

# CADERNO DE QUESTÕES



HOSPITAL DE  
CLÍNICAS  
PORTO ALEGRE RS



## MISSÃO INSTITUCIONAL

*Prestar assistência de excelência e referência com responsabilidade social, formar recursos humanos e gerar conhecimentos, atuando decisivamente na transformação de realidades e no desenvolvimento pleno da cidadania.*

## EDITAL N.º 04/2012 DE PROCESSOS SELETIVOS

### PS 59 - ANALISTA I (Coordenadoria Administrativa)

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

Inscrição n.º: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_



## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

### EDITAL N.º 04/2012 DE PROCESSOS SELETIVOS

#### GABARITO APÓS RECURSOS

##### PROCESSO SELETIVO 59

##### ANALISTA I (Coordenadoria Administrativa)

01.	E	11.	D	21.	E	31.	A
02.	D	12.	A	22.	A	32.	D
03.	B	13.	B	23.	E	33.	D
04.	ANULADA	14.	A	24.	C	34.	B
05.	C	15.	C	25.	B	35.	E
06.	B	16.	A	26.	D	36.	B
07.	E	17.	D	27.	E	37.	D
08.	C	18.	C	28.	B	38.	C
09.	C	19.	E	29.	C	39.	A
10.	B	20.	A	30.	E	40.	A



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS



# INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE QUESTÕES corresponde ao Processo Seletivo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **40** (quarenta) questões objetivas, assim distribuídas: questões **01 a 05** (Português) e, questões **06 a 40** (Conhecimentos Específicos), valendo 0,20 ponto cada e, de uma redação, valendo 2,00 pontos.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 **O candidato deverá responder à Prova Escrita e de Redação, utilizando caneta esferográfica de tinta azul, fabricada em material transparente. Não será permitido o uso de lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha e de caneta que não seja de material transparente durante a realização da Prova.** (conforme subitem 6.15.2 do Edital de Abertura)
- 6 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas na FOLHA DE RESPOSTAS, a partir da questão 41, serão desconsideradas.
- 7 Durante a prova, não será permitida ao candidato qualquer espécie de consulta a livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem será permitido o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 8 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO ao Fiscal da sala.
- 9 A duração da prova é de **4 (quatro) horas**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS das questões objetivas e à transcrição da redação na FOLHA DE REDAÇÃO. Ao final desse prazo, ambas as folhas serão **imediatamente** recolhidas.
- 10 **O candidato somente poderá se retirar da sala de Prova 1 (uma) hora após o seu início. Se quiser levar o Caderno de Questões da Prova Escrita Objetiva, o candidato somente poderá se retirar da sala de Prova 1h30min após o início.**
- 11 **O candidato que se retirar da sala de Prova, ao concluí-la, não poderá utilizar sanitários nas dependências do local de Prova.** (conforme subitem 6.15.7 do Edital de Abertura)
- 12 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

**Boa Prova!**

**Instrução:** As questões 01 a 05 referem-se ao texto abaixo.

01. A morte recente da bióloga Juliana Dias, atropelada  
02. quando pedalava pela Avenida Paulista, precipitou  
03. uma polarização preocupante em torno da importância  
04. da bicicleta como modal de transporte para curtas  
05. distâncias em grandes cidades. De um lado, defensores  
06. do modelo, entrincheirados nas redes sociais, lutam  
07. para espalhar \_\_\_ cultura de respeito aos ciclistas nas  
08. ruas e condenam quem pensa diferente. De outro,  
09. jornalistas – alguns deles reconhecidamente talentosos,  
10. mas com noção polêmica de progresso – tentam colar  
11. em ciclistas os selos de “patrulheiros raivosos” ou  
12. “talibikers”.

13. Há excessos dos dois lados. A bicicleta, isolada-  
14. mente, jamais será solução definitiva para trânsitos à  
15. beira de colapso em grandes cidades brasileiras. Mas  
16. deve, sim, ser encarada como uma das importantes  
17. alternativas para cumprir curtas distâncias, dentro de  
18. um conjunto de medidas que inclui sistemas de trans-  
19. porte de massa, como trens e metrô.

20. Neste sentido, atualmente, tanto no Rio de Janeiro  
21. quanto em São Paulo, o modal da bicicleta é subutili-  
22. zado. Faltam políticas de incentivo e de educação no  
23. trânsito que viabilizem o ciclista nas ruas. Para piorar,  
24. os artigos do Código de Trânsito Brasileiro que se  
25. referem \_\_\_ bicicleta são sumariamente ignorados  
26. por motoristas e agentes da lei.

27. Falta, ainda, uma necessária cultura de convivência  
28. no trânsito. Não é raro ver motoristas jogando impru-  
29. dentemente o veículo contra algum ciclista. Outro dia,  
30. ouvi de um condutor de ônibus do Rio a seguinte  
31. pérola: “Ele estava me imprensando, e eu tinha que  
32. passar.” A bicicleta foi jogada para o meio da calçada,  
33. onde estavam pedestres.

