HOSPITAL DE CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL N.º 03/2015 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 20

ANALISTA I
(Hotelaria)

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

CADERNO DE QUESTÕES

HOSPITAL DE CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

EDITAL Nº 03/2015
DE PROCESSOS SELETIVOS (PS)

MISSÃO

Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação.

PS 20 - ANALISTA I
(Hotelaria)

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Português	01 a 05	0,20 cada
Inglês	06 a 10	0,20 cada
Conhecimentos Específicos	11 a 40	0,20 cada
Redação	--	2,00 cada

FAURGS
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS. PROIBIDA A REPRODUÇÃO, AINDA QUE PARCIAL, SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA FAURGS E DO HCPA.

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: ___ ___ ___ ___ ___ ___ – ___

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE
FAURGS SETOR DE CONCURSOS
ISO 9001:2008

FAURGS
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

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, e de **uma** (1) redação.

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. Os candidatos que comparecerem para realizar a prova **não deverão portar** armas, malas, livros, máquinas calculadoras, fones de ouvido, gravadores, *pagers, notebooks*, **telefones celulares**, *pen drives* ou quaisquer aparelhos eletrônicos similares, nem utilizar véus, bonés, chapéus, gorros, mantas, lenços, aparelhos auriculares, prótese auditiva, óculos escuros, ou qualquer outro adereço que lhes cubra a cabeça, o pescoço, os olhos, os ouvidos ou parte do rosto. **Os relógios de pulso serão permitidos, desde que permaneçam sobre a mesa, à vista dos fiscais, até a conclusão da prova.** (conforme subitem 7.10 do Edital de Abertura)

6. **É de inteira responsabilidade do candidato comparecer ao local de prova munido de caneta esferográfica preferencialmente de tinta azul, de escrita grossa, para a adequada realização de sua Prova Escrita. Não será permitido o uso de lápis, marca textos, lapiseira/grafite e/ou borracha durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.15.2 do Edital de Abertura)

7. Não serão permitidos: nenhuma espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de instrumentos de cálculo ou outros instrumentos eletrônicos, exceto nos casos estabelecidos no item 13 do Edital. (conforme subitem 7.15.3 do Edital de Abertura)

8. Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número **41** serão desconsideradas.

9. Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO ao Fiscal da sala.

10. A duração da prova é de **quatro horas (4h)**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS e da FOLHA DE REDAÇÃO. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO serão **imediatamente** recolhidas.

11. **O candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora (1h) 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 uma hora e meia (1h30min) após o início. O candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de prova.**

12. **Após concluir a prova e se retirar da sala de prova, o candidato somente poderá se utilizar de sanitários nas dependências do local de prova, se for autorizado pela Coordenação do Prédio e estiver acompanhado de um fiscal.** (conforme subitem 7.15.6 do Edital de Abertura)

13. Ao concluir a Prova Escrita, o candidato deverá devolver ao fiscal da sala a Folha de Respostas (Folha Óptica) e/ou o Caderno de Respostas, quando se tratar de prova dissertativa. Se assim não proceder, será excluído do Concurso. (Conforme subitem 7.15.8 do Edital de Abertura)

14. Textos escritos com caligrafia ilegível não serão corrigidos ou avaliados. No caso de Prova de Redação, poderá ser eliminado o candidato que inserir assinatura, rubrica, marcas, sinais ou qualquer outra forma de identificação fora do campo próprio a ela destinado.

15. A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

HOSPITAL DE CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

Boa prova!

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

O estrangeiro

Hoje, mamãe morreu. Ou talvez ontem, não sei bem. Recebi um telegrama do asilo: "Sua mãe faleceu. Enterro amanhã. Sentidos pêsames". Isso não esclarece nada. Talvez tenha sido ontem.

