



CONCURSO PARA O PROVIMENTO DE  
VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO  
RESERVA EM EMPREGOS DO HOSPITAL  
RISOLETA TOLENTINO NEVES (HRTN)

Edital nº 01/2018

**ANALISTA ADMINISTRATIVO**

Código: 8

**LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES**

1. Este caderno contém as questões da **Prova Objetiva**.
2. Use o rascunho da Folha de Respostas reproduzido ao final deste caderno APENAS para marcar o Gabarito.
3. Ao receber a **Folha de Respostas da Prova Objetiva**:
  - Confira seu nome, número de inscrição e o cargo.
  - Assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.
4. **ATENÇÃO**: transcreva no espaço apropriado da sua **FOLHA DE RESPOSTAS**, com sua caligrafia usual, mantendo as letras maiúsculas e minúsculas, desconsiderando aspas e autoria, a seguinte frase:

**“O sábio procura a ausência de dor e não o prazer.”** Aristóteles

**ATENÇÃO:**

**FOLHA DE RESPOSTAS SEM ASSINATURA NÃO TEM VALIDADE.**

5. Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:
  - 01  A  B  C  D • use apenas caneta esferográfica azul ou preta;
  - 02  A  B  C  D • preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;
  - 03  A  B  C  D • assinale somente **uma** alternativa em cada questão.
  - 04  A  B  C  D Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou rasuras.

**NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.**

A **Folha de Respostas** não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

**ATENÇÃO:** Período de Sigilo – Não será permitido ao candidato se ausentar em definitivo da sala de provas antes de decorrida 1 (uma) hora do início das provas. O candidato não poderá levar o seu Caderno de Questões da Prova Objetiva. O candidato deverá portar somente caneta esferográfica azul ou preta, fabricada em material transparente e lápis preto. Caso assim não proceda, os pertences pessoais serão deixados em local indicado pelos aplicadores durante todo o período de permanência dos candidatos no local da prova. Será proibido, durante a realização das provas, fazer uso ou portar, mesmo que desligados, telefone celular, relógios, *paggers*, *beep*, agenda eletrônica, calculadora, *walkman*, *notebook*, *palmtop*, gravador, transmissor / receptor de mensagens de qualquer tipo ou qualquer outro equipamento eletrônico, além de óculos escuros, boné, chapéu, gorro, lenço ou similares, podendo a organização deste Concurso Público vetar o ingresso do candidato com outros aparelhos além dos anteriormente citados. Durante o período de realização das provas, não será permitida qualquer espécie de consulta, assim como não será permitido o uso de livros, códigos, manuais, impressos, anotações ou quaisquer outros meios. Será considerada nula a Folha de Respostas da Prova Objetiva que estiver marcada ou escrita, respectivamente, a lápis, bem como contendo qualquer forma de identificação ou sinal distintivo (nome, pseudônimo, símbolo, data, local, desenhos ou formas) produzido pelo candidato fora do lugar especificamente indicado para tal finalidade.

O caderno de questões e o gabarito da Prova Objetiva serão divulgados nos endereços eletrônicos  
<[www.gestaodeconcursos.com.br](http://www.gestaodeconcursos.com.br)> no dia 6 de agosto de 2018.

**DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: 4 (QUATRO) HORAS**

# ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a),

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **40 (quarenta) questões de múltipla escolha**, cada uma constituída de 4 (quatro) alternativas de respostas, assim distribuídas: 10 (dez) questões de **Português**, 5 (cinco) questões de **Informática**, 5 (cinco) questões de **Saúde Pública no Brasil** e 20 (vinte) questões de **Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe **imediatamente** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso não observe essa recomendação, não lhe caberá qualquer reclamação ou recursos posteriores.

**INSTRUÇÃO:** Leia o fragmento de texto a seguir para responder às questões 1 e 2.

“Por morar fora do reino, como bárbaros, pensamos diferente, mas não enxergamos os problemas do outro lado. Por morar dentro do reino, temos medo daquilo que possa nos desafiar do lado de fora de nosso entendimento.”

Disponível em: < <https://bit.ly/2s5Q2ls>>.  
Acesso em: 24 maio 2018.

### QUESTÃO 1

Nesse trecho, o autor

- A) compara o modo de vida atual com o da idade Média para ilustrar a dominação de países economicamente mais fortes.
- B) estabelece um paradoxo entre culturas diferentes para justificar a necessidade de alguns países de dominarem outros.
- C) ironiza a situação que leva as pessoas a serem egoístas, desconsiderando a necessidade que elas têm de viverem em sociedade.
- D) constrói uma metáfora sobre a intolerância humana, buscando encontrar motivos que levam a essa situação.

