



CONCURSO PÚBLICO 09/2015 - EBSEH/CONCURSO NACIONAL  
EDITAL Nº 04 – ÁREA ADMINISTRATIVA

**Concurso Público**

REF. EDITAL Nº 04  
NÍVEL SUPERIOR – MANHÃ

**Cargo**

**TECNÓLOGO EM GESTÃO HOSPITALAR**

Nome do Candidato \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

**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 EBSEH	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. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. 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 (sessenta) 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 prazo de realização da prova estabelecido em edital.
5. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - [www.institutoaocp.org.br](http://www.institutoaocp.org.br) - no dia posterior à aplicação da prova.
6. Haverá 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](http://www.institutoaocp.org.br) no dia seguinte à aplicação da prova.

**O perfil do empreendedor negro no Brasil**

Juventude negra está seguindo uma mudança cultural que vê forma de protagonizar uma transformação de alto impacto social e econômico

A prática empreendedora vem crescendo no Brasil, sobretudo quando diz respeito à população negra. Atualmente a maioria dos empreendedores são mulheres que abriram seus negócios por oportunidade, contrariando a crença geral de que as pessoas das camadas com menor poder aquisitivo procuram abrir seus negócios mais por necessidade ou devido ao desemprego.

Praticamente metade dos empreendedores têm menos de 40 anos e, em relação aos jovens, 75% deles estão empreendendo pela primeira vez e a maioria com ensino superior completo/incompleto.

Há uma sinalização de que a juventude negra está seguindo uma mudança cultural que ocorre de forma gradativa. Eles estão percebendo que o empreendedorismo pode ser uma forma de protagonizar uma transformação de alto impacto social e econômico.

A maioria dos negócios está na categoria MEI (Micro Empreendedor Individual), nos setores de comércio, serviço, moda/vestuário, estética e alimentação. Esses dados foram obtidos na Pesquisa Nacional Negro Empreendedor realizada pelo Baobá – Fundo de Igualdade Racial em parceria com o Instituto Feira Preta, em 2015.

Segundo a pesquisa, historicamente, o ato de empreender sempre esteve presente no cotidiano de negros brasileiros. Muito antes da formação do conceito de afroempreendedorismo, o negro empreendia como forma de sobrevivência, por necessidade.

Hoje, o empreendedor negro ultrapassou as fronteiras da subsistência e tem buscado aprimorar as suas habilidades e competências no que diz respeito à sua atitude empreendedora. Cada vez mais, apostando na criação, abertura e gerenciamento de seus próprios negócios.

Mesmo com a mudança do perfil empreendedor, o empreendedor negro ainda enfrenta muitas dificuldades, como também sinaliza a pesquisa. Segundo o documento “são públicos os fatores que dificultam o crescimento e fortalecimento do empreendedorismo negro, em larga escala, no país

e um dos principais entraves se deve ao racismo institucionalizado brasileiro”.

“Além deste, outras razões podem estar relacionadas às dificuldades vivenciadas pelos negros no momento de empreender. O economista Marcelo Paixão, em publicação eletrônica de 2013 – Os empreendedores afro-brasileiros: um estudo exploratório a partir da MPE -, salienta que existem razões de ordem geral; que seriam a falta de planejamento e de capacitação administrativa/gerencial, a informalidade, a aposta em negócios de pouco retorno, condições ocupacionais anteriores frágeis dentre outras”.

Em 2013, o Instituto Data Popular divulgou pesquisa apontando que os consumidores negros, boa parte localizados na chamada classe C, movimentaram cerca de R\$713 bilhões ao ano. Mas o estudo também observou que existe demanda crescente e oferta insuficiente de produtos e serviços para atender o perfil de um novo consumidor negro.

Um exemplo de sucesso de empreendedorismo negro é a Feira Preta. Inicialmente realizada na Praça Benedito Calixto e reunindo cerca de 40 empreendedores, a Feira Preta hoje se transformou no maior evento de cultura negra da América Latina.

Em treze edições, foram mais de 120 mil visitantes, que puderam acompanhar aproximadamente 500 artistas e 600 expositores com diferentes linguagens, expressões e produtos.

Texto adaptado. Fonte: <http://www.cartacapital.com.br/sociedade/o-perfil-do-empendedor-negro-no-brasil>

**QUESTÃO 01**

De acordo com o texto, é correto afirmar que

- (A) a Feira Preta é uma evidência de que o empreendedorismo negro cresceu nos últimos anos.
- (B) a população branca não tem conseguido crescer como empreendedora, abrindo o seu próprio negócio.
- (C) dos jovens que possuem curso superior ou ainda estão cursando um quarto deles já está empreendendo pela primeira vez.
- (D) nos últimos anos o negro brasileiro tem descoberto que é empreendedor. Dessa forma, a pesquisa mostra que a ideia de empreendedorismo faz com que eles comecem a agir em busca de subsistência.
- (E) a falta de experiência não significa dificuldade para o início do empreendimento. A maior dificuldade ainda é o racismo que o negro encontra na sociedade.

**QUESTÃO 02**

Assinale a alternativa cujo termo em destaque **NÃO** indica quantidade.

- (A) "...o empreendedor negro ainda enfrenta muitas dificuldades"
- (B) "Praticamente metade dos empreendedores têm menos de 40 anos".
- (C) "Muito antes da formação do conceito de afroempreendedorismo".
- (D) "Praticamente metade dos empreendedores têm menos de 40 anos".
- (E) "Em treze edições, foram mais de 120 mil visitantes...".

**QUESTÃO 03**

Em "A prática empreendedora vem crescendo no Brasil, sobretudo quando diz respeito à população negra", a expressão em destaque pode ser substituída, sem prejuízo semântico, por

- (A) contudo.
- (B) além disso.
- (C) mormente.
- (D) somente.
- (E) inclusive.

**QUESTÃO 04**

Assinale a alternativa que apresenta inadequação gramatical referente ao conteúdo exposto entre parênteses.

- (A) "Há uma sinalização de que a juventude negra está seguindo uma mudança cultural" (regência nominal).
- (B) "A maioria dos negócios está na categoria MEI" (concordância verbal).
- (C) "...e um dos principais entraves se deve ao racismo institucionalizado brasileiro" (colocação pronominal).
- (D) "Hoje, o empreendedor negro ultrapassou as fronteiras da subsistência e tem buscado aprimorar as suas habilidades e competências no que diz respeito à sua atitude empreendedora" (crase).
- (E) "Praticamente metade dos empreendedores têm menos de 40 anos e, em relação aos jovens, 75% deles estão empreendendo" (concordância verbal).

**QUESTÃO 05**

Assinale a alternativa cuja oração subordinada apresenta a mesma natureza da subordinada em "Mas o estudo também observou que existe demanda crescente e oferta insuficiente de produtos e serviços".

- (A) "Atualmente a maioria dos empreendedores são mulheres que abriram seus negócios por oportunidade".
- (B) "Há uma sinalização de que a juventude negra está seguindo uma mudança cultural...".
- (C) "Juventude negra está seguindo uma mudança cultural que vê forma de protagonizar uma transformação de alto impacto social e econômico".
- (D) "Mesmo com a mudança do perfil empreendedor, o empreendedor negro ainda enfrenta muitas dificuldades, como também sinaliza a pesquisa".
- (E) "O economista Marcelo Paixão, em publicação eletrônica de 2013 – Os empreendedores afro-brasileiros: um estudo exploratório a partir da MPE -, salienta que existem razões de ordem geral"

**QUESTÃO 06**

Assinale a alternativa correta quanto à regência (verbal ou nominal) e ao uso da crase ou falta dela no item em destaque nos textos a seguir.