O asilo de velhos fica em Marengo, ____ oitenta quilômetros de Argel. Vou tomar o ônibus às duas horas e chego ainda à tarde. Assim, posso velar o corpo e estar de volta amanhã à noite. Pedi dois dias de licença a meu patrão e, com uma desculpa destas, ele não podia recusar. Mas não estava com um ar muito satisfeito. Cheguei mesmo a dizer-lhe: "A culpa não é minha". Não respondeu. Pensei, então, que não devia ter dito isto. A verdade é que eu nada tinha por que me desculpar. Cabia a ele dar-me pêsames. Com certeza, irá fazê-lo depois de amanhã, quando me vir de luto. Por ____ é um pouco como se mamãe não tivesse morrido. Depois do enterro, pelo contrário, será um caso encerrado e tudo passará a revestir-se de um ar mais oficial.

Peguei o ônibus às duas horas. Fazia muito calor.

Como de costume, almocei no restaurante do Céleste. Estavam todos com muita pena de mim e Céleste disse-me: "Mãe, só se tem uma". Depois do almoço, quando saí, acompanharam-me até a porta. Estava um pouco atordoado ____ foi preciso ir à casa de Emmanuel para lhe pedir emprestadas uma braçadeira e uma gravata preta. Ele perdeu o tio ____ alguns meses.

Corri para não perder o ônibus. Esta pressa, esta corrida, os solavancos, o cheiro da gasolina, a luminosidade da estrada e do céu, tudo isso contribuiu, sem dúvida, para que eu adormecesse. Dormi durante quase todo o trajeto. E quando acordei estava apoiado em um soldado, que sorriu e me perguntou se eu vinha de longe. Respondi "sim" para não ter de falar mais.

O asilo fica a dois quilômetros da aldeia. Fiz o percurso a pé. Quis ver mamãe imediatamente. Mas o porteiro disse-me que eu precisava procurar o diretor. Como ele estava ocupado, esperei um pouco. Durante todo este tempo o porteiro não parou de falar. Depois o diretor recebeu-me no seu gabinete. É um velhote, que tem a Legião de Honra. Fitou-me com seus olhos claros. Depois apertou a minha mão e conservou-a durante tanto tempo na sua mão que não sabia mais como retirá-la.

Adaptado de: "O estrangeiro", de Albert Camus, p. 13-14 (Rio de Janeiro: BestBolso, 2010).

01. Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas das linhas 05, 16, 25 e 27 do texto.

(A) há – hora – porque – a
(B) a – hora – por que – há
(C) a – ora – porque – há
(D) à – hora – por que – a
(E) à – ora – porque – há

02. Assinale a alternativa que apresenta uma sequência de pronomes em que todos poderiam ser substituídos por **a mim**, sem que isso resultasse em erro gramatical ou alteração no sentido do texto.

(A) ***me*** (l. 13) – ***me*** (l. 24) – ***me*** (l. 41).
(B) ***lhe*** (l. 11) – ***me*** (l. 24) – ***me*** (l. 41).
(C) ***me*** (l. 14) – ***me*** (l. 23) – ***me*** (l. 38).
(D) ***mim*** (l. 22) – ***me*** (l. 38) – ***me*** (l. 42).
(E) ***me*** (l. 24) – ***me*** (l. 41) – ***me*** (l. 42).

03. No último parágrafo do texto, há várias elipses que podem ser recuperadas pelo leitor. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações a seguir sobre as possibilidades de recuperação das informações elípticas.

( ) (Eu) ***Fiz o percurso a pé***. (Eu) ***Quis ver mamãe imediatamente.*** (l. 36-37)
( ) ***Como ele estava ocupado***, (eu) ***esperei um pouco***. (l. 39)
( ) (O porteiro) ***É um velhote, que tem a Legião de Honra***. (l. 41-42)
( ) ***Depois*** (o diretor) ***apertou a minha mão e*** (o diretor) ***conservou-a durante tanto tempo na sua mão que*** (o diretor) ***não sabia mais como retirá-la***. (l. 43-45)

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

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

04. Considere as afirmações abaixo.

I - O sujeito do verbo ***Cabia*** (l. 14) é ***dar-me pêsames*** (l. 14).

