

**TECNOLOGIA EM  
GESTÃO HOSPITALAR****16**

Novembro/2013

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

1. Verifique se, além deste caderno, você recebeu o Caderno de Respostas, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), das questões discursivas e do questionário de percepção da prova.
2. Confira se este caderno contém as questões de múltipla escolha (objetivas), as discursivas de formação geral e do componente específico da área e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões	Peso dos componentes
Formação Geral/Objetivas	1 a 8	60%	25%
Formação Geral/Discursivas	Discursiva 1 e Discursiva 2	40%	
Componente Específico/Objetivas	9 a 35	85%	75%
Componente Específico/Discursivas	Discursiva 3 a Discursiva 5	15%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	-	-

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no Caderno de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar o Caderno de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções sobre a marcação das respostas das questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas no Caderno de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta, tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
7. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
8. Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal o seu Caderno de Respostas.
9. **Atenção!** Você deverá permanecer, no mínimo, por uma hora, na sala de aplicação das provas e só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

### QUESTÃO 01

Todo caminho da gente é resvaloso.  
Mas também, cair não prejudica demais  
A gente levanta, a gente sobe, a gente volta!...  
O correr da vida embrulha tudo, a vida é assim:  
Esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa,  
Sossega e depois desinquieta.  
O que ela quer da gente é coragem.  
Ser capaz de ficar alegre e mais alegre no meio da alegria,  
E ainda mais alegre no meio da tristeza...

ROSA, J.G. **Grande Sertão**: Veredas. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2005.

De acordo com o fragmento do poema acima, de Guimarães Rosa, a vida é

- A** uma queda que provoca tristeza e inquietude prolongada.
- B** um caminhar de percalços e dificuldades insuperáveis.
- C** um ir e vir de altos e baixos que requer alegria perene e coragem.
- D** um caminho incerto, obscuro e desanimador.
- E** uma prova de coragem alimentada pela tristeza.

### ÁREA LIVRE

### QUESTÃO 02

A discussão nacional sobre a resolução das complexas questões sociais brasileiras e sobre o desenvolvimento em bases sustentáveis tem destacado a noção de corresponsabilidade e a de complementaridade entre as ações dos diversos setores e atores que atuam no campo social. A interação entre esses agentes propicia a troca de conhecimento das distintas experiências, proporciona mais racionalidade, qualidade e eficácia às ações desenvolvidas e evita superposições de recursos e competências.

De uma forma geral, esses desafios moldam hoje o quadro de atuação das organizações da sociedade civil do terceiro setor. No Brasil, o movimento relativo a mais exigências de desenvolvimento institucional dessas organizações, inclusive das fundações empresariais, é recente e foi intensificado a partir da década de 90.

BNDES. Terceiro Setor e Desenvolvimento Social. **Relato Setorial nº 3 AS/GESET**. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br>>. Acesso em: 02 ago. 2013 (adaptado).

De acordo com o texto, o terceiro setor

- A** é responsável pelas ações governamentais na área social e ambiental.
- B** promove o desenvolvimento social e contribui para aumentar o capital social.
- C** gerencia o desenvolvimento da esfera estatal, com especial ênfase na responsabilidade social.
- D** controla as demandas governamentais por serviços, de modo a garantir a participação do setor privado.
- E** é responsável pelo desenvolvimento social das empresas e pela dinamização do mercado de trabalho.

### ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 03

Uma revista lançou a seguinte pergunta em um editorial: “Você pagaria um ladrão para invadir sua casa?”. As pessoas mais espertas diriam provavelmente que não, mas companhias inteligentes de tecnologia estão, cada vez mais, dizendo que sim. Empresas como a Google oferecem recompensas para *hackers* que consigam encontrar maneiras de *entrar* em seus *softwares*. Essas companhias frequentemente pagam milhares de dólares pela descoberta de apenas um *bug* – o suficiente para que a caça a *bugs* possa fornecer uma renda significativa. As empresas envolvidas dizem que os programas de recompensa tornam seus produtos mais seguros. “Nós recebemos mais relatos de *bugs*, o que significa que temos mais correções, o que significa uma melhor experiência para nossos usuários”, afirmou o gerente de programa de segurança de uma empresa. Mas os programas não estão livres de controvérsias. Algumas empresas acreditam que as recompensas devem apenas ser usadas para pegar cibercriminosos, não para encorajar as pessoas a encontrar as falhas. E também há a questão de *double-dipping* – a possibilidade de um *hacker* receber um prêmio por ter achado a vulnerabilidade e, então, vender a informação sobre o mesmo *bug* para compradores maliciosos.

Disponível em: <<http://pcworld.uol.com.br>>.  
Acesso em: 30 jul. 2013 (adaptado).

Considerando o texto acima, infere-se que

- A** os caçadores de falhas testam os *softwares*, checam os sistemas e previnem os erros antes que eles aconteçam e, depois, revelam as falhas a compradores criminosos.
- B** os caçadores de falhas agem de acordo com princípios éticos consagrados no mundo empresarial, decorrentes do estímulo à livre concorrência comercial.
- C** a maneira como as empresas de tecnologia lidam com a prevenção contra ataques dos cibercriminosos é uma estratégia muito bem-sucedida.
- D** o uso das tecnologias digitais de informação e das respectivas ferramentas dinamiza os processos de comunicação entre os usuários de serviços das empresas de tecnologia.
- E** os usuários de serviços de empresas de tecnologia são beneficiários diretos dos trabalhos desenvolvidos pelos caçadores de falhas contratados e premiados pelas empresas.

## QUESTÃO 04

A Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010) define a logística reversa como o “instrumento caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada”.

A Lei nº 12.305/2010 obriga fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de agrotóxicos, pilhas, baterias, pneus, óleos lubrificantes, lâmpadas fluorescentes, produtos eletroeletrônicos, embalagens e componentes a estruturar e implementar sistemas de logística reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor, de forma independente do serviço público de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos.

Considerando as informações acima, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I. O retorno de embalagens e produtos pós-consumo a seus fabricantes e importadores objetiva responsabilizar e envolver, na gestão ambiental, aquele que projeta, fabrica ou comercializa determinado produto e lucra com ele.

PORQUE

II. Fabricantes e importadores responsabilizados, inclusive financeiramente, pelo gerenciamento no pós-consumo são estimulados a projetar, manufaturar e comercializar produtos e embalagens menos poluentes e danosos ao meio ambiente. Fabricantes são os que melhor conhecem o processo de manufatura, sendo, por isso, os mais indicados para gerenciar o reprocessamento e reaproveitamento de produtos e embalagens.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

## QUESTÃO 05

Na tabela abaixo, é apresentada a distribuição do número de empregos formais registrados em uma cidade brasileira, consideradas as variáveis setores de atividade e gênero, de acordo com a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS).

**Número de empregos formais por total de atividades e gênero, de 2009 a 2011.**

IBGE Setor	Número de empregos formais por total das atividades - 2009			Número de empregos formais por total das atividades - 2010			Número de empregos formais por total das atividades - 2011		
	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino
Total	106 347	78 980	27 367	115 775	85 043	30 732	132 709	93 710	38 999
1-Extrativa mineral	24 504	22 186	2 318	26 786	24 236	2 550	26 518	23 702	2 816
2-Indústria de transformação	12 629	10 429	2 200	14 254	12 031	2 223	14 696	12 407	2 289
3-Serviços industriais de utilidade pública	421	363	58	612	543	69	813	703	110
4-Construção civil	9 279	8 242	1 037	7 559	6 587	972	7 563	7 070	493
5-Comércio	12 881	7 869	5 012	14 440	8 847	5 593	15 436	9 516	5 920
6-Serviços	38 945	26 460	12 485	43 148	29 044	14 104	51 210	34 304	16 906
7-Administração Pública	7 217	2 996	4 221	8 527	3 343	5 184	16 017	5 599	10 418
8-Agropecuária, extração vegetal, caça e pesca.	471	435	36	449	412	37	456	409	47

Fonte: RAIS/MTE (adaptado)

Com base nas informações da tabela apresentada, avalie as afirmações a seguir.