- (A) "Antes de pedir qualquer perdão à Deus veja se, realmente, você mesmo já se perdoou!"  
— Marco Aurélio

Fonte: <http://kdfrases.com/frase/106962>

- (B) **Brasileiros conectados preferem a Internet à televisão**

Um relatório da Forrester diz que a adoção da internet no Brasil e no México alcançará 57% e 48%, respectivamente, em 2016, subindo dos atuais patamares de 47% e 38% atualmente (...)

Texto adaptado. Fonte: <http://www.notopo.com/brasileiros-conectados-preferem-a-internet-a-televisao/>

- (C) (...) Logo, a lei eterna, que é a lei de Deus, não estão sujeitos todos os homens. (...)

Texto adaptado. Fonte: <http://permanencia.org.br/drupal/node/1767>.

(D) **Punição a pais por faltas às reuniões escolares pode ser agravada**

Senadores da Comissão de Educação, Cultura e Esporte (CE) divergiram, nesta terça-feira (18), sobre flexibilizar ou não as punições estabelecidas em projeto de lei. (...)

Texto adaptado. Fonte: <http://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/08/18/punicao-a-pais-por-faltas-a-reunioes-escolares-pode-ser-agravada>

- (E) **PROIBIDO  
ESTACIONAR  
SUJEITO À  
GUINCHO**

Texto 02



Fonte: <http://veredasdalngua.blogspot.com.br/2013/01/oracoes-subordinadas-adverbiais.html>

**QUESTÃO 07**

**Assinale a alternativa correta quanto ao que se pode depreender das informações referentes ao texto.**

- (A) “Pescoção” é um termo muitas vezes utilizado com o sentido de pancada desferida com a mão aberta contra uma pessoa. Leva o nome também de pescoçada. Se, no segundo quadrinho, o autor da tirinha tivesse utilizado o termo “pescoçada”, o efeito de sentido do terceiro quadrinho continuaria inalterado.
- (B) A girafa sempre teve pescoço comprido.
- (C) Depois que Deus pediu para a girafa parar de falar, ela parou.
- (D) Pelo terceiro quadrinho, é possível verificar a ambiguidade (sentido figurado e literal) do termo “pescoção”.
- (E) Não é possível nesse texto fazer qualquer inferência relacionada à origem do mundo escrita no livro bíblico de Gênesis.

**QUESTÃO 08**

**Assinale a alternativa correta quanto ao que se afirma.**

- (A) o “ão” no termo “pescoção” indica grau aumentativo. Não é possível dizer, portanto, que houve flexão de gênero na palavra.
- (B) No primeiro quadrinho, “das espécies” é uma locução adjetiva que poderia ser substituída por seu adjetivo equivalente: “específica”.
- (C) O termo “assim”, no terceiro quadrinho, remete ao que foi apresentado no segundo quadrinho.
- (D) Sem prejuízo no efeito de sentido da tirinha, a expressão “eu te dou um pescoção” poderia ser substituída por “eu dou um pescoção em você”.
- (E) O verbo avisar, no terceiro quadrinho, não está acompanhado de complemento, o que significa que ele é um verbo intransitivo.

**QUESTÃO 09**

No período “Se você não parar, eu te dou um peçoção”, há, entre as orações, uma relação de ideias que expressa

- (A) concessão.
- (B) condição.
- (C) causa.
- (D) finalidade.
- (E) proporção.

**QUESTÃO 10**

Assinale a alternativa correta referente aos encontros das letras e dos sons que ocorrem na língua portuguesa.

- (A) Na palavra “pesquisa” há, respectivamente, um encontro consonantal e um ditongo.
- (B) Em “crescente” há, respectivamente, três encontros consonantais: “cr”, “sc” e “nt”.
- (C) Há dígrafo na palavra “negro”.
- (D) Há dígrafo na palavra “empreender”.
- (E) Há dígrafo na palavra “igualdade”.

**RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO****QUESTÃO 11**

Em uma sala de aula, 55% dos alunos vão prestar vestibular para a área de exatas e desses alunos 36% para o curso de matemática. Qual é a porcentagem de alunos dessa sala de aula que vão prestar vestibular para matemática?

- (A) 1,98%.
- (B) 19,8%.
- (C) 20% .
- (D) 21,7%.
- (E) 22,9%.

**QUESTÃO 12**

Qual é a negação da frase “Todas as pessoas gostam de assistir televisão”?

- (A) Existem pessoas que não gostam de assistir televisão.
- (B) Existe apenas uma pessoa que não gosta de assistir televisão.
- (C) Existe apenas uma pessoa que gosta de assistir televisão.
- (D) Nenhuma pessoa gosta de assistir televisão.
- (E) Nenhuma pessoa assiste televisão.

**QUESTÃO 13**

Carla recebeu de seu emprego o salário de R\$ 2500,00. Desse valor, ela separou três quartos de quatro quintos para pagar as despesas de sua casa. Qual é o valor do aluguel de Carla, sabendo que ele corresponde a 65% do valor que ela separou?

- (A) R\$ 1500,00.
- (B) R\$ 1350,00.
- (C) R\$ 1135,00.
- (D) R\$ 995,00.
- (E) R\$ 975,00.

**QUESTÃO 14**

Seis amigos formaram uma fila de acordo com a medida de suas alturas, sendo o primeiro o mais baixo dos amigos e o sexto o mais alto. Sendo assim, qual é a medida da altura do mais alto, sabendo que o primeiro mede 1,61 metros, o segundo mede 1,63 metros, e a diferença entre as medidas das alturas é sempre a mesma?

- (A) 1,67 metros.
- (B) 1,69 metros.
- (C) 1,71 metros.
- (D) 1,73 metros.
- (E) 1,75 metros.

**QUESTÃO 15**

Em uma pesquisa feita com um grupo de 160 pessoas, descobriu-se que 60% gosta de chocolate ao leite e 40% gosta de chocolate amargo, mas não gosta de chocolate ao leite. Dos que gostam de chocolate ao leite, 25% também gosta de chocolate amargo. Desse grupo de 160 pessoas, o número de pessoas que gosta de chocolate amargo é de

- (A) 24.
- (B) 64.
- (C) 72.
- (D) 88.
- (E) 90.

**QUESTÃO 16**

**De acordo com o que dispõe a Lei 12.550/11 acerca da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH, assinale a alternativa correta.**

- (A) A EBSEERH tem personalidade jurídica de direito público e patrimônio próprio, sendo vinculada ao Ministério da Saúde, com prazo de duração indeterminado.
- (B) É vedado à EBSEERH criar subsidiárias para o desenvolvimento de qualquer das atividades inerentes ao seu objeto social.
- (C) A EBSEERH terá seu capital social integralmente sob a propriedade da União.
- (D) A EBSEERH terá por finalidade a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino no campo da saúde pública, sendo vedada a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar à comunidade.
- (E) A integralização do capital social da EBSEERH será realizada com recursos oriundos de dotações consignadas no orçamento da União, vedada a incorporação de qualquer outra espécie de bens e direitos suscetíveis de avaliação em dinheiro.