34. Dentro de uma cultura ainda impregnada pela falta  
35. de noção do direito coletivo, há excessos também do  
36. outro lado. Alguns ciclistas conduzem em áreas não  
37. destinadas a bicicletas, ziguezagueiam perigosamente  
38. pelo trânsito e ignoram \_\_\_ regras de convivência.

39. Apesar de todos os freios, a roda tende a girar cada  
40. vez mais forte. Há iniciativas importantes, como \_\_\_  
41. implantação de um sistema de bicicletas públicas no  
42. Rio e o aumento da malha cicloviária nas duas principais  
43. capitais do país. Mais importante que tudo talvez seja  
44. o número cada vez maior de cidadãos que optam pela  
45. bicicleta como meio para cumprir curtas distâncias na  
46. cidade. Não são excêntricos, como dizem alguns, e  
47. sim pessoas capazes de identificar neste modal uma  
48. alternativa de transporte limpa e catalisadora de saúde e  
49. qualidade de vida.

50. Agora, em tempos de Rio +20, evento que colocará  
51. na pauta também \_\_\_ necessidade de novas práticas  
52. em cidades, administradores precisarão de coragem  
53. para avançar um pouco mais. Um caminho é o exemplo  
54. de Los Angeles, cidade de trânsito caótico de “Um dia  
55. de fúria”, que ousou ao simplesmente eliminar uma  
56. faixa de carros da 7th Street e transformá-la em  
57. ciclofaixa. Outro bom caso é o de Paris, que educou  
58. rigidamente seus motoristas de ônibus para, em

59. algumas áreas da cidade, onde não há ciclovias, com-  
60. partilhar faixas exclusivas com ciclistas. A preferência,  
61. claro, é da bicicleta.

**Adaptado de: BRANDÃO, Túlio. A preferência é da bicicleta. O Globo, p. 7, 15/03/2012.**

**01.** Assinale a alternativa que completa, correta e respec-  
tivamente, as lacunas das linhas 07, 25, 38, 40 e 51.

- (A) a – a – as – a – a  
(B) à – a – às – à – à  
(C) à – à – as – à – a  
(D) a – à – às – a – à  
(E) a – à – as – a – a

**02.** Considere as afirmações a seguir sobre a referência  
do texto.

- I - **Uma polarização preocupante** (l. 03) faz refe-  
rência a **defensores do modelo** (l. 05-06) e  
**jornalistas** (l. 09).  
II - **Uma das importantes alternativas** (l. 16-17)  
retoma **solução** (l. 14).  
III- **Outro lado** (l. 36) faz referência a **Alguns**  
**ciclistas** (l. 36).

Quais estão corretas?

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

**03.** Considere as afirmações a seguir sobre a referência  
por pronomes no texto.

- I - **Alguns deles** (l. 09) retoma **ciclistas** (l. 07).  
II - O pronome **ele** (l. 31) faz referência a **ônibus**  
(l. 30).  
III- o pronome **la** (l. 56) retoma **uma faixa de carros**  
(l. 55-56).

Quais estão corretas?

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

**04.** Na linha 06, **entrincheirados** pode ser substituído, sem  
prejuízo do sentido atribuído a essa palavra no texto,  
por:

- (A) adormecidos  
(B) protegidos  
(C) enraivecidos  
(D) unidos  
(E) decididos



**05.** Assinale a alternativa que apresenta o ponto de vista expresso no texto.

- (A) A bicicleta pode ser a solução para os problemas do trânsito.
- (B) O código de trânsito brasileiro prejudica os ciclistas.
- (C) Os agentes públicos precisam educar motoristas e ciclistas para conviver no trânsito.
- (D) Os jornalistas costumam defender os ciclistas nas redes sociais.
- (E) As bicicletas são bastante usadas para cumprir curtas distâncias no Rio de Janeiro e em São Paulo.

**06.** Porter e Teisberg, em *Repensando a Saúde* (2007) apontam que o Sistema de Saúde dos EUA é conhecido pelo seu alto custo, o que os americanos, por tradição, presumem ser o preço da excelência. Parte da assistência é de fato excelente, mas existem sérios problemas.

Dentre esses, o problema fundamental dos EUA é:

- (A) de falta de medicamentos.
- (B) da falência da estrutura da prestação de serviços.
- (C) de falta de leitos.
- (D) de alto custo.
- (E) de qualidade.

**07.** Das alternativas a seguir, apenas uma **NÃO** representa o papel novo proposto por Porter e Teisberg (2007), isto é, possibilitar a competição baseada em valor focada em resultados. Assinale-a.

- (A) Possibilitar a escolha bem embasada por pacientes e médicos e o gerenciamento da saúde dos pacientes.
- (B) Minimizar a necessidade de transações administrativas e simplificar o faturamento.
- (C) Maximizar o valor dos serviços de saúde ao longo do ciclo de atendimento.
- (D) Competir em resultados de saúde para os clientes.
- (E) Restringir a escolha de prestadores e de tratamento.