- I. O setor com o melhor desempenho em termos percentuais foi o da Administração Pública, com a geração de 7 490 postos de trabalho entre 2010 e 2011.
- II. De uma forma geral, comparando-se os dados de gênero, as mulheres vêm ocupando mais postos de trabalho na Administração Pública e perdendo postos na Construção civil.
- III. Entre 2010 e 2011, o aumento na distribuição dos postos de trabalho entre homens e mulheres foi mais equilibrado que o ocorrido entre 2009 e 2010.
- IV. O setor com o pior desempenho total entre 2010 e 2011 foi o da Agropecuária, extração vegetal, caça e pesca, que apresentou aumento de somente 7 postos de trabalho.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** III e IV.
- D** I, II e III.
- E** II, III e IV.



**QUESTÃO 06**

De um ponto de vista econômico, a globalização é a forma como os mercados de diferentes países interagem e aproximam pessoas e mercadorias. A superação de fronteiras gerou uma expansão capitalista que tornou possível realizar transações financeiras e expandir os negócios para mercados distantes e emergentes. O complexo fenômeno da globalização resulta da consolidação do capitalismo, dos grandes avanços tecnológicos e da necessidade de expansão do fluxo comercial mundial. As inovações nas áreas das telecomunicações e da informática (especialmente com a Internet) foram determinantes para a construção de um mundo globalizado.

Disponível em: <[www.significados.com.br](http://www.significados.com.br)>.  
Acesso em: 2 jul. 2013 (adaptado).

Sobre globalização, avalie as afirmações a seguir.

- I. É um fenômeno gerado pelo capitalismo, que impede a formação de mercados dinâmicos nos países emergentes.
- II. É um conjunto de transformações na ordem política e econômica mundial que aprofunda a integração econômica, social, cultural e política.
- III. Atinge as relações e condições de trabalho decorrentes da mobilidade física das empresas.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

**ÁREA LIVRE****QUESTÃO 07**

Uma sociedade sustentável é aquela em que o desenvolvimento está integrado à natureza, com respeito à diversidade biológica e sociocultural, exercício responsável e consequente da cidadania, com a distribuição equitativa das riquezas e em condições dignas de desenvolvimento.

Em linhas gerais, o projeto de uma sociedade sustentável aponta para uma justiça com equidade, distribuição das riquezas, eliminando-se as desigualdades sociais; para o fim da exploração dos seres humanos; para a eliminação das discriminações de gênero, raça, geração ou de qualquer outra; para garantir a todos e a todas os direitos à vida e à felicidade, à saúde, à educação, à moradia, à cultura, ao emprego e a envelhecer com dignidade; para o fim da exclusão social; para a democracia plena.

TAVARES, E. M. F. Disponível em: <<http://www2.ifrn.edu.br>>.  
Acesso em: 25 jul. 2013 (adaptado).

Nesse contexto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I. Os princípios que fundamentam uma sociedade sustentável exigem a adoção de políticas públicas que entram em choque com velhos pressupostos capitalistas.

**PORQUE**

II. O crescimento econômico e a industrialização, na visão tradicional, são entendidos como sinônimos de desenvolvimento, desconsiderando-se o caráter finito dos recursos naturais e privilegiando-se a exploração da força de trabalho na acumulação de capital.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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



## QUESTÃO 08

---

### TEXTO I

Muito me surpreendeu o artigo publicado na edição de 14 de outubro, de autoria de um estudante de Jornalismo, que compara a legislação antifumo ao nazismo, considerando-a um ataque à privacidade humana.

Ao contrário do que afirma o artigo, os fumantes têm, sim, sua privacidade preservada. (...) Para isso, só precisam respeitar o mesmo direito à privacidade dos não fumantes, não impondo a eles que respirem as mesmas substâncias que optam por inalar e que, em alguns casos, saem da ponta do cigarro em concentrações ainda maiores.

FITERMAN, J. Disponível em: <<http://www.clicrbs.com.br>>. Acesso em: 24 jul. 2013 (adaptado).

### TEXTO II

Seguindo o mau exemplo de São Paulo e Rio de Janeiro, o estado do Paraná, ao que tudo indica, também adotará a famigerada lei antifumo, que, entre outras coisas, proíbe a existência de fumódromos nos espaços coletivos e estabelece punições ao proprietário que não coibir o fumo em seu estabelecimento. É preciso, pois, perguntar: tem o Estado o direito de decidir a política tabagista que o dono de um bar, por exemplo, deve adotar? Com base em que princípio pode uma tal interferência ser justificada?

A lei somente se justificaria caso seu escopo se restringisse a locais cuja propriedade é estatal, como as repartições públicas. Não se pode confundir um recinto coletivo com um espaço estatal. Um recinto coletivo, como um bar, continua sendo uma propriedade privada. A lei representa uma clara agressão ao direito à propriedade.

PAVÃO, A. Disponível em: <<http://agguinaldopavao.blogspot.com.br>>. Acesso em: 24 jul. 2013 (adaptado).

Os textos I e II discutem a legitimidade da lei antifumo no Brasil, sob pontos de vista diferentes.

A comparação entre os textos permite concluir que, nos textos I e II, a questão é tratada, respectivamente, dos pontos de vista

- A** ético e legal.
- B** jurídico e moral.
- C** moral e econômico.
- D** econômico e jurídico.
- E** histórico e educacional.

### ÁREA LIVRE

---

## QUESTÃO DISCURSIVA 1

A Organização Mundial de Saúde (OMS) menciona o saneamento básico precário como uma grave ameaça à saúde humana. Apesar de disseminada no mundo, a falta de saneamento básico ainda é muito associada à pobreza, afetando, principalmente, a população de baixa renda, que é mais vulnerável devido à subnutrição e, muitas vezes, à higiene precária. Doenças relacionadas a sistemas de água e esgoto inadequados e a deficiências na higiene causam a morte de milhões de pessoas todos os anos, com prevalência nos países de baixa renda (PIB *per capita* inferior a US\$ 825,00).

Dados da OMS (2009) apontam que 88% das mortes por diarreia no mundo são causadas pela falta de saneamento básico. Dessas mortes, aproximadamente 84% são de crianças. Estima-se que 1,5 milhão de crianças morra a cada ano, sobretudo em países em desenvolvimento, em decorrência de doenças diarreicas.

No Brasil, as doenças de transmissão feco-oral, especialmente as diarreias, representam, em média, mais de 80% das doenças relacionadas ao saneamento ambiental inadequado (IBGE, 2012).

Disponível em: <<http://www.tratabrasil.org.br>>. Acesso em: 26 jul. 2013 (adaptado).

Com base nas informações e nos dados apresentados, redija um texto dissertativo acerca da abrangência, no Brasil, dos serviços de saneamento básico e seus impactos na saúde da população. Em seu texto, mencione as políticas públicas já implementadas e apresente uma proposta para a solução do problema apresentado no texto acima. (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

## QUESTÃO DISCURSIVA 2



O debate sobre a segurança da informação e os limites de atuação de governos de determinados países tomou conta da imprensa recentemente, após a publicidade dada ao episódio denominado espionagem americana. O trecho a seguir relata parte do ocorrido.

(...) documentos vazados pelo ex-técnico da Agência Central de Inteligência (CIA), Edward Snowden, indicam que *e-mails* e telefonemas de brasileiros foram monitorados e uma base de espionagem teria sido montada em Brasília pelos norte-americanos.

O Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/>>. Acesso em: 30 jul. 2013 (adaptado).

Considerando que os textos e as imagens acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo a respeito do seguinte tema:

**Segurança e invasão de privacidade na atualidade.** (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

**QUESTÃO 09**

Observe o quadro e o texto abaixo.

**Cultura e Clima Organizacional – seriam mesmo sinônimos?**

CLIMA ORGANIZACIONAL	CULTURA ORGANIZACIONAL
"Estado de espírito" da organização.	Personalidade da organização.
Ligado ao grau de satisfação. Lealdade e compromisso de seus membros.	Ligada ao grau de motivação e comprometimento.
Perspectiva temporal de curto/médio prazo.	Perspectiva temporal de médio/longo prazo.

Disponível em: < <http://peopleandresults.com.br/>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

Existe confusão relativa à superposição do conceito de clima com outros constructos como satisfação no trabalho e cultura organizacional. Assim, a satisfação é uma atitude do indivíduo para com o seu trabalho, um vínculo do trabalhador com o seu trabalho, constituído por cognição e afeto, decorrente de um julgamento avaliativo que o trabalhador faz sobre seu trabalho ou situação de trabalho. Por sua vez, o clima organizacional é formado por percepções compartilhadas entre trabalhadores. Na avaliação de satisfação, verifica-se o quanto o empregado gosta ou não de determinados aspectos do ambiente organizacional; na avaliação de clima organizacional, verifica-se a percepção, a descrição da ausência ou da presença desses aspectos.