II - O sujeito do verbo ***Estavam*** (l. 22) é classificado como sujeito indeterminado.

III- O sujeito do verbo ***há*** (l. 27) é ***alguns meses*** (l. 28).

Quais estão corretas?

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

05. Assinale a alternativa que apresenta um conector causal.

(A) ***e*** (l. 07)
(B) ***Assim*** (l. 07)
(C) ***então*** (l. 12)
(D) ***Mas*** (l. 37)
(E) ***como*** (l. 39)

Instrução: As questões **06** a **10** referem-se ao texto abaixo.

Implementing hygiene monitoring systems in hospital laundries (a study)

As textiles sent to hospital laundries contain many types of pathogenic organisms, it is important that laundering not only has an appropriate cleaning effect but also has a satisfactory disinfecting effect. Critical to this process is the maintenance of an appropriate hygiene level in the clean area of laundries in order to prevent recontamination of textiles from manual handling when ironing, folding, packing etc.

The aims of this study were to evaluate the hygienic state of a hospital laundry, to introduce continuous sanitary measures, and to introduce a continuous hygiene monitoring system with an infection control programme.

Two systems for evaluating hospital laundry hygiene were combined: HACCP principles (hazard analysis and critical control points) and RAL-GZ 992 standards (quality assurance standard for textile care of hospital laundry). Evaluation of the hygienic state of the hospital laundry was carried out by evaluating the number and types of micro-organisms present at the critical control points throughout the whole laundering process, using RODAC agar plates for surface sampling and the pour plate method for investigating water samples.

The initial examination showed that the sanitary condition of the laundry did not reach the required hygiene level. Therefore, fundamental sanitation measures were instituted and the examination was repeated. Results were then satisfactory.

The most important critical control point was the chemothermal laundering efficiency of the laundering process. To prevent micro-organisms spreading into the entire clean working area, it is important that, in addition to regular sanitary measures such as cleaning/disinfecting all working areas, technical equipment and storage shelves etc., regular education sessions for laundry employees on proper hand hygiene is undertaken and effective separation of the clean and dirty working areas is achieved.

Adaptado de: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0195670105001180. Acessado em: 17/07/2015.

06. A expressão ***this process***, na linha 05, refere-se

(A) ao uso de elementos têxteis em hospitais.
(B) ao tipo de elementos patogênicos.
(C) à limpeza apropriada e desinfecção satisfatória.
(D) à manutenção de áreas limpas nas lavanderias.
(E) ao manuseio de têxteis ao passar, dobrar e embalar.

07. Leia as afirmativas abaixo com relação ao terceiro parágrafo do texto (l. 14-24).

I - Os sistemas HACCP e RAL-GZ 992 foram combinados com a finalidade de avaliar a resistência dos têxteis a sucessivas lavagens.
II - O número e os tipos de micro-organismos presentes em pontos críticos do processo de lavagem foram levados em consideração para avaliar o estado higiênico da lavanderia do hospital.
III- Somente a amostragem de superfícies foi suficiente para determinar o grau de limpeza das lavanderias.

Quais estão corretas?

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

08. Dentro do contexto em que se inserem, quais as melhores traduções para as expressões ***Therefore*** (l. 27) e ***then*** (l. 29), respectivamente?

(A) entretanto – portanto
(B) então – entretanto
(C) portanto – entretanto
(D) não obstante – então
(E) portanto – então

09. Conforme o último parágrafo do texto, considera-se que, no combate aos micro-organismos, ***regular education sessions for laundry employees on proper hand hygiene*** (l. 36-38) é uma medida

(A) adicional em relação a outras medidas sanitárias como lavagem e desinfecção.
(B) sanitária suficiente quanto à desinfecção das áreas de trabalho da lavanderia.
(C) importante para o controle da eficiência termal do processo de lavagem.
(D) dispensável quando os empregados já tiveram instruções e capacitação.
(E) eficiente somente na separação de áreas limpas e sujas.