### QUESTÃO 2

Em relação à primeira frase do texto, a conjunção coordenativa presente indica uma ideia

- A) adversativa.
- B) concessiva.
- C) aditiva.
- D) explicativa.

**INSTRUÇÃO:** Leia o texto a seguir para responder às questões de 3 a 10.

### Nossas cidades têm passados (e presentes) negros

[...]

Existe aquele bairro que surgiu por causa de um grande produtor de café, açúcar ou milho, aquele outro que apareceu quando uma indústria europeia chegou no Brasil e construiu uma pequena vila operária, ou ainda um formado por imigrantes alemães, italianos ou japoneses que chegaram durante ou após as duas Guerras Mundiais. Porém, você já ouviu falar de algum bairro da sua cidade que começou com a população negra após a abolição da escravidão (ou mesmo antes dela)? Não? Mas não existiam negros por aí durante a época das grandes fazendas, da indústria estrangeira ou das Guerras Mundiais?

Provavelmente existiam, mas você não ouviu falar de bairros iniciados por negros e negras porque essa parte da história precisou ser apagada, infelizmente. Isso faz parte da tentativa de embranquecimento da população brasileira e de esquecimento do período mais sombrio da nossa história. Esse apagamento da história preta faz

com que muitas vezes negros e negras não se sintam pertencentes a suas cidades, mesmo que seus bisavós, avós e pais tenham construído esses municípios tanto quanto operários europeus e camponeses orientais.

Falando especificamente de São Paulo, os bairros nos quais isso fica mais evidente são o Bixiga e a Liberdade. O primeiro fica bem próximo ao centro da cidade e hoje é conhecido pelos descendentes de imigrantes italianos que ali habitam, além das festas e inúmeros restaurantes de comida típica de várias regiões da Itália existentes por lá. Contudo, quase ninguém sabe que anteriormente esse bairro era chamado de Saracura, uma parte de várzea de um córrego com o mesmo nome, que frequentemente transbordava e gerava alagamentos. No século 19, existiam tantos negros naquela área que o bairro era chamado de “Pequena África”. Já o bairro da Liberdade, atualmente conhecido pela forte cultura oriental em suas ruas e pelos restaurantes japoneses, foi uma grande zona de tortura e cemitério de escravos. E foi por serem regiões com terrenos de baixo custo que, posteriormente, os imigrantes europeus e orientais se alojaram por lá, sendo os cortiços comuns nesses bairros.

O preconceito e a especulação imobiliária após o desenvolvimento de maior infraestrutura nestas regiões afastaram as famílias negras desses espaços centrais, o que as levaram a ocupar as zonas periféricas da cidade, já que a percepção social sobre a população negra não foi modificada, diferentemente do que ocorreu com os imigrantes europeus e orientais, de modo que nunca teve as mesmas oportunidades de exercer funções melhores remuneradas.

Atualmente os bairros com a maior população negra da capital paulistana ficam no extremo de suas zonas leste e sul ou nas pequenas cidades ao redor do município, que formam a chamada zona metropolitana e costumam ser cidades dormitórios. Essa situação não é exclusiva de São Paulo, acontecendo também no Rio de Janeiro, em Brasília e em várias outras cidades do país. É claro que nas periferias ou nas cidades dormitórios moram brancos, mas o fato de existir uma maioria negra nessas localidades não é coincidência.

Desta forma, ao falarmos de esquecimento de bairros negros, podemos falar sob duas perspectivas: o apagamento de negros da construção histórica de bairros tradicionais das mais diversas cidades do Brasil ou da falta de infraestrutura e da aparente falta de memória de alguns governantes quanto a serviços básicos, como saneamento, educação e saúde, nas periferias. Em ambos os casos, o direito de negros e negras em participar ativamente de suas cidades e terem orgulho delas é podado.

Portanto, relembrar as histórias dos bairros construídos por negros em nossas cidades, reconhecendo a importância de pretos e pretas na urbanização e produção de espaços, é uma forma de resistir à lógica racista e dar força aos movimentos que lutam pelo direito de ocupação da cidade por todos os seus cidadãos e reivindicam que os “novos bairros negros” sejam parte integral dos planos das cidades, de forma que não seja negada a eles a infraestrutura e o direito à moradia digna.

[...]

BORGES, Ester. *Revista Capitolina*. Disponível em: < <https://bit.ly/2lJ03zv>>. Acesso em: 24 maio 2018 (Fragmento adaptado).