MARTINS, M. C. F. Clima Organizacional. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.) **Medidas de comportamento organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 29-40 (adaptado).

Considerando a figura e o texto apresentados, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. Clima organizacional é uma variável de natureza cognitiva, relacionado às percepções e interpretações das atividades na organização, e é concebido como parte da cultura organizacional.

PORQUE

II. Cultura organizacional está mais voltada para a organização e para o compartilhamento de normas e de valores que dão origem às atividades da organização.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

## QUESTÃO 10

A prestação de serviços de alto nível possui uma grande dependência de quem gerencia o relacionamento do prestador de serviços com os clientes e de como isso é feito. Além disso, as variações que ocorrem na prestação dos serviços ao longo do tempo decorrem de três fatores: quem presta o serviço, o local em que é prestado e quando ocorre.

SPILLER, E. S. *et al.* **Gestão dos Serviços em Saúde.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009, p. 28-29.

Considerando a relação entre os processos de gestão e liderança na área de gestão em saúde, avalie as afirmações a seguir.

- I. O fator mais fácil de controlar e gerenciar é o humano, representado pelo conjunto de atitudes (empatia, atenção, comunicabilidade, presteza, flexibilidade) e posturas (discrição, elegância, sinceridade, humildade) capazes de criar e estreitar vínculos, gerar credibilidade e segurança e motivar as relações.
- II. As unidades de saúde, tais como as empresas, são constituídas por pessoas, e os negócios dependem de suas expectativas, desejos, hábitos, tendências e graus de estabilidade física e emocional.
- III. Os serviços em saúde têm como base pessoas e equipamentos, mas é o componente tecnológico (equipamentos) que prevalece e, por essa razão, é mais fácil padronizá-los e uniformizá-los.
- IV. O serviço de saúde supõe a participação de pessoas e é afetado por um conjunto interno e externo de circunstâncias que resulta na variação de sua performance a cada repetição.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I.
- B** II.
- C** I e III.
- D** II e IV.
- E** III e IV.

## QUESTÃO 11

Cada organização deve trabalhar, além da sua responsabilização pelos resultados (*outcomes*), com a construção de pactos e acordos entre as diversas corporações dos profissionais de saúde que compõem o hospital. Tais pactos e acordos devem ser devidamente comunicados a toda a organização, objetivando a adequada assistência aos pacientes. É imprescindível que a infraestrutura do hospital possa estar a serviço da governança clínica.

BARBOSA, P. R.; VECINA NETO, G. **Estruturas jurídico-institucionais e modelos de gestão para hospitais e outros serviços de saúde.** In: GONZALO NETO, V. e MALIK, A. (org). **Gestão em Saúde.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011, p.132 (adaptado).

Considerando a relação entre os processos de gestão em saúde e liderança, avalie as afirmações a seguir.

- I. A Organização Mundial de Saúde propõe que o conceito de governança clínica englobe quatro aspectos principais: desempenho dos profissionais, utilização adequada dos recursos, gestão do risco e satisfação dos pacientes com o serviço prestado.
- II. Todas as organizações que constituem o complexo de assistência à saúde mostram variações no seu desempenho em relação aos diversos critérios de qualidade, pois a melhoria da qualidade deve incidir sobre todo o leque de produtos.
- III. É preciso encontrar formas de envolver os pacientes no processo de governança clínica, uma vez que eles são a razão desse processo.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

**QUESTÃO 12**

A demonstração dos fluxos de caixa fornece resumidamente os fluxos de valores em um determinado período. Ela também é chamada de demonstração de origem e aplicação de recursos financeiros e apresenta os gastos da organização, relativos às suas atividades operacionais. A demonstração dos fluxos apresenta, ainda, os investimentos contrastados com as variações de caixa e os demais títulos que podem ser negociados por seus gestores.

O fluxo de caixa ajuda o gestor a controlar o capital de giro, a identificar possíveis problemas futuros e, portanto, faz parte do planejamento do negócio. Uma organização de saúde que não se preocupa com o seu fluxo de caixa pode enfrentar problemas financeiros baseados na má gestão.

**Exemplo de Fluxo de Caixa**

<b>Fluxo de Caixa (em R\$)</b>						
<b>Descrição</b>	<b>Mês 1</b>	<b>Mês 2</b>	<b>Mês 3</b>	<b>Mês 4</b>	<b>Mês 5</b>	<b>Mês 6</b>
1. Saldo Inicial	6 000,00					
<b>Entradas</b>	<b>20 000,00</b>					
Vendas	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00
Outras Entradas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.Total de Entradas	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00
<b>Saídas</b>	<b>22 960,00</b>	<b>20 800,00</b>				
Fornecedores	12 960,00	10 800,00	10 800,00	10 800,00	10 800,00	10 800,00
Impostos	1 000,00	1 000,00	1 000,00	1 000,00	1 000,00	1 000,00
Comissões	2 000,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00
Custos Fixos	7 000,00	7 000,00	7 000,00	7 000,00	7 000,00	7 000,00
3. Total de Saídas	22 960,00	20 800,00	20 800,00	20 800,00	20 800,00	20 800,00
4.Entradas - Saídas	(2 960,00)	(800,00)	(800,00)	(800,00)	(800,00)	(800,00)
5. Saldo Final	3 040,00	2 240,00	1 440,00	640,00	(160,00)	(960,00)

A análise da tabela permite calcular a diferença entre as entradas e as saídas, e o resultado indica a necessidade de caixa ou sobra de dinheiro.

Considerando o texto e a tabela, o saldo inicial não deve ser considerado, pois o ideal é que as

- A** saídas sejam suficientes para cobrir as despesas, sem nenhum adicional.
- B** saídas sejam idênticas ao saldo inicial para manter o saldo final inalterado.
- C** entradas sejam suficientes para cobrir as saídas, sem nenhum adicional.
- D** entradas e saídas sejam idênticas para não alterar e interferir no saldo final.
- E** entradas não sejam motivo de interferência e alteração para o saldo final.



## QUESTÃO 13

A estrutura de um prontuário, independentemente de ser eletrônico ou em papel, deve seguir as orientações e determinações da Resolução CFM nº 1.638/2002, que define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde, a qual deve ser coordenada por um médico. Em relação ao prontuário do paciente, avalie as afirmações a seguir.

- I. Nos prontuários em papel é obrigatória a legibilidade da letra do profissional que atendeu ao paciente, bem como a identificação dos profissionais prestadores do atendimento.
- II. Os prontuários eletrônicos devem ter sua validade jurídica atestada por meio de assinatura com certificado digital padrão ICP-Brasil.
- III. Por apresentar custo elevado de armazenagem e estar sujeito à perda de informação, o prontuário em papel já foi substituído por sistemas de certificação digital padrão ICP-Brasil na grande maioria das instituições de assistência em saúde.
- IV. No âmbito do Conselho Federal de Medicina, o prontuário em papel deve ser preservado por 20 anos, enquanto o prontuário eletrônico deve ser guardado permanentemente.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
- B** I e III.
- C** III e IV.
- D** I, II e IV.
- E** II, III e IV.

## QUESTÃO 14

No setor de planos de saúde, coexistem várias terminologias, criadas por operadoras e prestadores de serviços. Diante das dificuldades para troca de informações entre os integrantes do setor, identificou-se a necessidade da adoção de uma terminologia clínica comum.

Considerando a padronização de terminologias entre as instituições envolvidas na regulação e fiscalização da oferta de serviços em saúde suplementar, avalie as afirmações a seguir.

- I. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem, entre as atribuições estabelecidas pela lei que a criou (Lei nº 9.961, de 28 de janeiro 2000), a elaboração de uma lista dos procedimentos de cobertura obrigatória para planos de saúde comercializados a partir da vigência da Lei nº 9.656 de 03 de junho de 1998. Essa lista, denominada Rol de Procedimentos, estabelece a cobertura mínima a ser observada nos planos de atendimento ambulatorial e hospitalar.
- II. A Associação Médica Brasileira (AMB), o Conselho Federal de Medicina (CFM) e a Federação Nacional dos Médicos (FENAM) estabelecem uma organização de nomenclaturas, a Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM), com a função de estabelecer padrões de remuneração para a realização de procedimentos médicos.
- III. A ANS, em conjunto com a AMB e o Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar (COPISS), criou a Terminologia Unificada da Saúde Suplementar (TUSS), que utiliza como base a CBHPM.
- IV. O Rol de Procedimentos, a CBHPM e a TUSS apresentam estrutura e conteúdos semelhantes e compatíveis, independentemente do caso.