10. No contexto em que se insere, qual o significado da expressão ***achieved*** (l. 39)?

(A) evitada
(B) retomada
(C) descartada
(D) conseguida
(E) repetida

11. Considere as afirmações abaixo sobre a Lei nº 8.666/93, Capítulo III, que trata de contratos administrativos.

I - Os contratos devem estabelecer com clareza e precisão as condições para sua execução, expressas em cláusulas que definam os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, não sendo necessário restringir-se aos termos da licitação e de forma desvinculada da proposta.
II - Em todo contrato é necessária uma cláusula que estabeleça as garantias oferecidas para assegurar sua plena execução, quando exigidas.
III- A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da administração, especialmente designado, sendo permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo com informações pertinentes a essa atribuição.
IV - É permitido contrato com prazo de vigência indeterminado, desde que mantidas as cláusulas do contrato e assegurada a manutenção de seu equilíbrio econômico-financeiro.
V - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, sendo assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Quais estão corretas?

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

12. A duração dos contratos regidos pela Lei nº 8.666/93 ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários. Entre as exceções, estão os contratos relativos à prestação de serviços executados de forma contínua, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, com tempo limitado a

(A) 12 meses.
(B) 24 meses.
(C) 36 meses.
(D) 48 meses.
(E) 60 meses.

13. "Um dos conceitos fundamentais do pensamento *lean* é que o valor de um serviço é definido pela perspectiva do cliente, neste caso o paciente. Outro conceito é _____."

Assinale a alternativa que completa de forma correta a lacuna do parágrafo acima.

(A) a eliminação do desperdício
(B) a redução do custo de produção/prestação de serviço
(C) o aumento da satisfação do consumidor
(D) o aumento da transparência
(E) a gestão do conhecimento

14. O texto abaixo se refere aos cinco passos do pensamento *lean*.

Passo 1: passo simples, porém fundamental; é o ponto de partida do pensamento *lean*.

Passo 2: conjunto de todas as ações indispensáveis para a produção de alguma coisa, desde sua criação à formatação final.

Passo 3: ação de elaborar um produto ou prover um serviço do início ao seu término, em um curso contínuo, sem demora ou interrupção.

Passo 4: acomodação das mudanças conforme as demandas dos clientes.

Passo 5: revisão, na tentativa de refinar o processo de implementação do pensamento *lean*, empreendendo-se esforços para que o produto/serviço esteja cada vez mais próximo daquilo que o cliente deseja.

Assinale a alternativa que apresenta, na sequência correta, os cinco passos do pensamento *lean*.

(A) Sensei – Especificar o valor – Muda – Tempo de Ciclo – PDCA.
(B) Puxar – Fluxo – Perfeição – Tempo de Ciclo – *Six* sigma.
(C) Kanban – Takt – *Just-in-time* – Kaizen – PDCA.
(D) Especificar o valor – Identificar a cadeia de valor – Fluxo – Puxar – Perfeição.
(E) Identificar a cadeia de valor – Especificar o valor – Muda – Fluxo – Perfeição.

15. De acordo com o pensamento *lean*, a "muda", no cenário de assistência à saúde, pode incluir

(A) equipamentos apropriados.
(B) espera.
(C) informação acessível.
(D) segurança do paciente.
(E) relacionamento com o corpo clínico.

16. A mudança cultural em uma organização, seja ela de assistência à saúde ou de qualquer outra área, requer que seus líderes adotem os mesmos passos.

Assinale a alternativa que **NÃO** integra o escopo das ações da liderança que visam atingir mudança cultural.

(A) Visualizar a cultura desejada.
(B) Analisar a cultura existente.
(C) Limitar a discussão franca de problemas e outros tópicos delicados.
(D) Desenvolver uma linha básica de dados (*baseline*).
(E) Definir responsabilidades e funções específicas para a equipe.