**08.** De acordo com Kaplan e Norton (2006), o processo começa quando a administração corporativa define a proposta de valor da organização, destinada a criar sinergias entre as unidades operacionais, as unidades de apoio e os parceiros externos. O mapa Estratégico e o Balanced Scorecard corporativos identificam e esclarecem as prioridades da organização e as comunicam, com clareza, a todas as unidades de negócio e às unidades de apoio. A que se refere a situação descrita?

- (A) Alinhamento das unidades.
- (B) Alinhamento da corporação.
- (C) A sequência do alinhamento.
- (D) Alinhamento das unidades operacionais.
- (E) Alinhamento de serviço.

**09.** Segundo Kaplan e Norton (2006), o Alinhamento é composto de quatro aspectos, quais sejam:

- (A) consistência estratégica, o mapa estratégico, alinhamento organizacional, alinhamento dos sistemas de planejamento.
- (B) consistência estratégica, o sistema de informação e análise, alinhamento organizacional, alinhamento do capital humano.
- (C) consistência estratégica, alinhamento organizacional, alinhamento do capital humano, alinhamento dos sistemas de planejamento e controle.
- (D) consistência estratégica, o mapa estratégico, alinhamento do capital humano, alinhamento organizacional.
- (E) consistência estratégica, alinhamento organizacional, sistema de informação, alinhamento dos sistemas de planejamento e controle.

**10.** De acordo com Kaplan e Norton (2006), a equipe de alta gerência da DuPont EP construiu, via o *Balanced Scorecard*, um mapa estratégico da divisão com base em cinco temas estratégicos sequenciais que descreviam como as unidades poderiam alinhar suas ações para alcançar os objetivos financeiros de aumento da receita e de redução de custos.

Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando os cinco temas estratégicos aos seus respectivos significados.

- (1) Excelência operacional  
 (2) Fornecimento e serviços  
 (3) Gestão do portfólio de produtos e aplicações  
 (4) Gestão do cliente  
 (5) Novo formato de negócios
- ( ) Concebe maneiras inteiramente novas de alcançar e servir os clientes finais.  
 ( ) Usa ferramentas e métodos de melhorias de processos, como o Seis Sigma e redução de custos, de modo a promover aumentos substanciais na produtividade.  
 ( ) Provê soluções completas para os clientes – alvo, oferecendo um pacote exclusivo de produtos eficazes, com baixo custo e excelência no fornecimento.  
 ( ) Cria diferenciação para os clientes, por meio de excelência na logística, a fim de reduzir o ciclo pedido – caixa.  
 ( ) Concentra-se em produtos e aplicações com as maiores margens e lança novos produtos e aplicações.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

**11.** No Art. 3º da Portaria n.º 1.559, a Regulação de Sistemas de Saúde efetivada pelos atos de regulamentação, controle e avaliação de sistemas de saúde, regulação da atenção à saúde e auditoria sobre sistemas e de gestão, contempla as seguintes ações, com **EXCEÇÃO** de:

- (A) elaboração de decretos, normas e portarias que dizem respeito às funções de gestão.  
 (B) controle social e ouvidoria em saúde.  
 (C) auditoria assistencial ou clínica.  
 (D) avaliação analítica da produção.  
 (E) avaliação e incorporação de tecnologias em saúde.

**12.** Em relação às 3 dimensões de atuação das ações de que trata a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS, conforme Portaria n.º 1.559, assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as seguintes afirmações.

- ( ) A Regulação do Acesso à Assistência garante o acesso baseado em protocolos, classificação de risco e demais critérios de priorização.  
 ( ) A Regulação de Sistemas de Saúde tem como objeto os sistemas dos prestadores públicos e privados, e como sujeitos seus respectivos pacientes.  
 ( ) A Regulação da Atenção a Saúde, também denominada de Regulação Assistencial, controla a demanda de serviços, executando ações de monitoramento, controle, avaliação, auditoria e vigilância da atenção e da assistência a saúde no âmbito do SUS.  
 ( ) A regulação do Acesso à Assistência, tem como objetos a organização, o controle, o gerenciamento e a priorização do acesso e dos fluxos assistenciais no âmbito do SUS.  
 ( ) A regulação da Atenção à Saúde é exercida pelas Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) V – F – F – V – V.  
 (B) V – V – F – V – F.  
 (C) F – V – V – F – F.  
 (D) F – F – F – V – V.  
 (E) V – F – V – F – F.

**13.** A Portaria n.º 1.559, de 01.08.2008, define, no Art. 2º, as dimensões de atuação das ações de que trata a Política Nacional de Regulação do SUS. Essas dimensões são:

- (A) Regulação de Sistemas de Saúde, Regulação da Atenção à Saúde, Regulação do Acesso à Saúde.  
 (B) Regulação de Sistemas de Saúde, Regulação da Atenção à Saúde, Regulação do Acesso à Assistência.  
 (C) Regulação de Sistemas de Assistência, Regulação da Atenção à Saúde, Regulação do Acesso à Saúde.  
 (D) Regulação de Sistemas de Assistência, Regulação da Atenção à Assistência, Regulação do Acesso à Saúde.  
 (E) Regulação de Sistemas de Assistência, Regulação da Atenção à Assistência, Regulação do Acesso à Assistência.