É correto apenas o que se afirma em

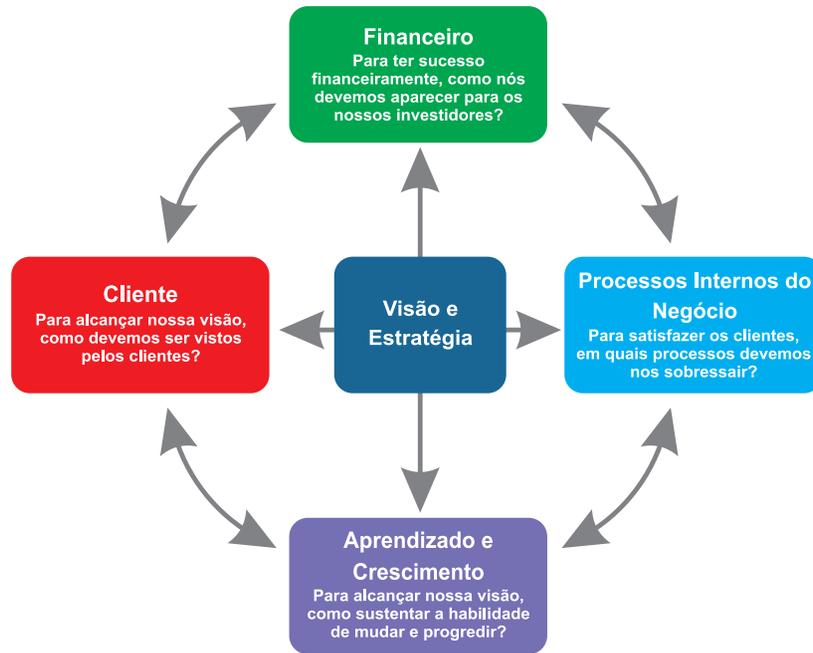
- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** III e IV.
- D** I, II e III.
- E** II, III e IV.

**QUESTÃO 15**

O *Balanced Scorecard* apresenta-se como alternativa viável aos tradicionais sistemas de gestão, controle e avaliação da *performance* dos hospitais. Esse modelo considera os aspectos orçamentais, as limitações financeiras e a necessidade de aperfeiçoar a utilização dos recursos financeiros, técnicos e humanos disponíveis.

RIBEIRO, C. M. S. *O controle de gestão nas unidades de saúde: o Balanced Scorecard*. TOC 100, 2008, p. 61–66 (adaptado).

A figura a seguir mostra as quatro dimensões do *Balanced Scorecard*



KAPLAN, R. S., NORTON, D. P. *A estratégia em ação: balanced scorecard*. 21. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997 (adaptado).

Considerando o texto base e a figura, avalie as afirmações a seguir sobre o *Balanced Scorecard*.

- I. A perspectiva financeira trata da relação custo *versus* eficiência nas operações de compra e também da economia de escala.
- II. A perspectiva dos clientes trata da satisfação desses e da eficácia da parceria em serviços.
- III. A perspectiva interna trata da otimização dos processos e da inovação.
- IV. A perspectiva do aprendizado e crescimento trata do acesso à informação estratégica, da satisfação dos funcionários e da qualidade total de trabalho.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 16

Um hospital passará por processo de acreditação pela metodologia da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no próximo mês. A certificação de qualidade é esperada por todos os colaboradores, pois na avaliação diagnóstica realizada pela Instituição de Acreditação Credenciada (IAC), foi recomendada que a Instituição buscase o Nível 2 – Acreditado Pleno.

O nível de certificação recomendado ao hospital exige que ele

- A** ofereça requisitos básicos de qualidade na assistência prestada ao cliente, nas especialidades e nos serviços da organização de saúde, atendendo aos requisitos formais e técnicos de estrutura para a sua atividade.
- B** utilize perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos e que este também apresente inovações e melhorias decorrentes da análise crítica.
- C** gerencie processos e suas interações de forma sistêmica, medindo e avaliando-os numa perspectiva de melhoria contínua e possua programa de educação continuada e treinamento voltado para a melhoria de processos.
- D** identifique os riscos relacionados à segurança do paciente de forma contínua, com foco na comparação dos resultados, com organizações de complexidade semelhante a sua.
- E** apresente indicadores de desempenho, de processos, e de segurança e possua uma gestão focada na inovação e segurança dos pacientes, por meio de sistema de informação e tecnologias de ponta para realização dos procedimentos médicos.

## ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 17

Sobre a gestão de medicamentos e materiais hospitalares, avalie as afirmações referentes à distribuição descentralizada.

- I. As farmácias satélites são núcleos farmacêuticos distribuídos em locais específicos, com o objetivo de descentralizar os serviços prestados, o que dá mais rapidez ao sistema de distribuição de medicamentos e permite uma interação maior entre as farmácias, os diversos setores e o corpo clínico do hospital.
- II. De acordo com critérios do tipo “elenco de itens”, setores como Centro Cirúrgico e Unidade de Terapia Intensiva são locais indicados para a implantação de farmácias satélites.
- III. Considerando o critério área física necessária para a implantação de uma farmácia satélite, pequenas áreas podem ser substituídas por carrinhos de emergência ou armários específicos, opção que diminui o elenco de itens e reduz a possibilidade de descontrole e desperdício.
- IV. O funcionamento de uma farmácia satélite supõe abastecimento, armazenamento, dispensação, movimentações, sem a necessidade de se relacionarem essas atividades aos pacientes, considerando que o centro de custo de consumo é o mesmo em que a farmácia está inserida.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** III e IV.
- D** I, II e III.
- E** II, III e IV.

## QUESTÃO 18

A hotelaria hospitalar é uma tendência irreversível em qualquer instituição de saúde, pois não se trata mais de uma opção, mas de uma exigência do paciente. A hospitalidade nos serviços de saúde, relacionadas à higiene hospitalar, busca proporcionar um ambiente limpo e esteticamente organizado que proporcione segurança, conforto e bem-estar ao paciente, familiares, visitantes e aos próprios colaboradores do hospital. A tendência do mercado é a terceirização desses serviços que necessitam garantir a excelência nos indicadores de qualidade de serviço para que o hospital possa oferecer serviços competitivos.

TORRES, S.; LISBOA, T. C. *Gestão dos serviços: limpeza, higiene e lavanderia em estabelecimentos de saúde*. 3 ed. São Paulo: Sarvier, 2008 (adaptado).

Considerando o texto apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I. Um dos fatores determinantes para o alcance do sucesso nos serviços de higiene e limpeza é a padronização das técnicas utilizadas nos processos de limpeza, as quais, precisam ser aprovadas pelos serviços de controle de infecção da instituição.

PORQUE

II. Não é admissível que um colaborador trabalhe de forma distinta dos demais, já que a uniformização na execução das atividades é indispensável para se alcançar uma gestão de qualidade.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

## QUESTÃO 19

Um hospital possui armazém para estocagem dos insumos utilizados nos procedimentos ambulatoriais mais comuns, o que gera custo para a empresa. Assim, cada vez que um insumo é utilizado em um procedimento, é preciso realizar sua reposição.

O gestor hospitalar, responsável pelo setor de compras, precisa determinar o tipo de custo que cada um dos itens representa no orçamento da sua área. Nas tabelas abaixo, estão discriminados os custos referentes à estocagem dos insumos e à manutenção do armazém.

**Tabela 1 – Planilha de Custos em R\$**

Unidade de Insumo K	2,00
Unidade de Insumo M	1,98
Unidade de Insumo W	1,37
Unidade de Insumo Z	0,78

**Tabela 2 – Planilha de Custos em R\$**

Depreciação do Armazém no ano de 2013	10 000,00
Supervisão do Armazém – Ano 2013	3 450,00
Segurança e Vigilância – Ano 2013	8 000,00
Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) do Armazém	1 230,00

Considerando o texto e as tabelas, assinale a opção correta.