17. Avedis Donabedian (In: Manual de Gestão Hospitalar – Coleção FGV Negócios, 2012), autor reconhecido no tema avaliação da qualidade dos serviços de saúde, absorveu, na teoria de sistemas, a noção de indicadores, a partir de três componentes:

(A) estrutura, processo e resultado.
(B) financeiro, pessoas e sociedade.
(C) entrada, processo e saída.
(D) clientes, estrutura e produção.
(E) clientes, produção e financeiro.

18. São fatores que impactam no bom desempenho das tarefas: o modo como as pessoas estão organizadas, como são estimuladas e capacitadas, e de como são mantidos o ambiente de trabalho e o clima organizacional. O _____ mostra, graficamente, a estrutura formal dos cargos no hospital e demonstra os níveis de função em que está dividida a estrutura organizacional.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto acima.

(A) plano de cargos e salários
(B) mapa estratégico
(C) organograma
(D) fluxograma
(E) mapa de perfil por função

19. De modo geral, as organizações são muito semelhantes; o que as diferencia são os seus processos de transformação de insumos em resultados. No que se refere a gerenciamento de processos, assinale a alternativa **INCORRETA**.

(A) Na área de saúde, está relacionado à existência de protocolos clínicos e procedimentos operacionais padrão.
(B) Vale-se de uma ferramenta chamada de ciclo PDCA, cuja finalidade é tornar mais claros e ágeis os processos envolvidos na execução da gestão.
(C) Padronização é a atividade sistemática de estabelecer e utilizar padrões instituídos pela liderança, sempre com base em evidências e nas melhores práticas, independente da participação dos executores.
(D) A padronização é considerada uma atividade de alta seletividade, não se aplicando a qualquer processo.
(E) Em uma organização de saúde, pacientes e demais partes interessadas participam da definição dos requisitos dos processos.

20. Considere as afirmações abaixo sobre a origem e o desenvolvimento da administração segundo Drucker (2002).

I - O surgimento da administração converteu o conhecimento sobre ornamento social e luxo no verdadeiro capital de qualquer economia.
II - O modelo de comando em que poucos, no topo, davam ordens e muitos, abaixo, obedeciam, permaneceu como norma por quase cem anos.
III- A administração tornou-se a nova função social mundial.

Quais estão corretas?

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

21. Para um diagnóstico precoce dos problemas, administradores precisam ficar atentos a sinais de alerta.

Considerando que, em certas circunstâncias, a teoria da empresa torna-se obsoleta, assinale a alternativa **INCORRETA**.

(A) A organização atinge seus objetivos originais.
(B) A organização tem um crescimento rápido.
(C) Ocorre sucesso inesperado – da própria organização ou de um concorrente.
(D) Ocorre fracasso inesperado – da própria organização ou de um concorrente.
(E) A organização não atinge suas metas.

22. Com relação à administração por objetivos e autocontrole, assinale a alternativa correta.

(A) A administração por objetivos exige grande esforço e instrumentos especiais, pois, nas empresas comerciais, os administradores não estão automaticamente direcionados a um objetivo comum.
(B) Cada participante da empresa contribui com algo diferente para diferentes objetivos.
(C) O número de especialistas, altamente instruídos, que trabalham em empresas comerciais, está destinado a diminuir de forma drástica.
(D) A administração adequada exige ênfase equilibrada sobre os impulsos, por parte de todos os administradores.
(E) A maior vantagem da administração por objetivos talvez seja a possibilidade que ela oferece ao administrador de controlar o desempenho da equipe.

23. No que se refere às decisões de alto risco, abordadas por Drucker (2002) ao tratar do tema "Como escolher o Pessoal", assinale a alternativa **INCORRETA**.

(A) É altamente arriscado escolher gerentes em organizações profissionais, por exemplo, em um laboratório de pesquisa.
(B) Independentemente de os gerentes tentarem manter em segredo suas decisões acerca de pessoal, não é possível ocultá-las, pois tais decisões são eminentemente visíveis.
(C) Se os executivos seguirem todas as fases da decisão, suas decisões sobre pessoal não irão falhar.
(D) Não se sabe como testar ou predizer se o temperamento de uma pessoa ajustar-se-á a um novo ambiente.
(E) Se uma pessoa mudar de um tipo de trabalho para outro e não corresponder à expectativa da função, o executivo responsável pela decisão deve removê-la, rapidamente, daquele lugar.

