centralizados e o sistema reflete-se em uma melhoria visível da situação financeira de toda a organização da saúde.

QUESTÃO 37

O contexto global e as novas correntes de modernização constituem um ponto de partida importante para as novas expectativas sobre a organização hospitalar, ocupando lugar proeminente em termos de financiamento e eficiência. A seguir, são apresentados quatro processos interdependentes para a racionalização dos recursos financeiros na gestão hospitalar, numerados de 1 a 4. Depois, são descritos alguns critérios relacionados a estes processos, na tarefa de racionalizar os financiamentos das atividades do hospital. Relacione as duas colunas e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Natureza e magnitude da cobertura.
2. Volume de produção de serviços.
3. Qualidade dos serviços.
4. Eficiência institucional.

- () Há necessidade de se conhecer os processos por meio dos quais se dá a definição dos serviços e seus níveis de produção.
- () Refere-se ao fim último das ações e na definição dos serviços de saúde relevantes e evidentes.
- () Diz respeito à capacidade de atendimento primário e à dimensão da rede de hospitais.
- () Requer compromisso com o incremento da produtividade.

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

QUESTÃO 38

Os investimentos em infraestrutura física hospitalar necessitam de meios quantitativos para sua definição. Assinale a alternativa que apresenta que outros gastos precisam ser considerados nas decisões de investimentos em infraestrutura hospitalar.

- (A) Gastos com locações imobiliárias adequadas.
- (B) Gastos com viagens de técnicos especialistas em infraestrutura hospitalar.
- (C) Gastos de operação e funcionamento hospitalar.
- (D) Gastos de transporte da infraestrutura hospitalar.
- (E) Gastos de mudanças da infraestrutura hospitalar.

QUESTÃO 39

Os enfoques inovadores devem permitir desenvolver práticas e instrumentos modernos de gestão financeira nos hospitais cuja aplicação tenha um custo econômico aceitável e gere demandas operativas que garantam sua continuidade. Assinale a alternativa que apresenta somente algumas destas práticas e instrumentos modernos de gestão financeira que precisam ser utilizados nos hospitais.

- (A) Planejamento e controle, análise de balanços e treinamento de recursos humanos.
- (B) Princípios de administração científica, técnicas orçamentárias e análise de balanços.
- (C) Análise de ações, mercados financeiros e de capitais, e gestão da qualidade total.
- (D) Análise custo-volume-lucro, análise de ponto de equilíbrio e planejamento operacional.
- (E) Sistemas de análise de custo, análise do custo-benefício e o controle por resultados.

QUESTÃO 40

Quanto mais longo for o tempo que os materiais permanecerem dentro da organização, maior será o montante de capital aplicado em estoques. No caso das organizações que visam a lucro, esse capital só retornará acrescido de lucro quando os clientes pagarem pelos serviços que lhes foram prestados, isto é, quando o ciclo constituído pela compra de materiais, atendimento e recebimento se completar. Assinale a alternativa que apresenta a possibilidade de obter lucro para remunerar o capital empregado na prestação dos serviços, que consiste no fornecimento de pacotes constituídos por bens tangíveis e intangíveis.

- (A) No recebimento dos clientes.
- (B) Na rotação ou no giro dos estoques.
- (C) No processo licitação para comprar.
- (D) Na avaliação creditícia dos clientes.
- (E) No planejamento e execução dos objetivos.

QUESTÃO 41

A área de enfermagem inclui oito especialidades que atuam como área de atividade-fim cuja direção é atribuição de um enfermeiro que exerce a administração do serviço de enfermagem,

subordinado ao Diretor Técnico. Assinale a alternativa que apresenta somente alguns dos setores, centros ou unidades onde o gerente de enfermagem atua no exercício de suas especialidades no hospital.

- (A) Hotelaria; recursos humanos; limpeza; ambulatório; emergência; compras; e recebimento de material.
- (B) Reclamações e sugestões; internação; clínica; cirúrgico; vestiários e almoxarifado.
- (C) Lavanderia; farmácia; tratamento intensivo; material; ambulatório; compras e custos.
- (D) Internação; clínica; cirúrgica; material; tratamento intensivo; emergência; e ambulatório.
- (E) Hotelaria; recursos humanos; limpeza; compras; vestiários; custos; lavanderia; e farmácia.