### QUESTÃO 3

Em relação ao seu gênero, esse texto é, predominantemente, um(a)

- A) notícia.
- B) artigo de opinião.
- C) texto didático.
- D) editorial.

### QUESTÃO 4

Em relação às características desse texto, assinale a alternativa incorreta.

- A) Busca convencer o leitor em relação a um determinado ponto de vista.
- B) Utiliza uma linguagem simples, mais subjetiva, com vistas a explorar um tema atual.
- C) Apoia-se em dados históricos para tornar sua argumentação mais consistente.
- D) Prescinde de conhecimentos prévios do leitor, por se tratar de um texto de grande alcance.

### QUESTÃO 5

Releia o trecho a seguir.

“O primeiro fica bem próximo ao centro da cidade e hoje é conhecido pelos descendentes de imigrantes italianos que ali habitam, além das festas e inúmeros restaurantes de comida típica de várias regiões da Itália existentes por lá. Contudo, quase ninguém sabe que anteriormente esse bairro era chamado de Saracura, uma parte de várzea de um córrego com o mesmo nome, que frequentemente transbordava e gerava alagamentos.”

A relação existente entre a segunda frase e a primeira é de

- A) concessão.
- B) explicação.
- C) conclusão.
- D) ressalva.

### QUESTÃO 6

Releia o trecho a seguir.

“[...] como saneamento, educação e **saúde**, nas periferias.”

A palavra destacada nos trechos a seguir acentuada pelo mesmo motivo daquela destacada no trecho anterior é

- A) “[...] em várias outras cidades do **país**.”
- B) “O preconceito e a especulação **imobiliária** após o desenvolvimento [...]”
- C) “[...] por causa de um grande produtor de café, **açúcar** ou milho [...]”
- D) “[...] foi uma grande zona de tortura e **cemitério** [...]”

### QUESTÃO 7

As ideias expostas entre colchetes estão presentes nos respectivos trechos, exceto em:

- A) “E foi por serem regiões com terrenos de baixo custo que, posteriormente, os imigrantes europeus e orientais se alojaram por lá [...]” [SUCESSÃO]
- B) “[...] sendo os cortiços comuns nesses bairros.” [TRIVIALIDADE]
- C) “[...] é uma forma de resistir à lógica racista e dar força aos movimentos que lutam pelo direito de ocupação da cidade [...]” [ÂNIMO]
- D) “[...] mas o fato de existir uma maioria negra nessas localidades não é coincidência.” [ACASO]

### QUESTÃO 8

As palavras destacadas a seguir qualificam outra no mesmo trecho, exceto em:

- A) “[...] o bairro era chamado de ‘**Pequena África**’ [...]”
- B) “[...] atualmente conhecido pela forte **cultura** oriental em suas ruas
- C) “[...] lembrar as histórias dos bairros **construídos** por negros em nossas cidades [...]”
- D) “[...] a ocupar as zonas **periféricas** da cidade [...]”

### QUESTÃO 9

Releia o trecho a seguir.

“Isso faz parte da tentativa de **embranquecimento** da população brasileira [...]”

A palavra destacada foi formada pelo processo de

- A) derivação sufixal.
- B) derivação prefixal.
- C) composição sintagmática.
- D) composição por aglutinação.

### QUESTÃO 10

Releia o trecho a seguir.

“[...] os imigrantes europeus e orientais **se** alojaram por lá [...]”

O termo destacado é

- A) substantivo.
- B) conjunção subordinativa.
- C) pronome integrante do verbo.
- D) índice de indeterminação de sujeito.

## INFORMÁTICA

### QUESTÃO 11

Sobre as teclas de atalho do Microsoft Word 2016, considere as afirmativas a seguir.

- I. A tecla de atalho Ctrl + E é utilizada para centralizar o parágrafo em que o cursor se encontra.
- II. A tecla de atalho Ctrl + Q é utilizada para alinhar à esquerda o parágrafo em que o cursor se encontra.
- III. A tecla de atalho Ctrl + D é utilizada para alinhar à direita o parágrafo em que o cursor se encontra.

Conforme o manual on-line do Microsoft Word 2016, estão corretas as afirmativas

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

### QUESTÃO 12

O Microsoft Excel 2016 é um editor de planilhas eletrônicas que tem várias funções para ajudar o usuário a extrair informações dos dados nela contidos. Por meio de uma fórmula, é possível fazer buscas em um determinado intervalo de dados utilizando um ou mais critérios.