24. Um dos principais desafios em gestão de pessoas é lidar com profissionais com baixa maturidade, que têm dificuldade para conversar de forma franca, honesta e aberta. Muitos gestores deixam de apontar questões de desenvolvimento, porque consideram muito difícil fazer com que os funcionários compreendam a verdadeira situação de seus comportamentos e, assim, produzir resultados mais eficientes.

As alternativas abaixo apresentam possibilidades de comportamento de um funcionário de baixa maturidade, quando participa de uma conversa franca sobre seu desempenho, **EXCETO**

(A) a dificuldade de manter um diálogo baseado na lógica e justiça.
(B) o acobertamento de seus pontos cegos, esquivando-se ou se tornando vítima.
(C) a intolerância a contrariedades.
(D) a manutenção de bons relacionamentos, o que acaba fazendo com que seja desculpado pela sua capacidade de produzir resultados.
(E) a dificuldade para assumir responsabilidades pelas próprias tarefas.

25. Os processos de mudança são inevitáveis e saudáveis para as organizações, embora haja, nas empresas, profissionais resistentes às mudanças.

Considere as características abaixo sobre o perfil de pessoas que resistem a mudanças.

I - Indivíduo que resiste, porque mudar implica abrir mão de vantagens já alcançadas.
II - Indivíduo que tem medo de aprender algo novo.
III- Indivíduo que não aprendeu o que precisa ser feito e por que precisa ser feito.

Quais dessas características podem ser muito úteis para uma melhor compreensão do que a empresa precisa para ter sucesso em sua nova fase?

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

26. A Norma Regulamentadora (NR) nº 32, do Ministério do Trabalho, tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de 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.
Os grupos de trabalhadores abaixo devem ser capacitados quanto aos princípios de higiene pessoal, risco biológico, risco químico, sinalização, rotulagem, EPI, EPC para o trabalho em instituições de saúde, **EXCETO**

(A) empresas de limpeza e conservação.
(B) trabalhadores de manutenção.
(C) trabalhadores de limpeza.
(D) empresas que prestam assistência técnica e manutenção nos serviços.
(E) trabalhadores de serviços administrativos.

27. A hotelaria hospitalar tem por objetivo demonstrar ao cliente que ele está no centro da atenção e do cuidado. A categoria profissional que atua na hospitalidade dos hospitais, viabilizando o acesso do cliente à infraestrutura do hospital e a serviços externos e que atenderá às necessidades do paciente não voltadas para a saúde física, é designada

(A) governanta.
(B) camareira.
(C) gestor de hotelaria hospitalar.
(D) *concierge*.
(E) hoteleiro.

28. A hospitalidade, no sentido geral, engloba uma cadeia de fatores que dizem respeito à relação entre hóspede e anfitrião. No ambiente hospitalar, seu tema é a acolhida do paciente e de seus familiares.

Qual dos fatores abaixo costuma ser determinante na percepção do cliente em relação à qualidade, quando atendido em um hospital?

(A) O tempo de espera para que os serviços sejam prestados.
(B) Os critérios de classificação dos clientes por suas necessidades.
(C) Um conjunto de processos bem desenhados e executados com esmero.
(D) A padronização do atendimento.
(E) O bom serviço prestado como um favor especial.

29. Os talentos de uma organização podem ser segmentados pelos diferentes padrões de produtividade, quando o assunto é melhoria de *performance* da equipe.

Numere a coluna da direita de acordo com a da esquerda, associando o nível de *performance* às características dos talentos.