**QUESTÃO 17**

**De acordo com o Estatuto Social da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH, aprovado pelo Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011, tendo em vista as disposições referentes à Diretoria, assinale a alternativa correta.**

- (A) O Presidente e os Diretores da EBSEERH serão nomeados dentre brasileiros com pelo menos dois anos de efetiva atividade profissional que exija conhecimentos na área de gestão, da atenção hospitalar e do ensino em saúde.
- (B) A Diretoria reunir-se-á, ordinariamente, uma vez por semana e, extraordinariamente, sempre que convocada pelo Presidente da EBSEERH, deliberando com a presença da maioria de seus membros.
- (C) Compete à Diretoria autorizar a aquisição, alienação e oneração de bens móveis, inclusive valores mobiliários, podendo estabelecer normas, sendo vedada a delegação de poderes.
- (D) Os contratos que a EBSEERH celebrar ou em que vier a intervir e os atos que envolvam obrigações ou responsabilidades por parte da empresa

serão assinados pelo Presidente, em conjunto com os oito Diretores.

- (E) Os títulos ou documentos emitidos em decorrência de obrigações contratuais, bem como os cheques e outras obrigações de pagamento, serão assinados exclusivamente pelo Presidente, sendo vedada a delegação dessa atribuição.

**QUESTÃO 18**

**De acordo com o Regimento Interno da EBSEERH - 2ª revisão, a EBSEERH será administrada por uma Diretoria Executiva composta:**

- (A) pelo Presidente e até seis Diretores, todos nomeados e destituíveis, a qualquer tempo, pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Educação.
- (B) pelo Presidente e até dois Diretores, todos nomeados e destituíveis, a qualquer tempo, pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Saúde.
- (C) pelo Presidente e até quatro Diretores, todos nomeados e destituíveis, a qualquer tempo, pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Educação.
- (D) pelo Presidente e até quatro Diretores, todos nomeados e destituíveis, a qualquer tempo, pelo Ministro de Estado da Educação, por indicação do Presidente da República.
- (E) pelo Presidente e até seis Diretores, todos nomeados e destituíveis, a qualquer tempo, pelo Ministro de Estado da Saúde, por indicação do Presidente da República.

**QUESTÃO 19**

**De acordo com o que dispõe o Regimento Interno da EBSEERH - 2ª revisão, o mandato dos membros do Conselho Fiscal**

- (A) será de um ano, contado a partir de 1º de janeiro do ano seguinte ao da publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzido por igual período.
- (B) será de quatro anos, contados a partir de 1º de janeiro do ano seguinte ao da publicação do ato de nomeação, vedada a recondução.
- (C) será de quatro anos, contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.
- (D) será de dois anos, contados a partir de 1º de janeiro do ano seguinte ao da publicação do ato de nomeação, vedada a recondução.
- (E) será de dois anos, contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.

**QUESTÃO 20**

De acordo com o Regimento Interno da EBSEH - 2ª revisão, o órgão permanente da EBSEH que tem a finalidade de oferecer consultoria e apoio à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, além de avaliar e fazer sugestões em relação ao papel social da EBSEH, de acordo com seus objetivos específicos na sociedade, é

- (A) a Comissão de Ética.
- (B) o Comitê Interno de Gestão do REHUF (Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais).
- (C) a Ouvidoria Geral.
- (D) o Conselho Consultivo.
- (E) a Comissão de Controle Interno.

**LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS****QUESTÃO 21**

De acordo com o que dispõe a Constituição Federal, assinale a alternativa correta.

- (A) A saúde compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à seguridade social, à educação, à previdência e à assistência social.
- (B) A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.
- (C) A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à educação e à assistência social.
- (D) A assistência social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à educação, à previdência e à seguridade social.
- (E) A previdência social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à educação e à seguridade social.

**QUESTÃO 22**

De acordo com o que dispõe a Lei 8.142/90, acerca do Conselho de Saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) Tem caráter permanente e deliberativo.
- (B) Reunir-se-á a cada quatro anos com a representação dos municípios para avaliar a situação da assistência social.
- (C) Tem como função precípua avaliar a situação da saúde e da assistência social em âmbito estadual.
- (D) É um órgão municipal formado somente quando convocado pelo Poder Executivo.
- (E) É formado pela reunião dos Secretários de Saúde municipais e pelo Ministro da Saúde.

**QUESTÃO 23**

De acordo com o Decreto Presidencial nº. 7.508, de 28 de junho de 2011, acerca da Relação Nacional de Ações e Serviços de Saúde – RENASES –, assinale a alternativa correta.

- (A) Será acompanhada do Formulário Terapêutico Nacional - FTN que subsidiará a prescrição, a dispensação e o uso dos seus medicamentos.
- (B) Tem como função única efetuar a padronização de medicamentos indicados para atendimento de doenças ou de agravos no âmbito do SUS.
- (C) Tem como função precípua estabelecer os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas em âmbito nacional, observadas as diretrizes pactuadas pela Comissão Intergestores Bipartite - CIB.
- (D) Compreende todas as ações e serviços que o SUS oferece ao usuário para atendimento da integralidade da assistência à saúde.
- (E) A cada quatro anos, o Ministério da Saúde consolidará e publicará as atualizações da RENASES.

**QUESTÃO 24**

De acordo com o que dispõe a Lei 8.080/90, entende-se por Vigilância Epidemiológica

- (A) a formulação da política de medicamentos, equipamentos, imunobiológicos e outros insumos de interesse para a saúde e a participação na sua produção
- (B) a participação na formulação da política e na execução de ações de saneamento básico.
- (C) um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva,

com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos.

- (D) um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde.
- (E) o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo.

#### QUESTÃO 25

**De acordo com o que dispõe a Resolução 453/2012 do Conselho Nacional da Saúde, as funções, como membro do Conselho de Saúde,**

- (A) são remuneradas por meio de função gratificada, com acréscimo de 20% sobre o subsídio do servidor, quando houver cumulação das funções de conselheiro e servidor.
- (B) não são remuneradas em pecúnia, mas para cada dia de exercício da função serão acrescidos 3 (três) dias ao período de férias do trabalhador.
- (C) não são remuneradas em pecúnia, mas para cada dia de exercício da função serão acrescidos 5 (cinco) dias ao período de férias do trabalhador.
- (D) são remuneradas por meio de função gratificada, com acréscimo de 10% sobre o subsídio do servidor, que deverá permanecer afastado de seu cargo, sendo vedada a cumulação das funções.
- (E) não serão remuneradas, considerando-se o seu exercício de relevância pública e, portanto, garante a dispensa do trabalho sem prejuízo para o conselheiro.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

#### QUESTÃO 26

**Tendo em vista que as instituições hospitalares necessitam planejar antecipadamente suas ações, seus administradores necessitam conhecer a definição de administração da saúde. Considerando essa premissa, como podemos definir administração da saúde?**

- (A) É o ato de planejar, organizar, dirigir, controlar, coordenar e avaliar os recursos e procedimentos pelos quais a demanda por cuidados médicos seja uma premissa apenas do profissional de saúde.
- (B) Administração de saúde é planejar, organizar, dirigir, controlar, coordenar e avaliar os recursos e procedimentos pelos quais a demanda por cuidados médicos e de saúde e as necessidades de um ambiente saudável são atendidos, mediante a provisão de serviços a clientes individuais, organizações e comunidades.
- (C) Encontra-se nas rotinas organizacionais de adequar o planejamento e organizar os recursos necessários ao bom e cabal atendimento no âmbito hospitalar e os procedimentos pelos quais a demanda por cuidados médicos e de saúde são realizados, além da responsabilidade do profissional de saúde.
- (D) Administração de saúde pode ser definida como a organização e coordenação de procedimentos que a entidade hospitalar necessita realizar para atender a demanda ocasional e essa responsabilidade é do profissional de saúde hospitalar.
- (E) Sua definição está centrada nos procedimentos que os profissionais de saúde realizam coordenando os recursos necessários ao bom atendimento do processo de planejamento das entidades hospitalares e procedimentos pelos quais a demanda por cuidados médicos e de saúde existam.

