

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RG DO CANDIDATO

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO****INSTRUÇÕES GERAIS**

- I. Nesta prova, você encontrará 07 (seis) páginas numeradas sequencialmente, contendo 50 (cinquenta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (10 questões), Raciocínio Lógico e Matemático (05 questões), Legislação Aplicada à EBSERH (05 questões), Legislação Aplicada ao SUS (05 questões) e Conhecimentos Específicos (25 questões).
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos no cartão de respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Assine e preencha o cartão de respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- IV. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- V. Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar o cartão de respostas.
- VI. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova 2(duas) hora após seu início.
- VII. O candidato não poderá levar o caderno de questões. O caderno de questões será publicado no site do IBFC, no prazo recursal contra gabarito.
- VIII. Marque o cartão de respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão de respostas.
- IX. A leitora óptica não registrará as respostas em que houver falta de nitidez e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- X. O cartão de respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- XI. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas e este caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- XII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, pager ou similares.

**Boa Prova!**

DESTAQUE AQUI

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura do Candidato: \_\_\_\_\_

Inscrição: \_\_\_\_\_

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 11                       | 12                       | 13                       | 14                       | 15                       | 16                       | 17                       | 18                       | 19                       | 20                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21                       | 22                       | 23                       | 24                       | 25                       | 26                       | 27                       | 28                       | 29                       | 30                       | 31                       | 32                       | 33                       | 34                       | 35                       | 36                       | 37                       | 38                       | 39                       | 40                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41                       | 42                       | 43                       | 44                       | 45                       | 46                       | 47                       | 48                       | 49                       | 50                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

# RASCUNHO

Para responder às questões de 1 a 3, leia o texto abaixo.

**As raízes do racismo**

Drauzio Varella

Somos seres tribais que dividem o mundo em dois grupos: o "nosso" e o "deles". Esse é o início de um artigo sobre racismo publicado na revista "Science", como parte de uma seção sobre conflitos humanos, leitura que recomendo a todos.

Tensões e suspeições intergrupais são responsáveis pela violência entre muçulmanos e hindus, católicos e protestantes, palestinos e judeus, brancos e negros, heterossexuais e homossexuais, corintianos e palmeirenses.

Num experimento clássico dos anos 1950, psicólogos americanos levaram para um acampamento adolescentes que não se conheciam.

Ao descer do ônibus, cada participante recebeu aleatoriamente uma camiseta de cor azul ou vermelha. A partir desse momento, azuis e vermelhos faziam refeições em horários diferentes, dormiam em alojamentos separados e formavam equipes adversárias em todas as brincadeiras e práticas esportivas.

A observação precisou ser interrompida antes da data prevista, por causa da violência na disputa de jogos e das brigas que irrompiam entre azuis e vermelhos.

Nos anos que se seguiram, diversas experiências semelhantes, organizadas com desconhecidos reunidos de forma arbitrária, demonstraram que consideramos os membros de nosso grupo mais espertos, justos, inteligentes e honestos do que os "outros".

Parte desse prejulgamento que fazemos "deles" é inconsciente. Você se assusta quando um adolescente negro se aproxima da janela do carro, antes de tomar consciência de que ele é jovem e tem pele escura, porque o preconceito contra homens negros tem raízes profundas.

Nos últimos 40 anos, surgiu vasta literatura científica para explicar por que razão somos tão tribais. Que fatores em nosso passado evolutivo condicionaram a necessidade de armar ligações que não encontram justificativa na civilização moderna? Por que tanta violência religiosa? Qual o sentido de corintianos se amarem e odiarem palmeirenses?

Seres humanos são capazes de colaborar uns com os outros numa escala desconhecida no reino animal, porque viver em grupo foi essencial à adaptação de nossa espécie. Agrupar-se foi a necessidade mais premente para escapar de predadores, obter alimentos e construir abrigos seguros para criar os filhos.

A própria complexidade do cérebro humano evoluiu, pelo menos em parte, em resposta às solicitações da vida comunitária.

Pertencer a um agrupamento social, no entanto, muitas vezes significou destruir outros. Quando grupos antagônicos competem por território e bens materiais, a habilidade para formar coalizões confere vantagens logísticas capazes de assegurar maior probabilidade de sobrevivência aos descendentes dos vencedores.

A contrapartida do altruísmo em relação aos "nossos" é a crueldade dirigida contra os "outros".

Na violência intergrupar do passado remoto estão fincadas as raízes dos preconceitos atuais. As interações negativas entre nossos antepassados deram origem aos comportamentos preconceituosos de hoje, porque no tempo deles o contato com outros povos era tormentoso e limitado.

Foi com as navegações e a descoberta das Américas que indivíduos de etnias diversificadas foram obrigados a conviver, embora de forma nem sempre pacífica. Estaria nesse estranhamento a origem das idiosincrasias contra negros e índios, por exemplo, povos fisicamente diferentes dos colonizadores brancos.

Preconceito racial não é questão restrita ao racismo, faz parte de um fenômeno muito mais abrangente que varia de uma cultura para outra e que se modifica com o passar do tempo. Em apenas uma geração, o apartheid norte-americano foi combatido a ponto de um negro chegar à Presidência do país.

O preconceito contra "eles" cai mais pesado sobre os homens, porque eram do sexo masculino os guerreiros que atacavam nossos ancestrais. Na literatura, essa constatação recebeu o nome de hipótese do guerreiro masculino.

A evolução moldou nosso medo de homens que pertencem a outros grupos. Para nos defendermos deles, criamos fronteiras que agrupam alguns e separam outros em obediência a critérios de cor da pele, religião, nacionalidade, convicções políticas, dialetos e até times de futebol.

Demarcada a linha divisória entre "nós" e "eles", discriminamos os que estão do lado de lá. Às vezes com violência.