- A** A Tabela 1 apresenta os componentes orçamentários para os custos variáveis, e a Tabela 2 apresenta os componentes orçamentários para os custos fixos.
- B** A Tabela 1 apresenta os componentes orçamentários para os custos fixos, e a Tabela 2 apresenta os componentes orçamentários para os custos variáveis.
- C** A Tabela 1 e a Tabela 2 não apresentam os componentes orçamentários nem para os custos fixos, nem para os custos variáveis.
- D** A Tabela 1 e a Tabela 2 apresentam os componentes orçamentários para os custos fixos.
- E** A Tabela 1 e a Tabela 2 apresentam os componentes orçamentários para os custos variáveis.

## QUESTÃO 20

Mais de vinte anos após a criação do SUS, surge a necessidade de regulamentação de dispositivos da Lei Orgânica da Saúde, em face de lacunas legais quanto à organização do sistema, ao planejamento da saúde, à assistência à saúde e à articulação interfederativa. A regulamentação, pelo Poder Executivo Federal, da Lei nº 8.080/1990, por meio do Decreto nº 7.508/2011, surge no momento em que os gestores, profissionais de saúde e trabalhadores detêm maior compreensão sobre a organização constitucional e legal do SUS e o usuário sobre o seu direito à saúde.

Disponível em: <<http://dx.doi.org>>. Acesso em 11 jul. 2013 (adaptado).

De acordo com o Decreto citado acima, avalie as afirmações a seguir.

- I. A integralidade da assistência à saúde se inicia e se completa na rede de atenção à saúde, mediante referenciamento do usuário na rede regional e interestadual, conforme pactuado nas comissões intergestoras.
- II. Mapa da saúde é a descrição geográfica da distribuição de recursos humanos e de ações e serviços de saúde ofertados pelo SUS e pela iniciativa privada que será utilizada na identificação das necessidades de saúde e orientará o planejamento integrado dos entes federativos, contribuindo para o estabelecimento de metas de saúde.
- III. Região de saúde é o espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

## QUESTÃO 21

Ao longo da história, houve muitos avanços e também grandes desafios a serem superados no Sistema Único de Saúde, entre eles os financeiros. O sistema público de saúde enfrenta desafios na garantia do direito pleno à saúde da população. É significativa a dificuldade de aplicação de normas gerais em um país extenso e heterogêneo. Por outro lado, é público e notório que a saúde pública necessita de maiores investimentos financeiros, estabelecendo assim orçamentos mais generosos, que garantam de forma equânime a saúde da população.

A Lei Complementar nº 141, de 13 de janeiro de 2012, que regulamenta a Emenda Constitucional (EC 29), aprovada pelo Congresso em dezembro de 2011, define o que deve ser considerado gasto em saúde e fixa os percentuais mínimos de investimento na área pela União, Estados e Municípios. Em relação à regulamentação da EC 29, analise as afirmações a seguir.

- I. Gastos em ações de saneamento básico, compra de merenda escolar, ações de assistência social, pagamento de aposentadorias e pensões, por exemplo, não podem ser considerados investimentos em saúde.
- II. Os estados deverão investir 12% de sua receita em saúde, enquanto os municípios devem investir 15%. E os percentuais de aplicação pelo Distrito Federal ficarão entre 12% e 15% (a depender se a receita for originária de tributo estadual ou municipal).
- III. Os recursos do Fundo Nacional de Saúde, destinados a despesas com as ações e serviços públicos de saúde, de custeio e capital, a serem executados pelos Estados, pelo Distrito Federal ou pelos Municípios serão transferidos diretamente aos respectivos fundos de saúde, de forma regular e automática, dispensada a celebração de convênio ou outros instrumentos jurídicos.

É correto o que se afirma em

- A** II, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** I e III, apenas.
- E** I, II e III.

## QUESTÃO 22

Um hospital está localizado em uma região com demanda turística sazonal. Nos períodos de férias, verifica-se uma oscilação na utilização do item do estoque **Seringa Tipo 1**, em virtude do número de procedimentos realizados, conforme se observa na tabela a seguir.

### Demonstração projetada do movimento de inventário de estoque de insumos hospitalares para o primeiro semestre do ano de 2014, em R\$.

Item: Seringa Tipo 1	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.
<b>Saldo Inicial</b>	R\$ 43,00	R\$ 234,00	R\$ 421,00	R\$ 624,00	R\$ 835,00	R\$ 1 039,00
<b>Compras</b>	R\$ 300,00	R\$ 300,00				
<b>Subtotal</b>	R\$ 343,00	R\$ 534,00	R\$ 721,00	R\$ 924,00	R\$ 1 135,00	R\$ 1 339,00
<b>Uso previsto</b>	R\$ 109,00	R\$ 113,00	R\$ 97,00	R\$ 89,00	R\$ 96,00	R\$ 112,00
<b>Saldo Final</b>	R\$ 234,00	R\$ 421,00	R\$ 624,00	R\$ 835,00	R\$ 1 039,00	R\$ 1 227,00

Há incoerência, por parte do gestor, no planejamento orçamentário referente à compra do item **Seringa Tipo 1**, visto que a demonstração projetada no movimento de inventário de estoque

- A** é linear, sem considerar a previsão de uso.
- B** leva em conta apenas o saldo inicial, saldo final e as movimentações.
- C** leva em conta a utilização do item baseada na sazonalidade da região.
- D** apresenta um saldo final de um mês anterior similar ao saldo inicial do mês seguinte.
- E** apresenta um subtotal que soma as compras com o saldo inicial do mês em referência.

## QUESTÃO 23

No suporte à tomada de decisão em gestão hospitalar, profissionais utilizam-se de sistemas de gerenciamento de custos. Uma das estratégias aplicadas, nesse processo, é o método de classificação de materiais segundo a curva ABC. No quadro a seguir, apresentam-se os produtos da farmácia de um hospital com as quantidades consumidas, seguidos de informações sobre os percentuais em relação ao total das quantidades e valores de cada produto, além do custo total. Sabe-se que o hospital gerencia seus estoques subsidiado pelos conceitos da curva ABC, classificada em função das quantidades consumidas de cada produto.

### Consumo de produtos da farmácia do hospital.

PRODUTOS	CONSUMO QUANTIDADES	CONSUMO PERCENTUAL	CUSTO UNITÁRIO	CUSTO TOTAL
1	40 000	40	R\$ 120,00	R\$ 4 800 000,00
2	35 000	35	R\$ 98,00	R\$ 3 430 000,00
3	20 000	20	R\$ 80,00	R\$ 1 600 000,00
4	5 000	5	R\$ 35,00	R\$ 175 000,00
TOTAIS	100 000	100		R\$ 10 005 000,00

Com base nos dados apresentados, os grupos da curva ABC serão

- A** o grupo A, formado pelo item 1; o grupo B, pelos itens 2 e 3; e o grupo C, pelo item 4.
- B** o grupo A, formado pelos itens 1 e 2; o grupo B, pelo item 3; o grupo C, pelo item 4.
- C** o grupo A, formado pelo item 1; o grupo B, pelo item 2; o grupo C, pelos itens 3 e 4.
- D** o grupo A formado pelo item 4; o grupo B, pelos itens 2 e 3; o grupo C, pelo item 1.
- E** o grupo A, formado pelos itens 3 e 4; o grupo B, pelo item 1; o grupo C, pelo item 2.



**QUESTÃO 24**

O Balanço Patrimonial é uma das mais importantes demonstrações contábeis, auxiliando na apuração da situação patrimonial-financeira de uma organização. Essa demonstração deve evidenciar o Ativo, o Passivo e o Patrimônio Líquido da Entidade.

Um exemplo de Balanço Patrimonial, é apresentado a seguir simplificado.

**Balanço Patrimonial Simplificado.**

<b>BALANÇO PATRIMONIAL EM 31.07.2013</b>			
<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	
		<b>Passivo</b>	
Caixa	2 000,00	Títulos a pagar	7 000,00
Bancos	1 600,00	Salários a pagar	<u>3 600,00</u> 10 600,00
Título a receber	6 000,00		
Estoque	6 000,00	<b>Patrimônio Líquido</b>	
Veículos	1 000,00	Capital	8 000,00
Imóveis	<u>3 400,00</u>	Lucros	<u>1 400,00</u> <u>9 400,00</u>
<b>TOTAL</b>	<b>20 000,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>20 000,00</b>

IUDÍCIBUS, S. et al. **Contabilidade Introdutória** (Atualizada de acordo com as Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09).  
São Paulo: Atlas, 2010 (adaptado).