**QUESTÃO 27**

Para que haja uma eficiente administração na gestão dos recursos hospitalares, existem funções e responsabilidades daqueles que administram a complexa área da saúde. Essas funções e responsabilidades estão descritas corretamente em qual das alternativas a seguir?

- (A) Administrar um sistema; Formação de equipe; Mudança e inovação; Administração ativa; Empresa e administração: Crescimento vinculado; Normatização administrativa; Raciocínio estratégico (visão a longo prazo) para fazer a integração do hoje no futuro; Busca incessante de qualidade como fator de identidade; Definir a missão e formular estratégias.
- (B) Responsabilidade com a clientela; Administrar um sistema; Eficácia; Administração ativa; Empresa e administração: Crescimento vinculado; Normatização administrativa; Raciocínio estratégico (visão a longo prazo) para fazer a integração do hoje no futuro; Busca incessante de qualidade como fator de identidade; Definir a missão e formular estratégias.
- (C) Responsabilidade com a clientela; Administrar um sistema; Formação de equipe; Mudança e inovação; Eficácia; Administração ativa; Empresa e administração: Crescimento vinculado; Normatização administrativa; Raciocínio estratégico (visão a longo prazo) para fazer a integração do hoje no futuro; Busca incessante de qualidade como fator de identidade; Definir a missão e formular estratégias.
- (D) Responsabilidade com a clientela; Administrar um sistema; Mudança e inovação; Eficácia; Administração ativa; Empresa e administração: Normatização administrativa; Raciocínio estratégico (visão a longo prazo) para fazer a integração do hoje no futuro; Busca incessante de qualidade como fator de identidade; Definir a missão e formular estratégias.
- (E) Responsabilidade com a clientela; Administrar pessoas; Formação voltada para resultados; Mudança e inovação; Eficácia; Administração ativa; Empresa e administração: Crescimento pragmático; Normatização administrativa; Raciocínio estratégico (visão a longo prazo) para fazer a integração do hoje no futuro; Busca incessante de qualidade como fator de identidade; Definir a missão e formular estratégias.

**QUESTÃO 28**

Para que a Organização hospitalar possua indicadores de qualidade, faz-se necessário realizar o processo de Certificação de Qualidade. Dentro desse processo, existe uma metodologia com etapas a serem seguidas. Assinale a alternativa que apresenta todas essas etapas.

- (A) Aplicação de resultados com indicadores de qualidade relativos ao pessoal, ao público-alvo, no intuito de avaliar os resultados. Aplicação dos indicadores (avaliação do hospital) à própria administração da organização, à sua estrutura, aos processos e aos resultados.
- (B) Elaboração de estratégias para avaliar ponto de qualidade nos procedimentos hospitalares. Aplicação dos indicadores à própria administração da organização, à sua estrutura, aos processos e aos resultados. Educação continuada. Reconhecimento. Viabilização do processo.
- (C) Acompanhamento das atividades desenvolvidas pela equipe de trabalho para a inovação em estrutura, nos processos e nos resultados. Desenvolvimento de atividades à administração da organização.
- (D) Normatização através de indicadores de qualidade eficiente para com os processos e os resultados. Análise de resultados pela administração da organização, avaliando sua estrutura, seus processos e seus resultados. Educação continuada da equipe com aplicação de etapas de reconhecimento. Elaboração de estratégia, viabilização, resultados.
- (E) Desenvolvimento de indicadores de qualidade relativos à estrutura, aos processos e aos resultados. Aplicação dos indicadores (avaliação do hospital) à própria administração da organização, à sua estrutura, aos processos e aos resultados. Educação. Reconhecimento. Custo. Estratégia. Viabilização do processo.

**QUESTÃO 29**

Dentro do processo da moderna gestão de pessoas, algumas ações do líder para com sua equipe se fazem necessárias para que os resultados eficazes sejam alcançados. Dentro dessa análise, quais são as ações básicas que o líder de pessoas necessita realizar para o alcance desses resultados?

- (A) 1 - Delega tarefas e decisões (transfere aos funcionários a responsabilidade pelo resultado de seu empenho). 2 - Gerencia o contexto (providencia sistemas, estruturas e métodos que possibilitem a delegação). 3 - Treina (ajuda

- as pessoas a desenvolverem autoconfiança e competência). 4 - Define perfil da organização no atendimento ao cliente (estabelece ações que a diferencie e lhe dê competitividade).
- (B) 1 – Utiliza-se de mecanismos humanistas para elaboração de estratégias e atribuições de tarefas e responsabilidades. 2 - Gerencia o contexto (providencia sistemas, estruturas e métodos que possibilitem a delegação). 3 – Cobra resultados com aplicação de metas gerando assim maior competitividade. 4 - Define perfil da organização no atendimento ao cliente (estabelece ações que a diferencie e lhe dão competitividade).
- (C) 1 – Mostra os resultados anteriormente alcançados e atribui maiores responsabilidades à equipe. 2 - Delega tarefas e decisões (transfere aos funcionários a responsabilidade pelo resultado de seu empenho). 3 – Normatiza procedimentos, providenciando sistemas de controle, estruturas burocráticas e métodos que possibilitem o acompanhamento das atribuições. 4 - Define perfil da organização no atendimento ao cliente (estabelece ações que a diferencial e lhe dão competitividade).
- (D) 1 - Delega tarefas e decisões (transfere aos funcionários a responsabilidade pelo planejamento da organização). 2 – Controla, via sistemas, a organização dos recursos. 3 – Faz com que o pessoal da organização melhore a autoconfiança na gestão. 4 - Define perfil da organização no atendimento ao cliente (estabelece ações que a diferenciam e lhe dão competitividade).
- (E) 1 – Avalia os métodos anteriormente aplicados na delegação de responsabilidade e controle dos resultados. 2 - Gerencia o contexto (providencia sistemas, estruturas e métodos que possibilitem a delegação). 3 - Normatiza procedimentos, providenciando sistemas de controle, estruturas burocráticas e métodos que possibilitem o acompanhamento das atribuições. 4 - Define perfil da organização no atendimento ao cliente (estabelece ações que a diferenciam e lhe dão competitividade).
- (B) A ação preventiva supõe fazer o que foi planejado para o alcance dos resultados, orientado a equipe de trabalho.
- (C) A ação preventiva supõe estudar os pormenores e todo o processo organizacional para o alcance dos resultados.
- (D) A ação preventiva supõe estudo, reflexão e fuga do “ativismo” que muitas vezes predomina em certas empresas. Não basta fazer, é preciso “pensar” o fazer, para fazê-lo do modo que convém.
- (E) A ação preventiva supõe estudo e reflexão dos recursos que se tem para planejar o alcance dos resultados.