**14.** De acordo com a Portaria n.º 1.559, numere a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando quais são as atribuições da Regulação de Acesso e quais são as do Complexo Regulador.

- (1) Regulação de Acesso  
 (2) Complexo Regulador
- ( ) Garantir os princípios da equidade e da integralidade.  
 ( ) Diagnosticar, adequar e orientar os fluxos de assistência.  
 ( ) Subsidiar a programação pactuada e integrada.  
 ( ) Executar a regulação médica do processo assistencial.  
 ( ) Fazer a gestão da ocupação de leitos e agendas das unidades de saúde.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

**15.** A fim de permitir uma visão mais nítida da realidade da Gestão de Pessoas na Empresa Moderna, segundo Dutra (2008), o conceito de competência é complementado por quais conceitos abaixo?

- (A) Desenvolvimento e carreira.  
 (B) Capacitação e habilidade.  
 (C) Complexidade e espaço ocupacional.  
 (D) Desenvolvimento e complexidade.  
 (E) Experiência e capacitação.

**16.** Conforme Dutra (2008), Processos de Gestão são interações de partes com um objetivo e dentro de parâmetros previamente definidos. As Práticas de Gestão são conjuntos de procedimentos, métodos e técnicas utilizados para a implementação de decisões e para nortear as ações no âmbito da organização e em sua relação com o ambiente externo. Podemos citar várias classificações para os Processos de Gestão de Pessoas. Quanto à natureza de seus objetivos e parâmetros, eles podem ser classificados em:

- (A) movimentação, desenvolvimento e valorização.  
 (B) capacitação, carreira e desenvolvimento.  
 (C) movimentação, capacitação e desenvolvimento.  
 (D) capacitação, informação e comunicação.  
 (E) conhecimento, comportamento e reconhecimento.

**17.** Enquanto a \_\_\_\_\_ significa um patamar de agregação de valor por parte da pessoa para a organização e para o meio, a \_\_\_\_\_ caracteriza-se pela capacidade de a pessoa exercer tarefas, atividades ou funções.

Assinale a alternativa que completa adequadamente, as lacunas na citação de Dutra (2008) em: Competências – Conceitos e Instrumentos para a Gestão de Pessoas na Empresa moderna.

- (A) complexidade – estratégia  
 (B) gestão – estratégia  
 (C) habilidade – complexidade  
 (D) competência – habilidade  
 (E) gestão – complexidade

**18.** Segundo o texto "Bioética e Interdisciplinaridade", de José Roberto Goldim, a doutora Teel, médica pediatra, sugeriu a criação de comitês de ética em hospitais, com o objetivo de:

- (A) atender às solicitações judiciais na avaliação das condutas Bioéticas.  
 (B) possibilitar a avaliação abrangente e ética nas condutas aos pacientes com câncer.  
 (C) possibilitar o diálogo em situações clínicas individuais como uma forma de dividir responsabilidades.  
 (D) possibilitar a criação de equipes multidisciplinares capazes de avaliar a relação entre pacientes e médicos.  
 (E) tratar de forma acadêmica às questões de atenção à saúde e pesquisa em seres humanos.

**19.** Tendo como base o texto "Bioética e Interdisciplinaridade", de Goldim, analise as informações abaixo.

- I - A Bioética não se utiliza simplesmente dos conhecimentos de outras ciências, mas cria um espaço de diálogo interdisciplinar, ou seja, de colaboração e interação de diferentes áreas de conhecimento.  
 II - A Bioética limita-se a solucionar problemas isolados.  
 III- Segundo Diego Gracia, a decisão baseada apenas nos fatos é um erro. Os valores são componentes respeitáveis desse processo.  
 IV- As interrelações da Ética com a Moral e a Lei podem, às vezes, gerar confusões ou conflitos, porém todas as três são diferentes visões sobre o comportamento humano.

Quais estão corretas?

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



**20.** A Lei n.º 8.666, de 21.06.1993, define, no Art. 3º, que a licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da \_\_\_\_\_, a seleção da \_\_\_\_\_ e a promoção do \_\_\_\_\_ e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da \_\_\_\_\_, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

Assinale a alternativa cujos elementos completam correta e adequadamente as lacunas do texto acima.

- (A) isonomia – proposta mais vantajosa para a administração – desenvolvimento nacional sustentável – legalidade
- (B) igualdade – proposta mais vantajosa para a administração – direito de livre arbítrio – legalidade
- (C) legalidade – proposta mais esclarecedora para a administração – direito de livre arbítrio – isonomia
- (D) isonomia – proposta mais esclarecedora para a administração – desenvolvimento nacional sustentável – igualdade
- (E) legalidade – proposta mais vantajosa para a administração – desenvolvimento econômico da nação – isonomia

**21.** Sobre o processo de tomada de decisão e os tipos de decisões analisados por Lacombe e Heilborn (2006), considere as descrições abaixo.