A fórmula utilizada para contar os dados que atendem a um ou mais critérios é

- A) CONT.SE
- B) CRITER
- C) CONT.SES
- D) SOMA

### QUESTÃO 13

A maioria dos computadores, tanto pessoais quanto corporativos, hoje em dia, trabalha conectada à internet. Por isso, eles se tornam vulneráveis a vários tipos de ataques. Um desses ataques consiste em uma técnica que inspeciona os dados trafegados em redes de computadores, por meio do uso de programas específicos chamados de farejadores.

O ataque que contém esta técnica, conforme o cert.br, é chamado de

- A) defacement.
- B) sniffing.
- C) scan.
- D) e-mail spoofing.

### QUESTÃO 14

No sistema operacional Windows 10, pastas são utilizadas para organizar arquivos.

São propriedades alteráveis nas pastas do Windows, exceto:

- A) a definição de um nome para a pasta.
- B) a definição de um tamanho para a pasta.
- C) a definição do compartilhamento para a pasta.
- D) a definição de um ícone para a pasta.

### QUESTÃO 15

Correio eletrônico, ou simplesmente e-mail (abreviatura de *eletronic mail*), é uma ferramenta que permite compor, enviar e receber mensagens, textos, figuras e outros arquivos por meio da internet. Os destinatários do e-mail podem ser definidos de várias formas. Quando se necessita enviar uma cópia do e-mail para um destinatário sem que os demais destinatários visualizem que a cópia foi enviada a ele, deve-se inseri-lo em uma opção de envio de mensagem no correio eletrônico.

A alternativa que indica essa opção é

- A) Cco.
- B) Cc.
- C) Assunto.
- D) Para.

## SAÚDE PÚBLICA NO BRASIL

### QUESTÃO 16

Em relação às ações e serviços de média e alta complexidade, a Política Nacional de Atenção às Urgências e Emergências na Rede de Atenção às Urgências e Emergências (RUE) afirma que são componentes dessa rede os seguintes serviços:

- A) atenção básica, serviço de atendimento móvel, unidade de pronto atendimento, hospital.
- B) unidade de pronto atendimento, serviços de atendimento móvel, componente hospitalar.
- C) serviço de atendimento móvel, central de regulação das urgências, unidades de pronto atendimento e componente hospitalar.
- D) serviço de atendimento móvel, central de regulação das urgências, salas de estabilização, unidades de pronto atendimento e componente hospitalar.

### QUESTÃO 17

A Lei Orgânica da Saúde, instituída pela Lei Nº 8.080/90, dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços de saúde no Brasil.

A esse respeito, analise as alternativas a seguir.

- I. Os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do país.
- II. Sistema Único de Saúde (SUS) é o conjunto de ações e serviços de saúde, prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da Administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público.
- III. O Sistema Único de Saúde (SUS) caracteriza-se como um sistema que funciona de forma única e centralizada para a prestação de assistência à saúde da população, garantindo também a gratuidade.
- IV. Os princípios doutrinários do Sistema Único de Saúde (SUS) são constituídos por: determinação social, integralidade e assistência com foco no usuário.

Estão corretas as afirmativas

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

### QUESTÃO 18

Especificamente com relação à organização e ao funcionamento dos serviços de saúde no Sistema Único de Saúde (SUS), assinale com V as afirmativas verdadeiras e com F as falsas.

- ( ) O atendimento e a internação domiciliares só poderão ser realizados por indicação médica, independente do desejo expresso pelo paciente e família.
- ( ) Os serviços de saúde do SUS, da rede própria ou conveniada, ficam obrigados a permitir a presença, junto à parturiente, de um acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato.
- ( ) O dever do Estado de garantir saúde não exclui o das pessoas, da família, das empresas e da sociedade.
- ( ) A assistência à saúde é livre à iniciativa privada.

Assinale a sequência correta.

- A) V F F F
- B) F V V V
- C) F F V F
- D) V V F F

### QUESTÃO 19

O Plano Estadual de Atendimento às Urgências e Emergências do Estado de Minas Gerais estabelece os princípios, diretrizes, normas e critérios de funcionamento dos serviços de atendimentos às urgências e emergências.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. O Sistema Estadual de Urgência e Emergência deve ser implementado de maneira que valorize a prevenção dos agravos e a proteção da vida em uma perspectiva integral e não centrada nas consequências que geram as urgências.
- II. As unidades hospitalares de atendimento a urgência e emergência devem possuir rotinas de atendimento escritas, atualizadas a cada quatro anos e assinadas pelo responsável técnico pela unidade.
- III. As unidades hospitalares de atendimento a urgência e emergência devem focar seus processos de trabalho em tecnologias de alto desempenho. A capacitação da equipe, quando for possível, é realizada por meio da leitura de protocolos.
- IV. O responsável técnico de uma unidade hospitalar de atendimento a urgência e emergência deverá obrigatoriamente ser um médico com título de especialista em sua área de atuação profissional reconhecido pelo Conselho Federal de Medicina ou com Certificado de Residência em sua especialidade emitida por programa de residência reconhecido pelo MEC.