**QUESTÃO 30**

**Dentro do papel do administrador e de suas responsabilidades para o alcance dos resultados da instituição hospitalar estão ações preventivas. Assinale a alternativa que define essas ações preventivas.**

- (A) A ação preventiva supõe memorização do que tem que ser realizado e planejar as ações para o alcance dos resultados.

**QUESTÃO 31**

Uma organização se torna mais forte quando ocorre a participação efetiva das pessoas. Com isso, o envolvimento e essa participação se tornam corriqueiros e a cultura organizacional sofre grande e positivo impacto, fortalecendo a instituição. Referente ao assunto, assinale a alternativa que apresenta uma definição para o redesenho do trabalho organizacional.

- (A) O envolvimento no processo no qual pessoas de vários setores e níveis, entendem a vontade e as necessidades do cliente; entendem como o trabalho flui através da organização; identificam onde as coisas vão mal; identificam quem precisa trabalhar junto para atender o cliente e reduzir os problemas; e desenham uma nova organização com base nos critérios apresentados.
- (B) A administração hospitalar requer o envolvimento de pessoas de vários setores e níveis onde elas interagem com as necessidades do cliente; respondem como o trabalho flui através da organização; identificam onde as coisas vão mal; identificam quem precisa trabalhar junto para atender o cliente e reduzir os problemas.
- (C) O conhecimento do processo organizacional faz com que a equipe entenda suas necessidades e a dos clientes; identifiquem onde as coisas vão mal; identifiquem quem precisa trabalhar junto para atender o cliente e reduzir os problemas; e desenhem um nova organização com base nos critérios mencionados.
- (D) Ocorre o redesenho organizacional quando as pessoas alteram a estrutura organizacional e entendem como o trabalho deve ser realizado na organização; identificam onde as coisas vão mal; identificam quem precisa trabalhar mais; e desenham um nova organização com base nos critérios mencionados.
- (E) Por redesenho organizacional entende-se uma profunda mudança nos procedimentos e nas pessoas a partir da qual elas avaliam a vontade e as necessidades das pessoas; entendem do trabalho que realizam na organização; identificam quem precisa trabalhar junto para atender o cliente e reduzir os problemas; e desenham um nova organização com base nos critérios mencionados.

**QUESTÃO 32**

Assinale a alternativa que apresenta os dez pilares da excelência nos serviços.

- (A) 1 - Avaliação das pessoas; 2- Responsabilidade; 3- Output e avaliação; 4- Solução de problemas e administração de recursos; 5- Comunicação

com a base; 6- Treinamento e desenvolvimento das pessoas; 7- Envolvimento das pessoas (médicos/funcionários); 8- Recompensa e reconhecimento; 9- Funcionário como cliente; 10- Lembretes, slogan e reforços.

- (B) 1 - Compromisso com a administração; 2- Responsabilidade; 3- Output e avaliação; 4- Solução de conflitos e administração de problemas; 5- Comunicação com a base; 6- Treinamento e desenvolvimento das pessoas; 7- Envolvimento das pessoas (clientes/funcionários); 8- Recompensa e reconhecimento; 9- Funcionário como sócio; 10- Lembretes, slogan e reforços.
- (C) 1 - Filosofia e compromisso dos clientes; 2- Responsabilidade; 3- Input e avaliação; 4- Solução de problemas e administração de conflitos; 5- Comunicação com a mídia; 6- Treinamento e desenvolvimento dos médicos; 7- Envolvimento das pessoas (clientes/funcionários); 8- Pagamento justo e reconhecimento; 9- Funcionário como cliente; 10- Lembretes, slogan e reforços.
- (D) 1 - Filosofia e compromisso da administração; 2- Responsabilidade; 3- Input e avaliação; 4- Solução de problemas e administração de conflitos; 5- Comunicação com a base; 6- Treinamento e desenvolvimento das pessoas; 7- Envolvimento das pessoas (médicos/funcionários); 8- Recompensa e reconhecimento; 9- Funcionário como cliente; 10- Lembretes, slogan e reforços.
- (E) 1 – Estratégias e compromisso dos sócios; 2- Responsabilidade; 3- Input e avaliação; 4- Solução de problemas e administração de conflitos; 5- Comunicação com a mídia; 6- Treinamento e desenvolvimento dos médicos; 7- Envolvimento das pessoas (médicos/funcionários); 8- Recompensa e reconhecimento; 9- Funcionário como cliente; 10- Cobrança, slogan e reforços.

**QUESTÃO 33**

Assinale a alternativa que apresenta as ferramentas de Controle e Melhoria da Qualidade nos Serviços de Saúde.

- (A) Brainstorming; Diagrama de ishikawa; Votação múltipla; Diagrama de pareto; Diagrama de causa e efeito; Lista de tarefas; Fluxograma.
- (B) Benchmarking; Diagrama de afinidade; Votação múltipla; Diagrama de pareto; Diagrama de causa e efeito; Lista de tarefas; Organograma.
- (C) Brainstorming; Diagrama de afinidade; Votação múltipla; Matrix de priorização (Grid de seleção); Diagrama de causa e efeito; Lista de tarefas; Fluxograma.

- (D) Benchmarking; Brainstorming; Diagrama de Pareto; Votação múltipla; Matrix de priorização (Grid de seleção); Diagrama de causa e efeito; Lista de tarefas; Organograma.
- (E) Diagrama de Pareto; Brainstorming; Diagrama de afinidade; Votação múltipla; Diagrama de causa e efeito; Lista de tarefas; Organograma.

**QUESTÃO 34**

**O novo modelo de hospital requer dos gestores da saúde uma melhoria da performance para oferecer à comunidade, ao governo, aos prestadores de serviços de saúde e demais envolvidos no processo da instituição um serviço de qualidade. Diante desse cenário qual alternativa melhor traz as tarefas necessárias para essa melhoria na performance?**

- (A) 1- Tratar os objetivos críticos ou essenciais; 2- Renovar a estrutura, para permitir que as pessoas trabalhem de forma satisfatória e que o fluxo dos pacientes seja, ao mesmo tempo, efetivo e eficiente. 3 – Redesenhar os processos clínicos, para medir e melhorar os resultados e a performance global.
- (B) 1- Reenfocar os objetivos críticos ou essenciais; 2- Reorganizar a estrutura, para permitir que as pessoas trabalhem de forma cooperativa e que o fluxo dos pacientes seja, ao mesmo tempo, efetivo e eficiente. 3 – Redesenhar os processos clínicos e administrativos, para medir e melhorar os resultados e a performance global.
- (C) 1- Reenfocar os objetivos críticos ou essenciais; 2- Renovar a estrutura, para permitir que as pessoas trabalhem de forma cooperativa. 3 – Redesenhar os processos clínicos e administrativos, para medir e melhorar os resultados e a performance global.
- (D) 1- Definir os objetivos críticos ou essenciais; 2- Reorganizar a estrutura, para permitir que as pessoas trabalhem de forma alternativa e que o fluxo dos pacientes seja, ao mesmo tempo, efetivo e eficiente. 3 – Estruturar os processos clínicos e administrativos, para medir e melhorar os resultados e a performance global.
- (E) 1- Definir os objetivos essenciais; 2- Reorganizar a estrutura, para permitir que as pessoas trabalhem de forma cooperativa e que o fluxo dos processos seja, ao mesmo tempo, efetivo e eficiente. 3 – Redesenhar os processos administrativos, para medir e melhorar os resultados e a performance global.