(1) Alta *Performance*
(2) Média *Performance*
(3) Baixa *Performance*

( ) Reativos
( ) Mantenedores
( ) Inativos
( ) Proativos
( ) Resilientes

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses da coluna da direita, de cima para baixo, é

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

30. Da mesma forma que o espírito empresarial exige administração empreendedora, isto é, práticas e políticas internas ao empreendimento, exige também práticas e políticas externas, no mercado. Drucker (2002) apresenta quatro estratégias que são especificamente empreendedoras. São elas, **EXCETO**:

(A) "Entrar com tudo e rapidamente".
(B) "Atacar onde eles não estão".
(C) "Encontrar e ocupar um nicho ecológico especializado".
(D) "Praticar a imitação criativa".
(E) "Modificar as características econômicas de um produto, mercado ou setor".

31. A limpeza hospitalar é o processo de remoção de sujidade mediante a aplicação de ação ou energia em um determinado período; as áreas são classificadas para melhor parametrização dos serviços e direcionamento das equipes.

A definição "ambiente ocupado por pacientes com doenças infecciosas de baixa transmissibilidade e doenças não contagiosas" indica

(A) áreas críticas.
(B) áreas semicríticas.
(C) unidades de internação.
(D) unidades de tratamento semi-intensivo.
(E) áreas não críticas.

32. No que se refere à mobilização de talentos, assinale a alternativa que apresenta a estratégia correta em relação às diferentes posturas desses indivíduos.

(A) Não engajados: com calma, objetividade e clareza, comunique as consequências do baixo desempenho.
(B) Desengajados: agradeça pelo seu desempenho.
(C) Engajados: informe os impactos negativos da não entrega.
(D) Desengajados: esclareça o que precisa ser feito e marque acompanhamento.
(E) Engajados: aumente os desafios, pois o indivíduo aprecia obter maior volume de trabalho e não necessita de apoio.

33. Para atuar nas mais diversas áreas das empresas de hospitalidade, o profissional necessita de formação que considere conhecimentos, habilidades e atitudes pertinentes às tarefas laborais. Visando proporcionar uma hospitalidade significativa e tendo presente a dimensão profissional dos colaboradores da hotelaria, são necessárias competências, **EXCETO** a

(A) cognitiva.
(B) produtiva.
(C) pessoal.
(D) emocional.
(E) de ponta.

34. A agregação de valor é um dos fundamentos da hospitalidade. Conforme esse fundamento, os três momentos distintos, mas perfeitamente concatenados e harmônicos entre si – boas-vindas, atenção dada durante toda a estada, despedida –, são denominados

(A) cadeia da hospitalidade.
(B) cadeia da acolhida.
(C) cadeia do atendimento.
(D) ciclo do hóspede.
(E) ciclo da hospedagem.

35. Entre os princípios básicos que precisam ser respeitados para que haja uma boa acolhida, destacam-se

(A) segurança e cortesia.
(B) contato e simpatia.
(C) coerência e simpatia.
(D) empatia e cortesia.
(E) hospitalidade e coerência.

36. Considere as afirmações abaixo sobre os principais mandamentos que podem compor uma carta de hospitalidade.

I - A cortesia se manifesta por meio da boa aparência, da educação, da amabilidade e da presteza.

II - A melhor maneira de se acolher alguém é querer acolhê-lo.

III- A hospitalidade consiste em tratar o visitante como um amigo.

Quais estão corretas?

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

37. O convívio social ou o viver em grupo é uma das necessidades fundamentais de todo ser humano. A hospitalidade, essência da vida em grupo, é uma necessidade

(A) biológica, primitiva e social.
(B) básica, primitiva e de segurança.
(C) natural, biológica e social.
(D) de aceitação, de conforto e de segurança.
(E) biológica, de conforto e de segurança.