Estão corretas as afirmativas

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

### QUESTÃO 20

A Rede de Atenção à Saúde é definida como arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas que, integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado.

Os fundamentos principais que asseguram a resolutividade na rede de atenção são:

- A) economia de escala, qualidade, suficiência, acesso e disponibilidade de recursos.
- B) gestão participativa, qualidade, acesso, recursos e planejamento.
- C) acesso, coordenação do cuidado, economia de escala e transporte.
- D) protocolo de Manchester, regulação, acesso, disponibilidade de recursos.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### ANALISTA ADMINISTRATIVO

#### QUESTÃO 21

Toda empresa precisa realizar e seguir um planejamento, logo, com os hospitais não deve ser diferente. Seguir o planejamento e refletir como a empresa tenta cumprir o que está no plano envolvem designar tarefas e agrupá-las em departamentos, delegar autoridade e alocar os recursos por toda a instituição. Muitas vezes, nesse processo, um hospital pode rever sua estrutura para cumprir as metas de atendimento e qualidade e buscar um desenvolvimento mais rápido para adotar novos métodos e tecnologias.

O trecho anterior aponta atribuições de uma das quatro funções da administração, que é

- A) Liderar.
- B) Controlar.
- C) Organizar.
- D) Gerenciar projetos.

#### QUESTÃO 22

A percepção de que o hospital tem diversas áreas e departamentos, mas que precisam funcionar em harmonia para que os resultados sejam alcançados, se relaciona com a capacidade cognitiva de enxergar a instituição como um todo e as relações entre as partes. Isso envolve o pensamento gerencial e analítico, o processamento das informações e a capacidade de planejamento. Enxergar as situações, os padrões amplos e subjetivos, implica conhecer onde um departamento se ajusta na organização como um todo e como a organização se encaixa no negócio ampliado, na comunidade e no ambiente social.

Esse conceito refere-se a

- A) motivação e desempenho.
- B) habilidades conceituais.
- C) processos de decisões.
- D) competências técnicas.

#### QUESTÃO 23

Quanto às generalidades da administração hospitalar e à descrição das atribuições dos principais setores hospitalares, numere a COLUNA II de acordo com a COLUNA I, relacionando o setor hospitalar com a respectiva descrição de suas atribuições.

#### COLUNA I

1. Almoxarifado
2. Ambulatório
3. Compras
4. Enfermagem
5. Pronto atendimento

#### COLUNA II

- ( ) Atendimento ao público em procedimentos eletivos que não exigem internação. Consultas médicas, pequenas cirurgias e procedimentos ortopédicos.
- ( ) Pesquisas, cotações e aquisição de materiais, equipamentos e medicamentos.
- ( ) Recursos humanos para assistência direta ao paciente.
- ( ) Armazenagem, controle e distribuição de materiais médicos, equipamentos e medicações, entre outros.
- ( ) Atendimento inicial, em caráter de urgência ou emergência.

Assinale a sequência correta.

- A) 4 1 5 3 2
- B) 5 2 1 3 4
- C) 2 3 4 1 5
- D) 1 5 2 4 3

#### QUESTÃO 24

Quanto à informação e aos sistemas de informação hospitalar com seus consequentes desdobramentos e responsabilidades, analise as afirmativas a seguir.

- I. É comum, em muitas empresas e notadamente nos hospitais, as regras de confidencialidade serem incorporadas aos códigos de conduta dos funcionários, em cláusulas de contratos ou em classificações que incluem dados "somente para uso interno", "confidencial", "confidencial restrito" ou "confidencial registrado".
- II. A disponibilização das informações aos usuários não pode ter a característica de uma prestação de serviço interna, pois a complexidade varia de acordo com o perfil dos departamentos ou setores e com o próprio perfil da organização. Eventuais deficiências nesse fluxo comunicacional podem gerar problemas e até casos de paralizações nas atividades da empresa.
- III. Para a integridade e exatidão das informações, é necessário ter o apoio de mecanismos para verificação de autenticidade de documentos no sistema de informação, checagem da consistência, integridade e exatidão de dados de entrada, controle de arquivos armazenados por qualquer meio, seja microfilmagem, eletrônico ou outros e inspeções de qualidade de relatórios e outros. No caso da área da saúde, a inexistência de uma informação pode significar a morte de um paciente.