**QUESTÃO 35**

**Assinale a alternativa que apresenta a definição de Hospital “Humanizado”.**

- (A) Por definição, Hospital “Humanizado” é aquele que, em sua estrutura física, possui pessoas para o atendimento hospitalar e que valoriza e respeita a pessoa, colocando-se a serviço da mesma, garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade.
- (B) Por definição, Hospital “Humanizado” é aquele que, em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa, possui equipamentos novos e de alta tecnologia, garantindo um atendimento de elevada qualidade às pessoas.
- (C) Por definição, Hospital “Humanizado” é aquele que, em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa, valoriza e respeita a pessoa, atribuindo valores adequados para cada serviço prestado, garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade.
- (D) Por definição, Hospital “Humanizado” é aquele que, em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa, valoriza e respeita a pessoa, dando-lhe condições de pagamento e garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade.
- (E) Por definição, Hospital “Humanizado” é aquele que, em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa, valoriza e respeita a pessoa, colocando-se a serviço da mesma, garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade.

**QUESTÃO 36**

A administração financeira é uma das áreas da administração que tem como objetivo a maximização de resultados financeiros das organizações. Quando se fala em uma Instituição Hospitalar, esses conceitos são reformulados. Assinale a alternativa que apresenta os objetivos da Administração Financeira Hospitalar.

- (A) A administração financeira hospitalar tem por objetivo organizar o funcionamento continuado do hospital, assegurando que as receitas totais igualem-se aos custos totais ou às despesas, estabelecendo critérios para que haja um superávit, e também provendo a comunidade com os serviços que ela necessita a um nível aceitável de qualidade, e ao menor custo possível.
- (B) A administração financeira hospitalar tem por objetivo, a curto prazo, perpetuar o funcionamento continuado do hospital, assegurando que a comunidade seja atendida com os serviços que ela necessita a um nível aceitável de qualidade e ao menor custo possível.
- (C) A administração financeira hospitalar tem por objetivo perpetuar o funcionamento do hospital, assegurando que as receitas, menos as despesas, obtenham um resultado superavitário com distribuição dos lucros, provendo a comunidade com os serviços que ela necessita a um nível aceitável de qualidade, e ao menor custo possível.
- (D) A administração financeira hospitalar tem por objetivo, a longo prazo, planejar as atividades hospitalares, assegurando treinamento adequado mesmo que as receitas sejam menores que as despesas, provendo a comunidade com os serviços que ela necessita a um nível aceitável de qualidade e ao menor custo possível.
- (E) A administração financeira hospitalar tem por objetivo, a longo prazo, perpetuar o funcionamento continuado do hospital, assegurando que as receitas totais, no mínimo, igualem-se aos custos totais ou as despesas, provendo a comunidade com os serviços que ela necessita a um nível aceitável de qualidade e ao menor custo possível.

**QUESTÃO 37**

Quando se trata de uma Instituição Hospitalar, o administrador financeiro deve, além, de outros fatores, analisar aspectos não econômicos. Nas alternativas a seguir, qual possui esses aspectos não econômicos?

- (A) Os princípios humanistas da comunidade e dos sócios hospitalares, o nível de qualidade e a capacidade de atendimento da organização.
- (B) O nível de qualidade e a capacidade da organização de atendimento em termos de estrutura, o treinamento eficaz de sua equipe de trabalho.
- (C) As necessidades da comunidade, o nível de qualidade e a capacidade da organização de executar as várias alternativas.
- (D) A contratação de funcionários, de médicos, o nível de qualidade e a capacidade da organização de executar as várias alternativas em termos de equipamentos e estrutura.
- (E) As necessidades dos sócios, o nível de qualidade e a capacidade da organização de executar as várias alternativas maximizando o investimento dos sócios.

**QUESTÃO 38**

A Administração financeira deve estar diretamente ligada a uma outra ciência para realizar o controle de estoques da Instituição Hospitalar. Qual das alternativas a seguir apresenta a nomeação dessa ciência e sua contribuição para as organizações?

- (A) A administração de produção, pois vai oferecer informações precisas sobre as entradas e saídas de estoque e seus custos.
- (B) A administração de marketing, pois vai identificar qual demanda ocorreu em determinado período, dando assim o resultado final dos estoques no período.
- (C) A administração de projetos, pois esta determinará exatamente quais foram as entradas previstas e as saídas que incorreram em determinado período.
- (D) A Contabilidade através do sistema contábil dará as informações necessárias e com exatidão para uma eficiente administração e controle dos estoques.
- (E) A Auditoria Contábil através do sistema contábil dará as informações necessárias e com exatidão para uma eficiente administração dos fluxos de entradas e saídas.

**QUESTÃO 39**

**Na definição de capital de giro, dentro dos aspectos financeiros de suas entradas, são considerados os ativos circulantes. Todavia uma instituição hospitalar em algum momento terá que considerar outras fontes de recursos. Das alternativas a seguir, qual possui essas outras fontes de recursos?**

- (A) Financiamentos; Empréstimos; Fornecedores; Patrimônio Líquido.
- (B) Patrimônio Líquido; Estoques; Financiamento; Duplicatas a Receber.
- (C) Duplicatas a Receber; Financiamento; Empréstimos; Máquinas e Equipamentos.
- (D) Financiamentos; Empréstimos, Fornecedores; Estoques.
- (E) Estoques; Financiamentos; Patrimônio Líquido; Fornecedores.

**QUESTÃO 40**

**Quando se fala em administração de estoques, logo se avalia o custo de manutenção desses estoques. Dessa forma, as empresas comerciais e industriais comumente operam com quantidade mínima de estoques. Nas Instituições Hospitalares, por sua vez, essa forma de administração de estoques não pode ser tratada, devido a algumas situações. Assinale a alternativa que apresenta os motivos pelos quais uma instituição hospitalar não pode operar com quantidades mínimas e nem mesmo colocar a questão de minimizar custos.**

- (A) Os serviços hospitalares têm se mostrado bastante previsíveis, devido à natureza da organização e da manutenção de saúde dos serviços hospitalares. Nesse interim, o custo mercadológico de falhas no atendimento da demanda pode ser muito alto.
- (B) Pelo fato da demanda por serviços hospitalares ter se mostrado bastante imprevisível, também, devido à natureza de proteção à vida e/ou de manutenção de saúde dos serviços hospitalares, o custo de falhas no atendimento da demanda pode ser muito alto.
- (C) O tratamento de doenças pelos hospitais tem se mostrado bastante imprevisível, também, devido à natureza das operações dos serviços hospitalares, o custo de falhas no atendimento desses tratamentos tem que ser avaliado.
- (D) As organizações hospitalares trabalham com situações que podem ser avaliadas e controladas. Dessa forma, o controle de estoques deve prover o hospital com todos os recursos necessários ao desenvolvimento de

suas atividades.