- I - Toda decisão ou escolha, afetando a organização como um todo terá consequências negativas para algumas das suas partes.
- II - Nas decisões estratégicas, o que mais importa não é encontrar a resposta certa às perguntas, mas saber fazer as perguntas certas.
- III- São alguns dos erros frequentes na tomada de decisão: o uso de "atalhos" míopes, autoengano sobre o *feedback* e agir sem sistematização.

Quais estão corretas?

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

**22.** Em *Administração, Princípios e Tendências*, Lacombe e Heilborn (2006), expõem o seguinte: "Planejamento e controle são conhecidos como funções gêmeas da administração. A relação entre as duas funções é tão íntima que alguns autores incluem o controle como uma etapa do planejamento." Para os autores, fazem parte das etapas do controle:

- (A) padrões de desempenho, medidas e ação corretiva.
- (B) interpretação, ação corretiva e definição de metas.
- (C) *feedback*, medidas e padrões de desempenho.
- (D) estabelecer responsabilidades para atingir metas, medidas e padrões de desempenho.
- (E) diagnóstico organizacional, interpretação e ação corretiva.

**23.** Com base em Lacombe e Heilborn, em *Administração, Princípios e Tendências* (2006), numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando a descrição ao seu conceito.

- (1) Administração por objetivos
- (2) Políticas
- (3) Planos
- (4) Controle
- (5) Diagnóstico empresarial

- ( ) Consiste em medir e corrigir o desempenho de subordinados para assegurar que os objetivos e metas da empresa sejam atingidos.
- ( ) Instrumento que expressa de forma concreta o propósito geral do planejamento.
- ( ) Conjunto de procedimentos pelos quais a administração superior e as gerências identificam as metas de cada unidade, definem a quem cabe a responsabilidade para atingir essas metas e estabelecem os compromissos que cada um deve assumir para conseguir alcançá-las.
- ( ) Conjunto de declarações escritas a respeito das intenções da instituição em relação a determinado assunto.
- ( ) Exame da situação de uma empresa e determinação de seus pontos fortes e fracos em relação à sua organização.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

**24.** A Lei n.º 8.080/90, no Capítulo IV Seção I, determina as atribuições comuns à União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Considere as atribuições abaixo.

- I - Organização e coordenação do sistema de informação de saúde.
- II - Definição das instâncias e mecanismos de controle, avaliação e de fiscalização das ações e serviços de saúde.
- III- Participação de formulação da política e da execução das ações de saneamento básico e colaboração na proteção e recuperação do meio ambiente.
- IV- Participação na formulação e na implementação das políticas de financiamento em saúde.

Assinale a alternativa que contém as atribuições comuns à União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

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

**25.** Em relação aos princípios e diretrizes descritos no Capítulo II da Lei n.º 8.080 de 19 de setembro de 1990, podemos afirmar que há previsão de

- (A) universalidade de acesso aos serviços de saúde apenas na Rede de Atenção Básica.
- (B) preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral.
- (C) sigilo em relação à informação, onde apenas o médico detém a informação em relação à saúde do paciente.
- (D) centralização político-administrativa, com direção única em cada esfera de governo.
- (E) organização dos serviços privados de modo a evitar duplicidade de meios para fins idênticos.

**26.** Conforme Gonçalves, em *Gestão de Mudanças* (2012), uma vez implementada a mudança, esta precisa ser sustentada até que esteja consolidada e totalmente integrada à cultura organizacional. Dentre as afirmativas abaixo, marque a alternativa que **NÃO** corrobora para assegurar a sustentação da mudança numa organização, na etapa de pós-implantação do projeto.

- (A) Definir indicadores de consolidação da mudança que serão monitorados.
- (B) Manter ciclo de checagem para assegurar sustentação da mudança até que os indicadores de consolidação estejam firmes.
- (C) Definir o futuro das pessoas que não se adequaram às mudanças junto às lideranças e ao patrocinador.
- (D) Manter *benchmarking* com instituições de mesmo porte.
- (E) Realizar *workshop* de melhoria contínua para aperfeiçoamento da mudança, criando um espaço para que as pessoas possam falar de seus desconfortos.

**27.** Segundo Gonçalves (2012), dentre as atividades recorrentes em todas as etapas do projeto de mudança, planejar e gerir a comunicação é uma das atividades mais relevantes e complexas para o sucesso do projeto. Considere as atividades pertinentes à comunicação abaixo relacionadas.