Com relação ao Balanço Patrimonial, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. O Ativo compreende os componentes baseados em bens e direitos da entidade (Caixa, Bancos, Imóveis; Veículos; Estoque; Títulos a Receber) e devem ser localizados do lado esquerdo do Balanço Patrimonial.

PORQUE

II. O Passivo compreende os componentes baseados em obrigações a pagar, isto é, as quantias que a empresa deve a terceiros (Títulos a Pagar; Salários a Pagar) e devem ser localizados do lado direito do Balanço Patrimonial.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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



**QUESTÃO 25**

Uma unidade hospitalar fechou um contrato com uma empresa localizada em Miami (EUA) para compra de equipamentos de UTI neonatal. A compra foi feita em reais, tendo como base o dólar. A valorização da moeda americana fez com que a empresa vendedora solicitasse um reajuste no valor, uma vez que, no acordo, rezava a obrigatoriedade das partes arcarem com as consequências das possíveis oscilações cambiais. Para a celebração de um acordo, é fundamental definir tudo com absoluta clareza, formalizando o combinado, por meio de contrato, pedido e documentos.

Nesse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. A globalização da economia aumentou a complexidade dos mercados, forçando maior interação e exigindo parcerias, o que demanda que as organizações de saúde, como outros tipos de empresas, revejam suas formas de acompanhar e supervisionar contratos e convênios, nas quais a negociação tem papel primordial.

PORQUE

II. A negociação é um processo de comunicação que valoriza o relacionamento entre os elementos, no qual prevalece o domínio de um negociador sobre o outro.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**QUESTÃO 26**

O que diferencia as organizações são os processos. Para se fazer a gestão de processo, é preciso padronizações que na saúde estão relacionadas com protocolos clínicos e com Procedimentos Operacionais Padrão (POPs). As mãos devem ser higienizadas após contato acidental com sangue, fluídos corpóreos, secreções, excreções e(ou) objetos contaminados; imediatamente após retirar as luvas; antes de colocar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e depois de retirá-los. Também em serviços de saúde, as mãos devem ser higienizadas antes de entrar e sair de áreas com pacientes colonizados, infectados ou com suspeita de infecção; antes e após contato direto com pacientes, seus pertences e superfícies próximas.

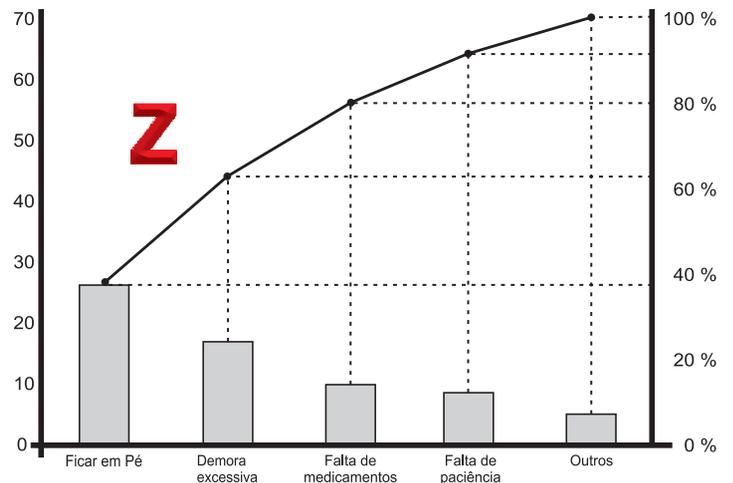
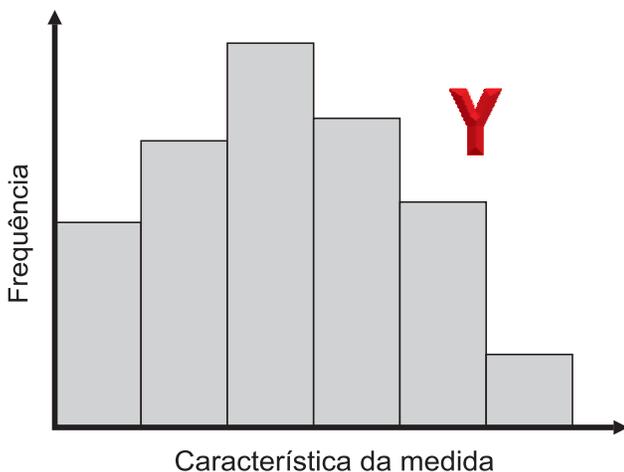
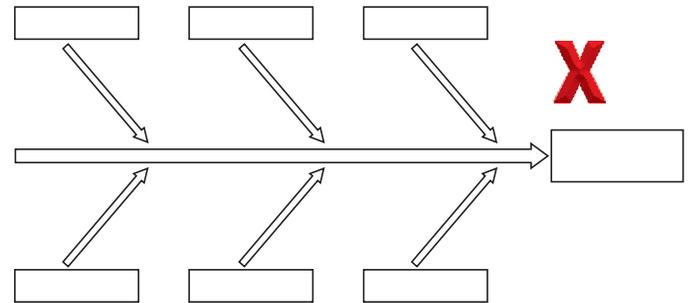
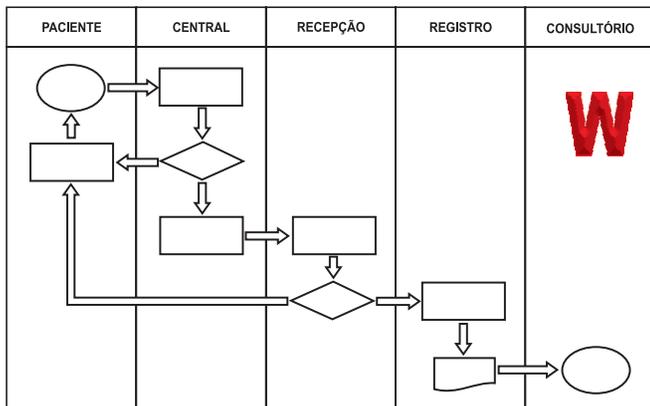
Com base no texto, a higienização das mãos é um procedimento

- A** que tem por objetivo coibir a transmissão de infecções, enquanto a higiene e a aparência pessoal têm o objetivo de promover o bem-estar do profissional.
- B** operacional padrão de orientações básicas de higiene pessoal do profissional que atua em instituições que prestam serviços em saúde, com o objetivo de garantir a higienização pessoal e o bem-estar do profissional, evitando a transmissão de infecções.
- C** importante para a prevenção e o controle das infecções hospitalares, obrigatório para profissionais de atendimento a pacientes, mas facultativo para os familiares e demais integrantes das equipes administrativas das instituições de assistência em saúde.
- D** que pode ser plenamente atendido pela utilização de soluções alcoólicas, sem a necessidade de recorrer à remoção mecânica de sujidade.
- E** necessário, mas que deve levar em conta os malefícios que o uso do sabão e o gasto de água podem provocar no meio ambiente, prejudicando a imagem de sustentabilidade da instituição.

## QUESTÃO 27

Ferramentas de qualidade são técnicas utilizadas com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para os problemas que interferem no bom desempenho dos processos de trabalho. Sua utilização pode representar, entre outros aspectos, um ponto de partida para a melhoria no ambiente de trabalho e para a redução de custos operacionais, auxiliando o profissional na solução de problemas. Algumas das ferramentas de qualidade são apresentadas graficamente, a seguir.

### Ferramentas de Qualidade



Manual do Programa de Gestão da Qualidade do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo - Metodologia para o Estudo e Análise de Problemas - (EAP) - Ferramentas de Qualidade - Anexo 1. São Paulo (SP): USP - Universidade de São Paulo, (s.d.) (adaptado).

As ferramentas representadas nas figuras são:

- A** W = Diagrama de Causa e Efeito ou Ishikawa; X = Histograma; Y = Fluxograma; Z= Diagrama de Pareto.
- B** W = Fluxograma; X = Diagrama de Pareto ; Y = Histograma; Z = Diagrama de Causa e Efeito ou Ishikawa.
- C** W = Fluxograma; X = Diagrama de Causa e Efeito ou Ishikawa; Y = Histograma; Z = Diagrama de Pareto.
- D** W = Diagrama de Causa e Efeito ou Ishikawa; X = Diagrama de Pareto; Y = Fluxograma; Z = Histograma.
- E** W = Histograma; X = Fluxograma; Y = Diagrama de Pareto; Z = Diagrama de Causa e Efeito ou Ishikawa.