- (E) O controle de estoque deve ocorrer independente das situações, pois os resultados das organizações dependem desse controle independente da natureza de proteção ao consumidor pelos serviços hospitalares.

**QUESTÃO 41**

**O motivo pelo qual um hospital, ou, na verdade, qualquer empresa, mantém um caixa pode ser explicado por uma abordagem Keynesiana, que identifica três motivos para a manutenção de caixa: transações, precauções e especulação. Com essa explicação, é sabida a necessidade de fluxo de caixa pelas organizações. Todavia as instituições hospitalares ainda possuem uma outra particularidade pela sua tipicidade de serviços. Qual das alternativas a seguir apresenta essa tipicidade?**

- (A) Déficit nos resultados.
- (B) Superávit nos resultados.
- (C) Discrepância entre os fluxos de entradas e saídas.
- (D) Discrepância entre os fluxos de operações.
- (E) Discrepância entre os déficit e superávit.

**QUESTÃO 42**

**Dentro de um aspecto mercadológico, a tecnologia traz para a atualidade uma mudança de conceitos entre paciente e cliente. Essa é uma situação frágil de ser tratada pelas organizações hospitalares, uma vez que nem sempre o que o cliente/paciente quer é o que ele pode ter. Com base no exposto, qual das alternativa a seguir melhor apresenta uma administração mercadológica correta para atender ao cliente/paciente hospitalar?**

- (A) Para as instituições de saúde e, particularmente, para o hospital tratar esse cliente/paciente, é necessário atender ao que ele deseja e acentuar a evolução da tecnologia.
- (B) Cliente é cliente em toda e qualquer situação, mesmo para as instituições de saúde. Com isso, é necessário canalizar seus esforços para acompanhar e acentuar sua evolução, tratando esse cliente/paciente com direitos e deveres claramente explicitados, ou seja, através de contratos entre as partes.
- (C) Para as organizações hospitalares, o cliente/paciente terá o tratamento que ele desejar e ao custo que ele tiver condições de administrar, mas para isso é necessário um contrato entre as partes regido pelo código do consumidor.
- (D) Para as instituições de saúde e, particularmente, para o hospital tratar esse cliente/paciente, é necessário canalizar e acentuar sua evolução, desde paciente passivo a cliente com direitos e deveres claramente explicitados, ou seja, através de contratos entre as partes.
- (E) As organizações hospitalares possuem regimentos internos que deverão ser seguidos por todos a fim de atender aos objetivos dessa instituição e também mercadologicamente atrativo.

**QUESTÃO 43**

**A reestruturação da oferta hospitalar conduz a uma mudança de paradigma que se expressa de diferentes maneiras nos aspectos mercadológicos. Com base no exposto, qual das alternativas a seguir expressa essa mudança de paradigma?**

- (A) Consiste em estabelecer parâmetros de atenção do paciente em torno do número de leitos que possui e os serviços que são oferecidos pela rede hospitalar.
- (B) Consiste em estabelecer ordens de entradas de pacientes em torno da plataforma tecnológica do hospital, onde o sistema hospitalar planeja as atribuições de cada unidade às necessidades do paciente.

- (C) Consiste em planejar, organizar, coordenar e controlar a atenção do paciente em torno da plataforma tecnológica do hospital, onde o sistema hospitalar se planeja em torno da plataforma de serviços a serem oferecidos ao paciente.
- (D) Consiste em tratar os recursos que o hospital possui interagindo na atenção ao paciente em torno da plataforma sistêmica, onde o sistema hospitalar se planeja em torno da plataforma estrutural para o atendimento preliminar, a fim de diagnosticar os serviços a serem oferecidos.
- (E) Consiste em organizar a atenção do paciente em torno da plataforma tecnológica do hospital, onde o sistema hospitalar se planeja em torno da plataforma de serviços a serem oferecidos com parcerias e atribuições de complementariedade.

**QUESTÃO 44**

**No contexto mercadológico, é essencial que as organizações segmentem o mercado para melhor atender aos seus clientes. Nesse universo e em um processo de mudanças, as instituições hospitalares se reorganizam e iniciam um processo de segmentação do mercado. Assinale a alternativa que apresenta a forma de segmentação adotada pelas instituições hospitalares.**

- (A) Segmentação por doenças; por características dos processos de tratamento; por características das tecnologias utilizadas; por competências exigidas; por estruturas de custos variáveis específicos; pela natureza da competência encontrada; pelo circuito e origem das prescrições; por tipos de pacientes; por necessidades satisfeitas.
- (B) Segmentação por doenças infecto-contagiosas; por características dos processos administrativos; por características das tecnologias utilizadas; por competências exigidas; por estruturas de custos variáveis específicos; pela natureza da competência encontrada; pelo circuito e origem das prescrições; por tipos de pacientes; por necessidades satisfeitas.
- (C) Segmentação por doenças; por características dos processos de tratamento; por características das tecnologias utilizadas; por competências exigidas; por estruturas tecnológicas; pela natureza da competência encontrada; pelo circuito e origem das prescrições; por regiões; por necessidades satisfeitas.
- (D) Segmentação por regiões; por características dos processos administrativos; por características das tecnologias utilizadas;

por competências exigidas; por estruturas de custos variáveis específicos; pela natureza da competência encontrada; pelo circuito e origem das prescrições; por tipos de pacientes; por necessidades satisfeitas.

- (E) Segmentação por doenças; por características dos processos de tratamento; por características da região de origem; por competências exigidas; pela natureza da competência encontrada; pelo circuito e origem das prescrições; por tipos de pacientes; por necessidades satisfeitas.

**QUESTÃO 45**

**Por quais motivos o planejamento hospitalar é necessário?**

- (A) O planejamento obriga o hospital a vincular a tomada de decisões com o fim a que se propõe; estabelece metas e objetivos; transforma a intenção em ação; permite se antecipar aos acontecimentos e influenciá-los.
- (B) O planejamento obriga o hospital a vincular os recursos financeiros aos mercadológicos; estabelece metas e objetivos dentro do que a sociedade formal determina; transforma a intenção em ação; permite se antecipar aos acontecimentos e antecipar as intempéries.
- (C) O planejamento vincula os resultados anteriores à tomada de decisão com o fim; estabelece metas e objetivos; transforma os recursos em resultados; permite se antecipar aos acontecimentos e influenciá-los.
- (D) O planejamento procura vincular a tomada de decisões com o fim mercadológico e pessoal; estabelece ações e objetivos que a sociedade e a região determina; transforma a intenção em ação e controla suas atividades; permite se antecipar aos acontecimentos e influenciá-los.
- (E) obriga o hospital a vincular o mercado aos serviços oferecidos; estabelece metas e objetivos e planos de ação; transforma a intenção em ação; permite se antecipar aos acontecimentos e influenciá-los.