- I - Manejar as comunicações ordinárias para público interno e externo, conforme as demandas que surgirem, sem necessidade de planejamento prévio.
- II - Criar um clima positivo no ambiente de projeto para que a comunicação informal seja intensiva, as emoções possam ser extravasadas, encorajando a transparência e a assertividade através da predisposição dos líderes para ouvirem seus liderados.
- III- Monitorar o alinhamento de todos com as comunicações ao longo do projeto e realizar ajustes necessários.
- IV - Definir canais de resposta (*feedback*) e encorajar os diversos segmentos do público a participarem ativamente da comunicação.

Quais estão corretas conforme Gonçalves em *Gestão de Mudanças* (2012)?

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

**28.** Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando os fatores relevantes da comunicação a seu significado, conforme apresentado por Gonçalves em *Gestão de Mudanças* (2012).

- (1) Emissor
- (2) Mensagem
- (3) Público
- (4) Veículo
- (5) Forma
- (6) Resposta

- ( ) é quem comunica, quem "assina" a mensagem e empresta sua credibilidade ao que será comunicado.
- ( ) fornece *feedback* para cada mensagem emitida. Os canais para o *feedback* devem ser claros e, sempre que possível, devem fazer parte da própria mensagem.
- ( ) é o que será comunicado.
- ( ) é o meio que transmitirá a mensagem. A primeira comunicação do propósito de um projeto sempre funciona melhor se for direta e presencial.
- ( ) é a moldura, o tom, e a ênfase que se quer dar à mensagem.
- ( ) é o receptor da mensagem. Um projeto, normalmente, tem diversos públicos, e a mensagem precisa ser customizada para cada segmento.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

**29.** Quando estudamos a qualidade, é difícil não pensar em padronização dos procedimentos. Conforme *Gestão da Qualidade* (2011), de Pearson Education do Brasil, um sistema de padronização deve incluir as seguintes etapas:

- (A) definição da equipe, *brainstorm*, escrita e *feedback*.
- (B) criação, disseminação e atualização.
- (C) criação, disseminação, treinamento, avaliação do uso e dos resultados, e atualização.
- (D) definição do resultado esperado, escrita, avaliação dos resultados.
- (E) avaliação da rotina, treinamento e atualização.

**30.** A ferramenta de controle de qualidade FMEA (Failure Mode Effects Analysis) está sendo muito difundida em instituições hospitalares, a exemplo das indústrias automobilísticas, na qual falhas podem colocar em risco a segurança do cliente.

Segundo a academia Pearson em *Gestão da Qualidade* (2011), a ferramenta FMEA:

- I - trata de um método de análise de falhas ocorridas ou potenciais, em produtos ou processos, que visa eliminá-las ou reduzir sua ocorrência.
- II - vale-se de uma série de matrizes, das quais a mais difundida é a casa da qualidade, cujo desenho lembra uma casa.
- III - é uma filosofia de melhoria contínua, assim como o Kaizen.
- IV - tem como vantagem o mapeamento e o registro histórico das melhorias e contribuir fortemente para a padronização de processos e produtos e auxiliar na priorização de projetos de melhorias.
- V - analisa os modos, os efeitos e as causas da falha.

Quais estão corretas?

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

**31.** A NR 32 tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de

- (A) proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.
- (B) proteção à segurança dos pacientes, a fim de que os trabalhadores da saúde possam garantir atendimento qualificado e seguro.
- (C) prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.
- (D) normatização relativa às atividades dos trabalhadores da saúde para efetivar a segurança dos processos hospitalares.
- (E) garantia dos direitos básicos dos trabalhadores da saúde, norteadas por abordagens transversais e intersetoriais.

**32.** Segundo a NR 32, o empregador deve vedar uma série de hábitos dos funcionários. Assinale a alternativa que **NÃO** corresponde ao regulamentado na NR 32.

- (A) Utilização de pias de trabalho para fins diversos dos previstos.
- (B) Ato de fumar, uso de adornos e manuseio de lentes de contato nos postos de trabalho.
- (C) Consumo de alimentos e bebidas nos postos de trabalho e guarda de alimentos em locais não destinados para este fim.
- (D) Comércio de alimentos e bebidas nos postos de trabalho.
- (E) Uso de calçados abertos.

**33.** A primeira edição da Carta dos Direitos e Deveres em Saúde foi publicada pela Portaria n.º 675 do Ministério da Saúde, em 2006, e a última foi elaborada em 2009. Porém, apesar da passagem do tempo, o objetivo continua o mesmo: informar a população brasileira sobre os seus \_\_\_\_\_ e sua \_\_\_\_\_ na hora de procurar atendimento médico, de forma a assegurar o \_\_\_\_\_ digno nos sistemas público e privado de saúde.

Assinale a alternativa cujos elementos completam adequadamente as lacunas do texto citado acima.

- (A) deveres – obrigação – tratamento
- (B) princípios – responsabilidade – ingresso
- (C) direitos – obrigação – ingresso
- (D) direitos – responsabilidade – ingresso
- (E) deveres – responsabilidade – tratamento

**34.** Considere as afirmações abaixo.

- I - Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
- II - Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
- III- Todo cidadão tem direito a atendimento igualitário, desconsiderando-se a sua pessoa particular, seus valores e seus direitos.
- IV- Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
- V - Todo cidadão tem direito a tratamento de saúde, não sendo responsável para que o mesmo ocorra de forma adequada.
- VI- Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

Quais delas são princípios da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde?