38. Conforme a Cartilha dos Direitos e Deveres dos Pacientes do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, pode-se afirmar que é dever do paciente

(A) fazer silêncio no hospital, após as 20h, pois o sono e o repouso são indispensáveis para a recuperação da sua saúde e a dos outros pacientes.
(B) informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer mudança inesperada em sua condição de saúde.
(C) fazer perguntas, sempre que tiver dúvidas, somente à equipe médica; notificar se compreende ou não as informações e orientações recebidas.
(D) verificar, antes de receber sangue ou hemoderivados, se as bolsas contêm carimbo atestando a validade e as verificações realizadas.
(E) liberar o leito assim que receber alta e o seu familiar conseguir organizar a saída.

39. Assinale a alternativa **INCORRETA** com relação aos direitos dos pacientes, segundo a Cartilha de Direitos e Deveres dos Pacientes do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

(A) Dispor de um local digno e adequado para o seu atendimento.
(B) Ter acesso às informações existentes em seu prontuário, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital.
(C) Ter respeitados sua individualidade, sua privacidade, seus valores éticos e culturais e sua integridade física, mental e emocional.
(D) Receber visitas, conforme sua patologia, de acordo com as normas do hospital.
(E) Receber atendimento humanizado, atencioso, respeitoso, seguro e adequado às suas necessidades.

40. A metodologia *lean* considera fundamental a utilização de técnica de controle visual (ou de transparência). O objetivo do controle visual é muito simples: todos os participantes precisam ter condições de ver e entender cada aspecto do fluxo e a situação de todas as ações em todos os momentos.

Dentre as alternativas abaixo, qual apresenta uma técnica considerada de controle visual?

(A) Causa-raiz.
(B) Cinco porquês.
(C) Cinco esses (5S).
(D) 5W2H.
(E) *Six* sigma.

PROPOSTA DE REDAÇÃO

Considere o texto que segue.

A atividade de hotelaria representa parte da ação curativa ou de reabilitação de pacientes. Tal é sua importância que serviços formais desta natureza passaram a fazer parte de organograma em setores públicos ou privados.

A hotelaria hospitalar foi criada para uma contínua procura de excelência, que concilia os objetivos do hospital com o ato de hospedar, sem perder de vista a especificidade de sua clientela. Ela representa uma mudança na essência do atendimento em hospitais, pois propõe a introdução de novos serviços e processos nas atividades diárias, com destaque para o fato de não tratar as pessoas como pacientes, mas como clientes em busca do melhor serviço.

Há, contudo, que se considerar o papel de gestores de hospitais para a funcionalidade da hotelaria. Cabe a eles promover condições de trabalho satisfatórias, dependendo dos recursos físicos e econômicos disponíveis, e ainda despender esforços e apoio em busca da qualidade do atendimento e do bom andamento do trabalho.

Texto adaptado de: Barbosa, J. G; Meira, P. L; Dyniewicz, A. M. Hotelaria Hospitalar – Novo Conceito em Hospedagem ao Cliente - *Cogitare Enfermagem. 2013 Jul/Set; 18(3):587-91*, disponível em http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/cogitare/article/view/33576.

Você deverá elaborar uma redação sobre o tema: **o desenvolvimento de processos na área de hotelaria para o conforto, hospitalidade e segurança do paciente.**

Instruções:

1. O texto elaborado deve abordar o tema proposto. Deve ter caráter dissertativo, com uma ideia principal e argumentos que a sustentem por meio de apresentação, desenvolvimento e desfecho. Além da abordagem do tema e do caráter dissertativo, estarão sob avaliação outros aspectos, como ponto de vista claramente explicitado e criativo; coesão e coerência textuais; frases complexas e vocabulário variado, bem como a expressão na língua padrão escrita do português brasileiro.

2. Apresente um título para sua redação na primeira linha da Folha de Redação.

3. A versão final do texto deve ter, no mínimo, 30 (trinta) linhas, excluindo-se o título, e, no máximo, 70 (setenta) linhas. O texto definitivo deve ser escrito, preferencialmente, com caneta esferográfica de tinta azul. A letra deve ser legível e de tamanho regular.

4. Não insira assinatura, rubrica, marcas, sinais ou qualquer outra forma de identificação além da solicitada, fora do campo próprio, sob pena de eliminação.

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