**QUESTÃO 46**

**Os processos de compras nas organizações hospitalares seguem regras específicas e que são determinadas por um comitê. Esse comitê é que determina quando e o que deve ser adquirido. Assinale a alternativa que apresenta os procedimentos de compra para as instituições hospitalares.**

- (A) O procedimento de compra dispõe de todos os instrumentos de gestão necessários para que não ocorra risco de corrupção. Para isso,

a análise e participação do comitê técnico são necessárias.

- (B) A formulação dos materiais necessários passa pelo comitê com o intuito de adquirir o estritamente necessário para o desenvolvimento das atividades hospitalares. A decisão de aquisição dispõe de todos os instrumentos de gestão que permitam tornar esse processo mais seguro e inclui a participação da direção do hospital e do corpo médico.
- (C) A decisão de aquisição dispõe de todos os instrumentos de gestão que permitam tornar esse processo eficiente e que inclui a participação da direção do hospital, do corpo médico, dos enfermeiros e dos engenheiros e técnico do hospital.
- (D) A normatização de compras hospitalares estão previstas nos Estatutos da Instituição, com regras e procedimentos que devem ser seguidos para que os objetivos financeiros e mercadológicos sejam alcançados.
- (E) A decisão de aquisição dispõe de todos os procedimentos técnicos que permitam tornar esse processo eficiente e que inclui a participação do advogado, contador e administrador do Hospital.

**QUESTÃO 47**

**Quando se fala em gestão de infraestrutura de tecnologia clínica, analisa-se não apenas as intervenções de instalação ou reparo dos equipamentos mas, também o fato de incluir uma ampla gama de tarefas que trazem consequências importantes no funcionamento do parque instalado. Qual das alternativas a seguir identifica algumas dessas tarefas?**

- (A) Auditoria de procedimentos e inventário exato e completo do curriculum dos médicos; controle regular do patrimônio da instituição; constituição da biblioteca; gestão de controle de almoxarifado; reparo; capacitação de pessoal; implantação de programas de qualidade; controle de notas fiscais.
- (B) Planejamento e organização da etiquetagem do material; controle regular do patrimônio dos sócios; constituição da biblioteca de documentações técnicas; gestão de estoques; capacitação de pessoal externo; implantação de programas de qualidade; controle de notas fiscais.
- (C) Programa de qualidade total; controle regular do patrimônio biomédico da instituição; constituição da biblioteca das universidades; gestão de um depósito de reparo; capacitação de pessoal; implantação de programas culturais; controle de notas fiscais.
- (D) Inventário exato e completo e etiquetagem do material; controle regular do patrimônio biomédico da instituição; constituição da biblioteca de documentações técnicas; gestão de um depósito de reparo; capacitação de pessoal; implantação de programas de qualidade; controle de notas fiscais.
- (E) Controle regular do patrimônio biomédico da instituição; constituição da biblioteca de documentações técnicas; gestão de marketing; capacitação de pessoal; implantação de programas de qualidade; controle de notas fiscais; Reestruturação de pessoal.

**QUESTÃO 48**

**A manutenção curativa, ao contrário da manutenção preventiva, sempre tem caráter urgente e tem que ser sinônimo de organização e de política global de manutenção. Essa manutenção, habitualmente, é definida em cinco níveis. Quais são eles?**

- (A) Nível 0 – Diagnóstico das avarias, reparo por substituição de componentes ou de elementos funcionais; Nível 1- Diagnóstico interno. Reparo

por uma empresa externa; Nível 2- Reparo, intercâmbio dos elementos previstos para isso; Nível 3- Manutenção externa total; Nível 4- Esse nível compreende todos os trabalhos importantes de manutenção.

- (B) Nível 0 – Manutenção externa total; Nível 1- Diagnóstico interno. Reparo por uma empresa externa; Nível 2- Reparo, intercâmbio dos elementos previstos para isso; Nível 3- Diagnóstico das avarias, reparo por substituição de componentes ou de elementos funcionais; Nível 4- Esse nível compreende todos os trabalhos importantes de manutenção.
- (C) Nível 0 – Manutenção externa total; Nível 1-. Esse nível compreende todos os trabalhos importantes de manutenção; Nível 2- Reparo, intercâmbio dos elementos previstos para isso; Nível 3- Diagnóstico das avarias, reparo por substituição de componentes ou de elementos funcionais; Nível 4- Diagnóstico interno. Reparo por uma empresa externa.
- (D) Nível 0 – Diagnóstico da organização, reparo por substituição de componentes ou de elementos funcionais; Nível 1- Diagnóstico interno. Reparo por uma auditoria interna; Nível 2- Reparo, intercâmbio dos elementos previstos no planejamento; Nível 3- Manutenção interna total; Nível 4- Esse nível compreende todos os trabalhos importantes de manutenção diagnosticados.
- (E) Nível 0 – Reparo, intercâmbio dos elementos previstos para isso; Nível 1- Diagnóstico interno. Reparo por uma empresa externa; Nível 2- Manutenção externa total; Nível 3- Diagnóstico das avarias, reparo por substituição de componentes ou de elementos funcionais; Nível 4- Esse nível compreende todos os trabalhos importantes de manutenção.

**QUESTÃO 49**

**Das alternativas a seguir, qual apresenta os objetivos da terceirização de alguns serviços hospitalares?**

- (A) É o fato de articular diversos elementos no hospital que se relacionam internamente, deixando assim os diretores com condições de dedicação as suas atividades pessoais e a formar o pessoal sanitário.
- (B) Procura-se normatizar os diversos elementos da região em que a instituição hospitalar está e que funcionam separadamente do hospital, deixando assim os diretores com condições de dedicação ao marketing hospitalar e ao desenho das atividades assistenciais principais e a formar o pessoal sanitário.

- (C) Deve ser tratado para que as responsabilidades hospitalares sejam minimizadas, articular os elementos macrorregionais do hospital que funcionam separadamente, deixando assim os diretores com condições de dedicação ao desenho das atividades assistenciais.
- (D) O objetivo é o de trabalhar as regiões micro e os diversos elementos do hospital que funcionam conjuntamente fazendo com que a sociedade redesenhe os procedimentos hospitalares de acordo com suas necessidades.
- (E) Consistem em articular diversos elementos no hospital que funcionam separadamente deixando assim os diretores com condições de dedicação ao desenho das atividades assistenciais principais e a formar o pessoal sanitário.

**QUESTÃO 50**

**Assinale a alternativa que apresenta as vantagens da terceirização de alguns serviços hospitalares.**

- (A) Melhorias na logística e nos ciclos de aprovisionamento; diminuição importante para o pessoal do hospital das tarefas puramente administrativas; redução importante do custo dos artigos sobre a base da maior capacidade negociadora.
- (B) Otimização dos resultados e melhorias na logística dos processos de compras; diminuição do número de leitos; redução do custo dos artigos sobre a base da maior capacidade negociadora.
- (C) Planejamento dos ciclos de produção; diminuição do número de pessoal do hospital; redução do custo dos artigos sobre a base da maior capacidade negociadora.
- (D) Melhorias na qualidade dos serviços médicos ofertados; diminuição para o pessoal do hospital das tarefas puramente administrativas; redução do custo com real controle de estoques.
- (E) Organização para a melhoria dos serviços médicos ofertados; diminuição do número de pessoal do hospital adequando ao número de leitos; redução importante do custo dos artigos sobre a base da maior capacidade negociadora.