**QUESTÃO 28**

O Processo de Acreditação é um método de consenso, racionalização e ordenação das organizações prestadoras de serviços hospitalares e, principalmente, de educação permanente dos seus profissionais. O Programa de Acreditação Hospitalar visa ao incremento de eficiência e eficácia nos processos de gestão e é necessário para assegurar uma assistência melhor e mais humanizada à saúde dos seres humanos que procuram os hospitais, necessitados de cuidados e apoio. As evidências objetivas devem ser coletadas através de entrevistas, exame de documentos, observação das atividades e condições nas áreas de interesse, na busca da conformidade dos processos.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**. 3ª ed. rev. e atual. Brasília: Ministério da Saúde, 2002. p. 09 (adaptado).

Nesse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. A não conformidade menor consiste em descumprimento de alguns requisitos do sistema da qualidade, que não implicam; segundo análise de uma equipe auditora, uma “quebra” do sistema de qualidade, ou uma adequação ou a não implantação de parte de um requisito da norma de referência.

**PORQUE**

II. A não conformidade maior consiste na ausência ou na incapacidade total da organização prestadora de serviços de saúde em atender ao requisito do padrão ou à norma como um todo, mas também pode ser gerada por um grande número de não conformidades “menores”, constatadas durante a avaliação em um único item do padrão ou distribuídas de tal forma que afetem a coerência e o funcionamento do sistema.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**ÁREA LIVRE**

## QUESTÃO 29

O Serviço de Nutrição Dietético (SND) atua na produção diária das refeições, estabelece orientações gerais para manipuladores de alimentos, bem como critérios que definem o padrão e a qualidade das refeições oferecidas.

Os funcionários do SND devem ser conscientizados a observar as medidas de higiene, a fim de proteger os alimentos da contaminação química, física e microbiológica.

Nesse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. Compete à área de produção planejar, receber, armazenar e distribuir as refeições conforme as normas da vigilância sanitária, sob a supervisão de nutricionistas que, junto com o gestor hospitalar, são responsáveis pelo planejamento e organização do setor.

### PORQUE

II. Cabe à área de produção preparar refeições com dietas especializadas de acordo com a prescrição dietoterápica e normas higiênico-sanitárias dos alimentos para garantir o fornecimento de refeições seguras.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

## ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 30

O Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapêutica (SADT) de um hospital privado, que atende pacientes internados e externos, registra muitas reclamações referentes ao longo tempo de espera no cadastramento. Foram identificadas, também, muitas falhas na abertura do cadastro, tal como o esquecimento do registro de um dos exames solicitados. Para o diagnóstico dos problemas relatados na situação acima, avalie o indicador de desempenho adequado para utilização e avaliação do gestor e sua respectiva fórmula.

- I. Tempo médio de Espera para o Cadastro (TEC) =  $\frac{\text{somatório (hora inicial de atendimento - hora de retirada da senha)}}{\text{total de atendimentos}}$ .
- II. Tempo Médio de Realização do Exame (TMRE) =  $\frac{\text{somatório (hora final do exame - hora inicial do exame)}}{\text{total de exames}}$ .
- III. Índice de não Conformidade de Cadastro (INCC) =  $\frac{\text{número de não conformidades de cadastro}}{\text{total de pacientes atendidos}} \times 100$ .

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

## ÁREA LIVRE

**QUESTÃO 31**

Um hospital implementou a prática de desenvolver o planejamento estratégico em todas as suas unidades. O crescimento da organização levou o Diretor-Geral a pensar que era o momento certo para dar rumo ao crescimento esperado, concentrar esforços, definir estratégias para a organização e criar vantagens competitivas.

O planejamento estratégico nos dias atuais é muito enfatizado em organizações hospitalares, ao constituir ferramenta imprescindível quando se fala em planejar e gerenciar processos na área de gestão em saúde. Ele é uma forma de pensar no futuro, de maneira integrada ao processo decisório, com base em um procedimento formalizado e articulador de resultados.

MINTZBERG, H. *et al.* **O processo da estratégia**: conceitos, contextos e casos selecionados. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006 (adaptado).

Considerando as intenções do hospital e as etapas de um planejamento estratégico, avalie as afirmações abaixo.

- I. No planejamento estratégico, formulam-se estratégias em todos os níveis, as quais permitem à organização combinar seus pontos fortes e fracos com as oportunidades do ambiente.
- II. Na última etapa do planejamento estratégico, elabora-se um diagnóstico da situação da empresa para identificar a viabilidade de sua implementação.
- III. No planejamento estratégico, não há preocupação com o ambiente externo, uma vez que sua função é permitir a avaliação de oportunidades e ameaças internas.
- IV. O planejamento estratégico está relacionado à análise do ambiente interno e possibilita a verificação dos seus pontos fortes e fracos.

É correto apenas o que se afirma em

- A** II.  
**B** IV.  
**C** I e III.  
**D** I e IV.  
**E** II e III.

**QUESTÃO 32**

O Pacto Pela Saúde é um conjunto de reformas institucionais acordado entre as três esferas de gestão (União, Estados e Municípios) do Sistema Único de Saúde, com o objetivo de promover inovações nos processos e instrumentos de gestão. Sua implementação se dá por meio da adesão de Municípios, Estados e União ao Termo de Compromisso de Gestão (TCG), que, renovado anualmente, substitui os anteriores processos de habilitação e estabelece metas e compromissos para cada ente da federação.

Disponível em: <<http://portal.saude.gov.br/>>.  
Acessado em: 11 ago. 2013 (adaptado).

Acerca do Pacto Pela Saúde, avalie as afirmações a seguir.

- I. Por meio do Pacto Pela Saúde, as transferências dos recursos também foram modificadas, passando a ser divididas em seis grandes blocos de financiamento (Atenção Básica, Média e Alta Complexidade da Assistência, Vigilância em Saúde, Assistência Farmacêutica, Gestão do SUS e Investimentos em Saúde).
- II. Foram definidas em cada eixo as responsabilidades sanitárias e atribuições dos respectivos gestores, objetivos e as metas dos Pactos pela Vida e de Gestão e os indicadores de monitoramento que integram os diversos processos de pactuação firmados por meio dos Termos de Compromisso de Gestão Municipal, Estadual e Federal.
- III. O Pacto pela Vida reforça no SUS o movimento da gestão pública por resultados, estabelece um conjunto de compromissos sanitários considerados prioritários, acordado de forma tripartite, a ser implementado pelos entes federados.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.  
**B** II, apenas.  
**C** I e II, apenas.  
**D** II e III, apenas.  
**E** I, II e III.



## QUESTÃO 33

---

Após realizar análise SWOT de um hospital, foi identificado que uma das tendências relacionadas ao ambiente externo é a especialização da auditoria e faturamento hospitalar e da gestão de contratos e convênios. Os resultados apresentados pelo setor de auditoria e faturamento do hospital demonstraram que o prazo médio entre a prestação do serviço e a finalização do processo de auditoria interna e faturamento das contas hospitalares, até a sua apresentação aos convênios, é de 30 dias. Os convênios com maior volume de encaminhamentos demoram em média 60 dias para efetuar o pagamento das faturas. O índice médio de glosas técnicas e administrativas é de 20% e os recursos de glosas são atendidos entre 30 e 60 dias após a notificação do convênio.

Diante dos dados apresentados, assinale a opção que apresenta as ações prioritárias que deverão ser tomadas pelo gestor hospitalar para ajustar-se à nova tendência e melhorar seus resultados.