QUESTÃO 42

De nada vale um diagnóstico correto e uma terapêutica adequadamente indicada se a mesma não for administrada na dose e nos intervalos prescritos pelo médico. A qualidade da assistência de enfermagem pode ser avaliada pela auditoria dos registros de enfermagem no prontuário do paciente. Assinale a alternativa que apresenta somente alguns dos itens que precisam ser considerados pela auditoria para a avaliação da qualidade da assistência de enfermagem.

- (A) Intercorrências hospitalares; atas de reuniões clínicas; e prescrições médicas.
- (B) Relação adequada de enfermeiro/paciente; padronização dos procedimentos; e treinamento.
- (C) Diagnóstico; prescrições médicas; e intercorrências hospitalares.
- (D) Atas de reuniões clínicas; diagnóstico; e relação adequada de enfermeiro/paciente.
- (E) Padronização dos procedimentos; treinamento; prescrições médicas; e diagnóstico.

QUESTÃO 43

Assinale a alternativa que apresente somente algumas das atividades da hotelaria hospitalar.

- (A) Hidráulica; elétrica; predial; limpeza; telefonia; recepção; estacionamento; vestiários; transporte; e velório.
- (B) Comunicação; atendimento a reclamações; rouparia; nutrição; infecção hospitalar; farmácia; e pesquisa.
- (C) Padronização; hidráulica; elétrica; predial; arquivo médico; prontuários; infecção hospitalar; e assistência.
- (D) Vigilância; elevadores; comunicação; rouparia; nutrição; infecção hospitalar; farmácia; e arquivo médico.
- (E) Limpeza; telefonia; recepção; portaria; vigilância; estacionamento; elevadores; vestiários; transporte; e velório.

QUESTÃO 44

O processo de compras é ativado de acordo com o sistema de reposição adotado. Assinale a alternativa que apresenta o sistema de reposição que desencadeia ou ativa o processo de compra em um momento predeterminado, com a emissão de uma solicitação para a compra.

- (A) Sistema de reposição de ponto de pedido.
- (B) Sistema de reposição de estoque médio.
- (C) Sistema de reposição periódica.
- (D) Sistema de reposição emergencial.
- (E) Sistema de reposição de estoque mínimo.

QUESTÃO 45

O processo de terceirização nas organizações de saúde resulta da busca incessante pela redução de custos e melhoria da qualidade, uma vez que a organização contratante, ao concentrar energia em suas atividades principais que lhe conferem o diferencial competitivo no mercado, deixa para empresas especializadas a execução das atividades administrativas ou operacionais que fogem aos seus propósitos essenciais. A seguir, são apresentados alguns aspectos essenciais que devem ser criteriosamente avaliados antes da decisão quanto à terceirização, numerados de 1 a 6. Depois, estes aspectos são descritos. Relacione as colunas e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Realização de um programa de conscientização interna.
 2. Avaliação dos ganhos de qualidade e eficiência.
 3. Avaliação da relação custo/benefício.
 4. Análise dos aspectos contratuais.
 5. Qualificação do terceiro.
 6. Auditoria de qualidade.
- () Analisar o conceito de mercado, situação econômica e financeira, mentalidade empresarial para o estabelecimento de parceria, experiência, conduta ética e padrões de confiabilidade do terceirizado.
 - () A transição deve envolver todos os níveis hierárquicos de maneira aberta e direta, e acompanhar todo o processo ressaltando as possibilidades de benefícios.
 - () Permite facilitar a correção de rumos e o aprendizado com riscos menores.
 - () Análise detalhada da formação dos preços apresentados, em comparação com os recursos materiais e humanos que serão empregados.
 - () Estabelecer indicadores de performance para medir a prestação dos serviços a partir de padrões mínimos de performance e formas de aferição, de maneira a incentivar melhorias progressivas em intervalos regulares de tempo.

- () A terceirização pode e deve proporcionar maior valor agregado aos negócios muito acima da redução de custos, principalmente ganhos para os clientes.

- (A) 3 – 4 – 5 – 6 – 1 – 2.
- (B) 4 – 2 – 3 – 1 – 6 – 5.
- (C) 2 – 3 – 6 – 4 – 5 – 1.
- (D) 5 – 1 – 4 – 3 – 6 – 2.
- (E) 6 – 5 – 2 – 1 – 4 – 3.

QUESTÃO 46

As informações de marketing devem proporcionar a seleção de informação relevante para os processos de gestão, de tal forma que um mesmo indicador possa servir para diversas áreas de gestão e usuários. A seguir, são elencadas algumas classes de indicadores por área ou função úteis para a gestão e serviços de saúde, numerados de 1 a 5 e, depois, são listados alguns exemplos da forma de utilização destes indicadores. Relacione as colunas e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Áreas da gestão.
2. Áreas temáticas.
3. Aspectos do processo produtivo.
4. Aspectos relacionados com o uso de serviços por parte da população.
5. Aspectos relacionados com a qualidade global dos serviços.