Estão corretas as afirmativas

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

### QUESTÃO 25

Analise as afirmativas referentes aos indicadores de gestão, ao funcionamento hospitalar, à qualidade da atenção médica e à relação com a sociedade, assinalando com V as verdadeiras e com F as falsas.

- ( ) Indicadores que possibilitam a análise do nível de atividade, como prazo médio de recebimento de vendas, prazo médio de renovação de estoques, prazo médio do pagamento de compras e geração de caixa são indicadores classificados como econômico-financeiros.
- ( ) Ausência de dor e desconforto, grau de satisfação do cirurgião com o ato anestésico, grau de satisfação do paciente ou familiares com a pós-anestesia são indicadores relativos a clientes.
- ( ) Os indicadores de números de horas de treinamento, frequência e gravidade de acidentes de trabalho e indicadores de doenças atribuídas às atividades profissionais são indicadores ligados às pessoas ou recursos humanos.
- ( ) Médicos, funcionários, pacientes e acompanhantes, fornecedores, instituições conveniadas, mercado e comunidade podem ser definidos como as partes interessadas ou grupos de interesse de uma instituição hospitalar.

Assinale a sequência correta.

- A) V F V F
- B) F V F F
- C) F F V V
- D) V V V V

### QUESTÃO 26

As mais diversas linhas de ação empresarial podem ser definidas e adotadas de modo mais geral e homogêneo, mas as decisões são tomadas por diferentes pessoas e níveis da organização, em contextos e situações distintas, o que irá influenciar a formulação da decisão e conseqüentemente enquadrá-la numa classificação.

São tipos de decisões, exceto:

- A) Premeditadas ou improvisadas.
- B) Assimétricas ou comportamentais.
- C) Rotineiras ou inovadores.
- D) Imediatas e mediatas.

### QUESTÃO 27

No cerne do planejamento estratégico, há o estabelecimento de estratégias, metas e objetivos. Um conceito importante é o de objetivo parcial, correlacionado às áreas funcionais da instituição, que deve ser atingido com a finalidade de se alcançar os objetivos da empresa.

A qual conceito se refere a descrição anterior?

- A) Estratégias.
- B) Diretriz setorial.
- C) Metas funcionais.
- D) Objetivo funcional.

### QUESTÃO 28

Analise a descrição a seguir.

São trabalhos realizados com responsabilidades de execução, resultados esperados com quantificação de benefícios e prazos para execução preestabelecidos, considerando os recursos humanos, financeiros, tecnológicos, materiais e de equipamentos, bem como as áreas da empresa envolvidas e necessárias ao seu desenvolvimento.

A descrição anterior apresenta o conceito de

- A) projeto.
- B) processo.
- C) planejamento.
- D) encadeamento.

### QUESTÃO 29

São técnicas ou ferramentas utilizadas por empresas para melhor conhecer os seus clientes e o mercado consumidor, exceto:

- A) Pesquisa de mercado.
- B) Leitura de jornais, revistas e periódicos.
- C) Contatos diretos ou indiretos com clientes.
- D) Análise de currículos de candidatos a vagas na empresa.

### QUESTÃO 30

Compete à equipe de analistas administrativos, individualmente ou em grupo multidisciplinar, junto à cúpula da organização, a identificação, a manipulação, o diagnóstico e a proposta de reformulação permanente de alguns indicadores que se refere a áreas distintas.

São áreas ou variáveis que caracterizam esses indicadores, exceto:

- A) Áreas de políticas e estratégias como serviços à comunidade, estrutura organizacional e processos organizacionais.
- B) Forças-chave do ambiente externo, por exemplo, fatores tecnológicos, forças econômicas, lideranças políticas e valores sociais.
- C) Áreas de coesão e planejamento, definidas como estatuto institucional, legislação e normas externas, impactos ambientais, fatores econômicos e impactos sociais.
- D) Forças-chave do ambiente interno, destacando-se a capacidade dos empregados, as atividades dos administradores, a eficiência das operações e a cultura organizacional.



### QUESTÃO 31

Fazem parte da abordagem do relacionamento da empresa com clientes e com a sociedade, exceto:

- A) Quando a eficácia é considerada, a definição de qualidade se amplia, e a facilidade de acesso aos serviços de assistência aos clientes deve ser mensurada dentro dessa premissa. Assim, é preciso que os clientes saibam como e o que eles podem fazer para se comunicar com o hospital.
- B) O volume de reclamações de clientes visto isoladamente pode não significar muito, mas quando se inclui o denominador (por número de atendimentos), tem-se um indicador que traz informações úteis para análises e decisões.
- C) O respeito a normas ambientais, às providências implementadas para proteger o ambiente e às campanhas voltadas a informar as pessoas sobre determinado tema são impactos sociais cada vez mais reconhecidos e atribuídos de importância na atualidade.
- D) As capacitações e treinamentos de funcionários, os planos de incentivo ao desempenho e o desenvolvimento de competências técnicas relacionadas às operações administrativas, pois servem de incentivo para aqueles funcionários que já participaram desses programas e também para novos funcionários que ainda não foram contemplados.