- A** Aumentar o capital de giro do hospital para fazer frente ao prazo de 90 dias entre a prestação do serviço e o recebimento da conta; substituir a equipe de auditores e faturistas por recursos humanos mais qualificados para o trabalho; e oferecer capacitação profissional aos novos integrantes do hospital para estabilização do índice de glosas.
- B** Analisar os contratos de prestação de serviços e solicitar aos convênios a inclusão de um termo aditivo que estabeleça prazos de auditoria, análise dos recursos de glosa e pagamento das faturas apresentadas; identificar os motivos das glosas realizadas pelos convênios; e capacitar a equipe de auditores e faturistas buscando soluções para redução do índice de glosa.
- C** Verificar se o capital de giro do hospital atende ao prazo de 90 dias entre a prestação do serviço e o seu pagamento pelo convênio; estabelecer metas de captação de pacientes para ocupação de 100% dos leitos cirúrgicos e UTI; realizar reuniões diárias com a equipe de auditores e faturistas para aumentar a conscientização da importância do seu trabalho para o hospital e redução do índice de glosas administrativas do hospital.
- D** Buscar outros convênios que processem mais rápido as faturas, estabelecendo parcerias que reduzam o índice de glosas técnicas, os custos operacionais de prestação de serviços e compra de materiais médicos e hospitalares, e aumentar o número de profissionais de enfermagem, médicos e contadores na equipe de auditores e faturistas.
- E** Propor a suspensão de atendimento dos pacientes desses convênios até a redução do prazo de pagamento das faturas para 30 dias; comprar materiais médicos hospitalares de baixo custo para redução do custo operacional; e solicitar melhores resultados à equipe de auditoria e faturamento hospitalar para redução do índice de glosas.

## ÁREA LIVRE

---

## QUESTÃO 34

Desde 2004, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem estimulado as operadoras de planos privados de assistência à saúde a repensarem a gestão com vistas a contribuir para mudanças do modelo de atenção, no qual haja a incorporação progressiva de ações de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças.

A ANS define como programa para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aquele que contém um conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas. Esses programas devem ter como objetivos: a promoção da saúde, a prevenção de riscos, agravos e doenças, a compressão da morbidade, a redução dos anos perdidos por incapacidade e o aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças**. Disponível em: <<http://www.ans.gov.br>>. Acesso em: 29 jul. 2013 (adaptado).

Em relação às obrigações das operadoras com os beneficiários participantes dos programas, avalie as afirmações a seguir.

- I. As operadoras deverão estimular a adesão dos beneficiários a programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, podendo oferecer prêmios e descontos nas mensalidades para os beneficiários que aderirem.
- II. Os programas podem ser individualizados para cada tipo de plano, de forma a deixá-lo mais adequado ao público-alvo, considerando, inclusive, a região de abrangência.
- III. As operadoras não poderão dificultar ou impedir a adesão dos beneficiários ao programa em função da idade ou patologia preexistente.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

## QUESTÃO 35

Em 2010, foram definidos dois indicadores nacionais de infecção primária de corrente sanguínea, que devem ser notificados por estabelecimentos de saúde que possuam 10 ou mais leitos de UTI. A notificação deve ser feita por meio do formulário eletrônico disponibilizado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) em seu portal. Em razão dessa medida, cada estabelecimento de saúde deverá reavaliar as práticas assistenciais prestadas aos pacientes e implantar um programa de redução de infecção, de acordo com suas características.

ANVISA. **Indicadores Nacionais de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde**. 2010. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/>>. Acesso em: 27 jul. 2013.

Com o auxílio do texto acima, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I. No Brasil, as Comissões de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) de todos os estabelecimentos de saúde, públicos e privados, com unidades de terapias intensivas neonatal, pediátrica e adulta, que totalizem ou isoladamente possuam 10 (dez) ou mais leitos, devem realizar a notificação dos indicadores de infecção primária de corrente sanguínea em pacientes em uso de cateter venoso central.

PORQUE

II. A produção, análise e divulgação dos indicadores de infecções relacionadas à assistência à saúde para a direção e equipe do serviço de saúde e a notificação dos indicadores pelo Sistema Nacional de Vigilância de Infecções, entre outros, são responsabilidades das CCIH.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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



## QUESTÃO DISCURSIVA 3

O II Encontro de Parteiras Tradicionais Indígenas do Médio Purus tem como objetivo valorizar a cultura tradicional e diminuir os riscos de complicações pós-parto e óbitos em recém-nascidos. Enfermeiras da Secretaria de Saúde Indígena (SESAI) e da Secretaria Municipal de Saúde, especializadas em obstetrícia, farão uma roda de conversa com as parteiras, na qual ocorrerão trocas de experiências, esclarecimento de dúvidas e orientações relacionadas à esterilização, acompanhamento, saúde da mulher, entre outros. É notória a empolgação entre as convidadas que chegaram para o encontro, que, segundo os organizadores, sentem-se mais valorizadas pelo trabalho.

LIMA, M. **Encontro de Parteiras Tradicionais Indígenas do Médio Purus**. Amazonas: Rede HumanizaSUS, 2013. Disponível em: <<http://www.redehumanizasus.net>>. Acesso em: 20 jul. 2013 (adaptado).

Considerando que o texto acima tem caráter motivador, redija um texto dissertativo, abordando, em seu texto, a integração que deve haver entre os diversos atores sociais envolvidos, sobre o seguinte princípio presente na Política Nacional de Humanização (PNH):

**“valorização da dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão, fortalecendo/estimulando processos integradores e promotores de compromissos/responsabilização”.** (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



## QUESTÃO DISCURSIVA 4

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) é um documento que aponta e descreve as ações relativas ao manejo desses resíduos, observadas suas características e riscos, no âmbito dos estabelecimentos responsáveis pela sua origem.

O objetivo desse plano é conscientizar as pessoas envolvidas quanto ao impacto e riscos do manejo inadequado dos resíduos produzidos por seus processos de trabalho, bem como orientar e padronizar o seu correto descarte.

A implantação do PGRSS é obrigatória a todo gerador de resíduos de serviços de saúde: hospitais, clínicas, unidades de saúde, entre outros.

Considerando as informações acima, redija um texto dissertativo, acerca do seguinte tema:

### **Sensibilização dos profissionais da área de saúde quanto ao impacto e riscos do manejo inadequado dos resíduos.**

Em seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- tipos de resíduos produzidos pelos processos de trabalho e seus respectivos acondicionamentos; (valor: 4,0 pontos).
- o processo de educação/conscientização envolvido na transformação dos profissionais em agentes facilitadores que permita um gerenciamento eficaz de resíduos. (valor: 6,0 pontos)



Disponível em: <<http://www.resol.com.br/>>. Acesso em: 26 jul. 2013.

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

## QUESTÃO DISCURSIVA 5



Disponível em: <<http://www.ivancabral.com>>. Acesso em: 23 ago. 2013.

A questão da saúde no Brasil é complexa e dependente da atuação dos vários agentes que a compõem. Cada um desses agentes, governo, organizações e sociedade, tem suas responsabilidades sobre a qualidade da saúde no Brasil. Ao governo cabe desenvolver políticas e realizar investimentos adequados, dentro de um planejamento ao longo do tempo; às organizações compete executar essas políticas como também prestar serviços à população com qualidade; e a sociedade, por seu lado, deve aderir às ações preventivas promovidas pelo governo e pelas organizações, assim como deve ter uma postura ativa, autônoma e corresponsável, em relação à sua qualidade de vida.

Considerando a figura e o texto acima, redija um texto dissertativo sobre o papel e (ou) funções do gestor hospitalar no contexto da qualidade da saúde no Brasil. (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



**QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA**

As questões abaixo visam levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.

Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços apropriados do Caderno de Respostas.

Agradecemos a colaboração.

**QUESTÃO 1**

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação Geral?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

**QUESTÃO 2**

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Componente Específico?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

**QUESTÃO 3**

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A** muito longa.
- B** longa.
- C** adequada.
- D** curta.
- E** muito curta.

**QUESTÃO 4**

Os enunciados das questões da prova na parte de Formação Geral estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

**QUESTÃO 5**

Os enunciados das questões da prova na parte de Componente Específico estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

**QUESTÃO 6**

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A** Sim, até excessivas.
- B** Sim, em todas elas.
- C** Sim, na maioria delas.
- D** Sim, somente em algumas.
- E** Não, em nenhuma delas.

**QUESTÃO 7**

Ao realizar a prova, qual foi a maior dificuldade encontrada?

- A** Desconhecimento do conteúdo.
- B** Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C** Espaço insuficiente para responder às questões.
- D** Falta de motivação para fazer a prova.
- E** Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

**QUESTÃO 8**

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A** não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B** estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C** estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D** estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E** estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

**QUESTÃO 9**

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?

- A** Menos de uma hora.
- B** Entre uma e duas horas.
- C** Entre duas e três horas.
- D** Entre três e quatro horas.
- E** Quatro horas, e não consegui terminar.





ÁREA LIVRE

---





# ENADE 2013

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

**INEP**

**Ministério  
da Educação**