- () Indicadores de estrutura, tecnologia, de processo e de resultados imediatos e finais.
- () Indicadores de eficiência, efetividade, equidade, humanização, ética da atenção e sustentabilidade.
- () Indicadores de planejamento, programação, gestão administrativa, financeira, clínica, vigilância e monitoramento e avaliação.
- () Indicadores de população e condicionantes socioeconômicos, de contexto de sistemas e serviços, de organização, indicadores de recursos, de atividades e de uso.
- () Indicadores de saúde, necessidade de atenção à saúde, demanda, acesso (efetivo) ou uso de serviços e distribuição do recurso e uso (desigualdade).

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

QUESTÃO 47

A venda de um serviço é totalmente baseada na promessa de que a expectativa do consumidor será atendida convenientemente. Assinale a alternativa que apresenta as fontes de impacto sobre a expectativa do cliente, que devem ser

compreendidas para que o prestador de serviços faça uma promessa realista, compatível com as expectativas do cliente e com as possibilidades de execução.

- (A) Inseparabilidade e intensidade produção-consumo, tangibilidade, produtividade e o fator material.
- (B) Separabilidade e distanciamento produção-consumo, tangibilidade, produtividade e o fator insumos.
- (C) Inseparabilidade e complementaridade produção-consumo, tangibilidade, durabilidade e o fator suprimentos.
- (D) Separabilidade e flexibilidade produção-consumo, intangibilidade, durabilidade e o fator recursos.
- (E) Inseparabilidade e simultaneidade produção-consumo, intangibilidade, perecibilidade e o fator humano.

QUESTÃO 48

O serviço na área de saúde tem que ser feito e o tempo dos clientes é valioso e deve ser respeitado, por isso, a primeira impressão é muito importante. Todavia, o jogo não deve ser considerado perdido quando problemas forem identificados logo no primeiro contato. Assinale a alternativa que apresenta o tratamento que deve ser dado ao problema para recuperar a percepção favorável, e até obter a fidelização do cliente.

- (A) Compromisso com a verdade, solicitação de paciência, proposta de reembolso de despesas e uma postura de defesa dos funcionários.
- (B) A assunção da responsabilidade, a retratação, a agilidade na atenuação dos efeitos causados e o empenho em corrigir a falha.
- (C) Busca incessante de explicações, informações pertinentes, enfatizar a busca dos responsáveis e respeito aos direitos do consumidor.
- (D) Domínio das particularidades ambientais e do serviço, proposta de reembolso de despesas e respeito aos direitos do consumidor.
- (E) Compartilhamento de informações com o cliente, zelar pelo estado físico-emocional da equipe de assistência e culpar os subordinados pelos erros.

QUESTÃO 49

A gestão de relacionamento na saúde deve focar o resultado final para o paciente, ou seja, avaliar o quanto o serviço ofertado adiciona valor para ele, no conjunto de processos de negócios que auxiliam as organizações a conquistar, reter e fidelizar clientes, atendendo-os de forma integrada e personalizada, de tal forma que se transforme em uma filosofia cultivada como um valor doutrinário que cria na organização o culto ao bom relacionamento com o paciente, incluindo o pós-alta hospitalar e o domiciliar. Assinale a alternativa que apresenta os momentos em que deve acontecer a gestão de relacionamento com o cliente na atividade hospitalar.

- (A) No primeiro e no último contato no hospital.
- (B) Em todas as etapas do ciclo de cuidados.
- (C) Durante a internação e procedimentos internos.
- (D) Nas etapas de diagnóstico e prescrição do tratamento.
- (E) Nos cuidados de medicação, cirurgia e clínica médica.

QUESTÃO 50

Para a definição dos indicadores de desempenho, segundo a perspectiva do cliente, é preciso conhecer as diferentes dimensões pelas quais ele irá avaliar o serviço. O nível de relevância de cada dimensão e as próprias dimensões consideradas variam de acordo com os diferentes tipos de prestadores de serviços de saúde e atividades por eles desempenhadas. Assinale a alternativa que apresenta a dimensão que é definida como a capacidade de realizar o serviço prometido com segurança e precisão.

- (A) Credibilidade.
- (B) Empatia.
- (C) Competência.
- (D) Segurança.
- (E) Confiabilidade.