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

**35.** Considere os objetivos expressos abaixo da humanização, vista não como programa, mas como política pública que atravessa/transversaliza as diferentes ações e instâncias gestoras do SUS.

- I - Construir trocas solidárias e comprometidas com a dupla tarefa de produção de saúde e produção de sujeitos.
- II - Oferecer um eixo articulador das práticas em saúde, destacando o aspecto subjetivo nelas presente.
- III- Contagiar, por atitudes e ações humanizadoras, a rede do SUS, incluindo gestores, trabalhadores da saúde e usuários.

Quais estão corretos?

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

**36.** A Política Nacional de Humanização (PNH), enquanto movimento de mudança dos modelos de atenção e gestão, possui princípios a partir dos quais se desdobra enquanto política pública de saúde. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as características abaixo sobre essa política pública de saúde.

- ( ) Transversalidade enquanto aumento do grau de abertura comunicacional intra e intergrupos, isto é, ampliação da grupalidade ou das formas de conexão intra e intergrupos, promovendo mudanças nas práticas de saúde.
- ( ) Mudança na lógica do atendimento, permitindo que o critério de priorização da atenção seja o agravo à saúde e/ou grau de sofrimento, e não mais a ordem de chegada.
- ( ) Inseparabilidade entre clínica e política, o que impõe a inseparabilidade entre atenção e gestão dos processos de produção de saúde.
- ( ) Processo constitutivo das práticas de produção e promoção de saúde que implica responsabilização do trabalhador/equipe pelo usuário, desde a sua chegada até a sua saída.
- ( ) Protagonismo dos sujeitos e coletivos.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) V – F – F – F – V.
- (B) V – F – V – F – V.
- (C) F – V – F – V – F.
- (D) F – V – V – V – F.
- (E) V – F – F – V – V.

**37.** Conforme *A Execução Premium* (Kaplan e Norton, 2009), Iniciativas Estratégicas são o conjunto de projetos e programas de duração finita, fora das atividades operacionais rotineiras da organização, destinadas a ajudar a entidade a alcançar o desempenho almejado.

No que se refere aos processos que as organizações executam para gerenciar seus portfólios de iniciativas estratégicas, considere os procedimentos abaixo.

- I - Selecionar as iniciativas estratégicas.
- II - Estabelecer referencial estratégico.
- III- Alocar recursos às iniciativas estratégicas.
- IV- Definir responsabilidade e prestação de contas por sua execução.

Quais estão corretos?

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

**38.** Em *A Execução Premium* (Kaplan e Norton, 2009), as corporações geram sinergias de várias maneiras, com o conjunto de unidades de negócio e de unidades operacionais. Assinale a alternativa que, segundo a perspectiva do *Balanced Scorecard*, **NÃO** é fonte de sinergia corporativa.

- (A) Sinergias financeiras.
- (B) Sinergias com clientes.
- (C) Sinergias em operações essenciais.
- (D) Sinergias em processos.
- (E) Sinergias em aprendizado e crescimento.

**39.** Segundo Moscovici (2008), são maneiras de superar as dificuldades em dar e receber *feedback* os itens abaixo, **EXCETO**:

- (A) reconhecer que o *feedback* é um processo de exame individual.
- (B) estabelecer uma relação de confiança recíproca para diminuir as barreiras entre comunicador e receptor.
- (C) aprender a ouvir, a receber *feedback* sem reações emocionais (defensivas) intensas.
- (D) aprender a dar *feedback* de forma habilidosa, sem conotações emocionais intensas.
- (E) reconhecer que dados subjetivos, referentes a sentimentos e emoções também são importantes no processo de *feedback*, pois indicam repercussão da ação.

**40.** No que se refere a Desenvolvimento Gerencial, segundo Moscovici (2008), considere as afirmações abaixo.

- I - Trata-se de autodesenvolvimento, onde o gerente assume a responsabilidade pelo seu próprio desenvolvimento, aproveitando e buscando oportunidades.
- II - Pode-se conceber desenvolvimento gerencial ou de liderança sem desenvolvimento interpessoal.
- III- Comportamento gerencial eficaz inclui apenas competências técnicas específicas e não interpessoais.
- IV- Trata-se de um plano de carreira com previsão de cargos de liderança.

Quais estão corretas?

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

## REDAÇÃO

Considere os fragmentos de notícias abaixo.

Cada vez mais presente na vida diária, a questão da preservação ambiental há muito deixou de ser algo apenas correto, para se tornar indispensável ao bem-estar de todos. Poupar recursos naturais e se preocupar com sustentabilidade são medidas necessárias tanto para garantir a saúde desta como das próximas gerações.