### QUESTÃO 32

A valorização da saúde e do emprego saudável, a consequente emergência do conceito de qualidade de vida no trabalho, a redução da importância dos sindicatos e a valorização da negociação interna entre empresa e colaboradores, a valorização da empresa social e ambientalmente responsável e a emergência do conceito de administração participativa são

- A) normas institucionais vigentes nas empresas brasileiras.
- B) tendências nas normas sociais impactantes no contexto da administração.
- C) opiniões divergentes entre si, mas que estão sendo estudadas e transformadas em projetos de lei junto à Câmara Federal.
- D) princípios jurídicos que norteiam a criação e a elucidação das leis relacionadas ao Direito Administrativo, Ambiental e Trabalhista.

### QUESTÃO 33

A satisfação do cliente com a empresa guarda relação direta com a satisfação de suas necessidades. Quando uma empresa oferece um produto ou serviço, ela embute nele um conjunto de características que o tornam mais valioso e / ou aumentam sua utilidade para o cliente.

São formas de agregar valor em produtos para os clientes, exceto:

- A) Por meio de uma cadeia de atividades.
- B) Com a venda de ações para captação de recursos financeiros.
- C) Com recursos e tecnologias que melhoram o acesso à informação.
- D) Com o relacionamento interpessoal entre a equipe e com os clientes.

### QUESTÃO 34

No âmbito do planejamento estratégico, da departamentalização e da integração entre as áreas na empresa, analise as afirmativas a seguir.

- I. Cada departamento numa empresa tem a tendência para maximizar seus objetivos e resultados, de modo que seu esforço pode anular ou comprometer o de outros departamentos, mediante um esforço de subobjetivação.
- II. Existe uma hierarquia de objetivos nas empresas: para ser fixado, cada objetivo leva em conta uma orientação mais ampla ou toma por referência objetivos mais abrangentes da organização, a fim de que não ocorra dispersão de esforços ou perda de unidade organizacional da empresa.
- III. Os objetivos gerais de uma empresa, em geral, são desdobrados em objetivos estratégicos ou globais, táticos e / ou departamentais e operacionais.
- IV. O trabalho da administração é o de compatibilizar objetivos conflitantes.

Estão corretas as afirmativas

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

### QUESTÃO 35

Quanto à gestão de processos, mais especificamente em se tratando do desempenho de um processo, assinale a alternativa incorreta.

- A) Para se aumentar a produtividade, o ideal é aumentar o *input* e reduzir o *output*.
- B) Para medir o desempenho de um processo, é comum usar três medidas básicas: eficiência, eficácia e adaptabilidade.
- C) A não conformidade calculada de um determinado processo irá representar uma oportunidade de melhoria.
- D) Para o cálculo da qualidade (ou conformidade), dividem-se as expectativas atendidas (ou número de clientes satisfeitos) pelo número de clientes atendidos.

### QUESTÃO 36

Quanto à gestão de processos na organização hospitalar, assinale a alternativa incorreta.

- A) Resumidamente, os quatro tipos de serviços realizados internamente por um hospital são: serviços administrativos, serviços gerais, serviços técnicos e serviços de internação.
- B) Mesmo utilizando, como as demais empresas do modelo de processo de transformação (início – transformação – resultado), um hospital não apenas oferece o serviço ao consumidor final, mas o integra como parte de um processo.
- C) O usuário de saúde, ou paciente, difere-se de um consumidor comum diante das mercadorias e serviços, pois, geralmente, não possui os conhecimentos técnicos que lhe permitam, por exemplo, avaliar a adequação do serviço às suas reais necessidades.
- D) O gerenciamento dos processos contínuos prioritários em hospitais não pode considerar o fator custo e nem mesmo o fator investimentos, uma vez que é cerceado por serviços *vitae* em que se deve considerar e garantir somente a qualidade necessária para sua correta consecução.

### QUESTÃO 37

Analise as seguintes afirmativas relacionadas às finanças hospitalares e assinale com V as verdadeiras e com F as falsas.

- ( ) Custos diretos são aqueles envolvidos e relacionados de forma direta com o produto ou serviço final.
- ( ) Custos indiretos são aqueles que aumentam ou diminuem quando a quantidade de produtos ou serviços prestada é alterada.
- ( ) Pelo método do custeio por absorção, a organização deve estimar todos os custos diretos incorridos no período e estabelecer o rateio por área ou departamentos.
- ( ) Os sistemas de custeio são entendidos como subsistemas dos sistemas de informações contábeis.

Assinale a sequência correta.

- A) V F F V
- B) F V F V
- C) F V V F
- D) V V V F

### QUESTÃO 38

A contabilidade é o principal processo econômico-financeiro, do qual todos os demais são derivados. No departamento financeiro de um hospital, deve-se ter em mente a importância dos indicadores econômico-financeiros para redução de riscos e para uma eficiente gestão.

São indicadores econômico-financeiros que aparecerão também nos resultados, classificados como indicadores de atividade, exceto:

- A) Prazo médio de recebimento pelos serviços prestados.
- B) Prazo médio de giro do ativo – receita líquida dividida pelo ativo.
- C) Prazo médio de renovação dos estoques nos depósitos do hospital.
- D) Ciclo financeiro – prazo médio de recebimento pelos serviços prestados mais o prazo médio de renovação dos estoques menos o prazo médio de pagamento das compras efetuadas pelo hospital.

### QUESTÃO 39

O treinamento, a capacitação e o desenvolvimento das pessoas que trabalham em um hospital são requisitos para a qualidade e excelência gerencial. O CQH (Compromisso com a Qualidade Hospitalar) se refere, nesse item, à alocação específica de recursos para treinamento, na previsão de despesas do hospital.

Quanto ao item treinamento, assinale a alternativa incorreta.

- A) Deve-se analisar a aplicação e o reforço das habilidades e conhecimentos recém-adquiridos na prática do trabalho.
- B) É necessário avaliar o alinhamento do treinamento com os principais planos e com as necessidades de desempenho da organização, incluindo os objetivos de desenvolvimento de longo prazo da força de trabalho.
- C) O gestor deverá definir como a educação e o treinamento serão projetados, aplicados, reforçados e avaliados, incluindo o modo como as pessoas contribuem ou são envolvidas nas necessidades de educação e treinamento.
- D) As despesas com a realização dos treinamentos devem ser proporcionais ao número de colaboradores envolvidos e, naturalmente, os treinamentos de maior duração e voltados aos departamentos responsáveis pelos processos de apoio serão de valor mais elevado.

#### QUESTÃO 40

Nos temas da classificação dos hospitais do Sistema Único de Saúde (SUS) e das operadoras dos planos de saúde, analise as afirmativas seguintes.

- I. O SUS é um sistema de regulamentação que tem o Governo como principal agente financiador, reembolsando apenas os hospitais públicos e universitários em detrimento dos hospitais privados, com base em uma lista de procedimentos e preços aprovada pelo Ministério da Saúde.
- II. O hospital geral, segundo Ribeiro (1977 *apud* SOUZA, 2013), é aquele destinado a atender pacientes que necessitam de várias especialidades médicas, podendo, todavia, ter finalidade específica (como os hospitais de ensino) e / ou ter sua ação limitada a um grupo etário (por exemplo, os hospitais infantis) ou a um determinado grupo da comunidade (como os hospitais militares e hospitais de previdenciários).
- III. De forma geral, dentro das características das normas operacionais do SUS e das operadoras dos planos de saúde, os contratos firmados com as organizações hospitalares são limitados a dimensões físicas de atendimento (isto é, capacidade operacional instalada), que por sua vez se correlacionam com os valores financeiros remunerados. Desse modo, a relação dos financiadores com as organizações hospitalares é uma fonte de pressão, principalmente nos momentos de reajuste de tabelas.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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



# FOLHA DE RESPOSTAS (RASCUNHO)

1	A	B	C	D	21	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A	B	C	D	22	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A	B	C	D	23	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A	B	C	D	24	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	A	B	C	D	25	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	A	B	C	D	26	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	A	B	C	D	27	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	A	B	C	D	28	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	A	B	C	D	29	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	A	B	C	D	30	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	A	B	C	D	31	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	A	B	C	D	32	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	A	B	C	D	33	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	A	B	C	D	34	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	A	B	C	D	35	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	A	B	C	D	36	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	A	B	C	D	37	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	A	B	C	D	38	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	A	B	C	D	39	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	A	B	C	D	40	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS,  
OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.  
**USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.**

**ATENÇÃO:  
AGUARDE AUTORIZAÇÃO  
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**