Pensando nisso, nos últimos anos, centros de saúde de todo o mundo vêm se equipando para reduzir o impacto produzido no meio ambiente e garantir a sustentabilidade de suas práticas. Hospitais são grandes consumidores de recursos e, segundo especialistas, calcula-se que gastem até 2,5 vezes mais energia do que um prédio de escritórios de mesmo porte. A boa notícia é que os "hospitais verdes" vêm ganhando força e apresentam projetos inovadores, comprovando que, com criatividade, é possível combinar tecnologia e consciência ecológica.

**Adaptado de: Saúde sustentável. Revista Sua Saúde, n. 16, 2011. Disponível em: <<http://www.nortedor.com.br/edicao-16/saude-sustentavel-dp5>>.**

Quando se trata dos ambientes de saúde, as edificações hospitalares e sua contribuição para a sustentabilidade ambiental, a primeira abordagem é a da inviabilidade de adequação e compatibilidade físico-funcional. De imediato e considerando as edificações existentes, há muito por fazer neste processo de adequações e inovações conceituais e de projetos.

Alguns importantes referenciais devem ser considerados nessa avaliação, para o entendimento do impacto passível de ser produzido e que, de certa forma, pode levar em conta os seguintes aspectos:

- funcionamento intensivo do estabelecimento ao longo das 24 horas diárias;
- alto número de pessoas circulantes;
- distintos centros de trabalho com demandas energéticas diferenciadas;
- magnitude das instalações;
- necessidade de dispor de sistemas estratégicos de reserva de equipamentos para fornecimento de energia.

A ineficiência energética e o desperdício são imagens comumente vinculadas ao ambiente hospitalar, seja por descontrole da gestão administrativa e operacional, seja pelas características funcionais que obrigatoriamente demandam sistemas de reserva disponíveis a qualquer momento, sobretudo nos locais onde se processa a assistência médico-hospitalar.

Concretamente, os edifícios hospitalares exigem diferenciais na sua concepção e, conseqüentemente, profissionais que os concebam com particular e especial formação de incorporar conceitos de sustentabilidade, relativizado à própria sobrevivência.

O hospital sustentável mais que um conceito deverá ser uma formalidade contida nas leis, normas, regulamentos e nos princípios da formação dos profissionais que tenham responsabilidades periféricas.

**Adaptado de: BITENCOURT, Fábio. Sustentabilidade em hospitais. Disponível em: <<http://www.nascecme.com.br/index.php?mdl=noticias&id=289>>.**

Você deverá produzir uma redação com o seguinte tema: **Práticas sustentáveis na administração hospitalar.**

Para desenvolvê-la, procure reunir **argumentos** em torno do tema proposto, podendo utilizar-se, como subsídio, das informações acima oferecidas.

Observe que a redação a ser elaborada caracteriza-se como um texto de **caráter argumentativo**, isto é, deve apresentar argumentação consistente em favor de um ponto de vista claramente explicitado. Além do caráter argumentativo, serão avaliados aspectos responsáveis pela coerência e pela coesão do texto, bem como a observância das regras de expressão da norma escrita da língua portuguesa.

Sua redação deverá ter, no mínimo, 30 e, no máximo, 70 linhas. A versão final do texto deverá ser escrita a caneta de tinta azul, na folha própria para a redação, com letra legível, de tamanho regular.

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

- 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. \_\_\_\_\_
- 26. \_\_\_\_\_
- 27. \_\_\_\_\_
- 28. \_\_\_\_\_
- 29. \_\_\_\_\_
- 30. \_\_\_\_\_
- 31. \_\_\_\_\_
- 32. \_\_\_\_\_
- 33. \_\_\_\_\_
- 34. \_\_\_\_\_
- 35. \_\_\_\_\_

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO



RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

- 36. \_\_\_\_\_
- 37. \_\_\_\_\_
- 38. \_\_\_\_\_
- 39. \_\_\_\_\_
- 40. \_\_\_\_\_
- 41. \_\_\_\_\_
- 42. \_\_\_\_\_
- 43. \_\_\_\_\_
- 44. \_\_\_\_\_
- 45. \_\_\_\_\_
- 46. \_\_\_\_\_
- 47. \_\_\_\_\_
- 48. \_\_\_\_\_
- 49. \_\_\_\_\_
- 50. \_\_\_\_\_
- 51. \_\_\_\_\_
- 52. \_\_\_\_\_
- 53. \_\_\_\_\_
- 54. \_\_\_\_\_
- 55. \_\_\_\_\_
- 56. \_\_\_\_\_
- 57. \_\_\_\_\_
- 58. \_\_\_\_\_
- 59. \_\_\_\_\_
- 60. \_\_\_\_\_
- 61. \_\_\_\_\_
- 62. \_\_\_\_\_
- 63. \_\_\_\_\_
- 64. \_\_\_\_\_
- 65. \_\_\_\_\_
- 66. \_\_\_\_\_
- 67. \_\_\_\_\_
- 68. \_\_\_\_\_
- 69. \_\_\_\_\_
- 70. \_\_\_\_\_

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