**1) Considere as afirmações abaixo.**

- I. O autor afirma que a ciência comprova que há, naturalmente, grupos superiores a outros e isso justifica o racismo.
- II. O autor afirma que apenas os homens tribais, não evoluídos, apresentam preconceito.

**Está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**2) Considere as afirmações abaixo.**

- I. De acordo com o texto, o homem tem tendência a se agrupar, tendo como base sempre a cor da pele e as características físicas.
- II. O intuito da experiência científica dos psicólogos americanos na década de 1950 era obter dados que ajudassem a descrever o comportamento humano.

**Está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**3) Considere o período e as afirmações abaixo.**

Estaria nesse estranhamento a origem das idiosincrasias contra negros e índios, por exemplo, povos fisicamente diferentes dos colonizadores brancos.

- I. O uso do futuro do pretérito do verbo "estar" indica falta de certeza quanto à origem do preconceito contra outros povos.
- II. O adjetivo "idiosincrasias" pode ser substituído, sem alteração de sentido, por agressões.

**Está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**4) Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas.**

- I. O médico atende \_\_\_\_\_ cinco anos naquela clínica.
- II. Devemos obedecer \_\_\_\_\_ regras do hospital.

- a) a – as
- b) a – às
- c) há – às
- d) há – as

**5) Considere as orações abaixo.**

- I. É necessário calma.
- II. Conhecemos lugares o mais lindos possível.

**A concordância está correta em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**6) Considere as orações abaixo e assinale a alternativa correta.**

- I. O rápido garoto terminou o exercício.
  - II. O garoto anda muito rápido.
- a) Em I e II, "rápido" é um advérbio.
  - b) Em I e II, "rápido" é um adjetivo.
  - c) Em I, "rápido" é advérbio e, em II, é adjetivo.
  - d) Em I, "rápido" é adjetivo e, em II, é advérbio.

**7) Considere o período e as afirmações abaixo.**

Os estudantes que praticam atividades físicas sempre sentem-se mais dispostos.

- I. Se a oração subordinada fosse colocada entre vírgulas, não haveria qualquer alteração de sentido.
- II. Deveria ter sido usada a próclise.

**Está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

8) Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas.

- I. Há um conflito, pois as ideias dele vão \_\_\_\_\_ minhas.  
 II. O doutor não estava \_\_\_\_\_ do caso.  
 a) de encontro às – a par  
 b) de encontro às – ao par  
 c) ao encontro das – a par  
 d) ao encontro das – ao par

9) Considere as orações abaixo.

- I. Prescreveu-se vários medicamentos.  
 II. Trata-se de doenças graves.

A concordância está correta em

- a) somente I  
 b) somente II  
 c) I e II  
 d) nenhuma

10) Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas.

- I. Espera-se que o rapaz tenha bom \_\_\_\_\_.  
 II. O paciente corre risco \_\_\_\_\_.

- a) censo – eminente  
 b) censo – iminente  
 c) senso – eminente  
 d) senso – iminente

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

11) Marcia recebeu seu salário e gastou  $\frac{3}{8}$  no mercado e um

quinto do restante com vestuário e ainda lhe sobrou do salário R\$ 1400,00. O salário que Marcia recebeu é igual a:

- a) Um valor menor que R\$ 2.500,00  
 b) R\$ 2.800,00  
 c) Um valor entre R\$ 2.500,00 e R\$ 2.750,00  
 d) Um valor maior que R\$ 2.800,00

12) Dois candidatos A e B disputaram um cargo numa empresa. Os funcionários da empresa poderiam votar nos dois ou em apenas um deles ou em nenhum deles. O resultado foi o seguinte: 55% dos funcionários escolheram o candidato A, 75% escolheram o candidato B, 10% dos votos foram em branco. Pode-se afirmar então que o total de funcionários que escolheram somente um dentre os dois candidatos foi de:

- a) 50%  
 b) 40%  
 c) 90%  
 d) 120%

13) Se o valor lógico de uma proposição p é verdadeiro e o valor lógico de uma proposição q é falso então o valor lógico da proposição composta  $[(p \rightarrow q) \vee \sim p] \wedge \sim q$  é:

- a) Falso e verdadeiro  
 b) Verdadeiro  
 c) Falso  
 d) Inconclusivo

14) Seja a proposição p: Maria é estagiária e a proposição q: Marcos é estudante. A negação da frase “Maria é estagiária ou Marcos é estudante” é equivalente a:

- a) Maria não é estagiária ou Marcos não é estudante.  
 b) Se Maria não é estagiária, então Marcos não é estudante.  
 c) Maria não é estagiária, se e somente se, Marcos não é estudante.  
 d) Maria não é estagiária e Marcos não é estudante.

15) Sejam as afirmações:

- I. Se o valor lógico de uma proposição p é falso e o valor lógico de uma proposição q é verdadeiro, então o valor lógico da conjunção entre p e q é verdadeiro.  
 II. Se todo X é Y, então todo Y é X.  
 III. Se uma proposição p implica numa proposição q, então a proposição q implica na proposição p.

Pode-se afirmar que são verdadeiras:

- a) Todas  
 b) Somente duas delas  
 c) Somente uma delas  
 d) Nenhuma

16) Considerando a Lei nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011, que autoriza o Poder Executivo a criar a empresa pública denominada Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH, assinale a alternativa incorreta:

- a) A EBSEERH não é autorizada a patrocinar entidade fechada de previdência privada.  
 b) A integralização do capital social será realizada com recursos oriundos de dotações consignadas no orçamento da União, bem como pela incorporação de qualquer espécie de bens e direitos suscetíveis de avaliação em dinheiro.  
 c) No desenvolvimento de suas atividades de assistência à saúde, a EBSEERH observará as orientações da Política Nacional de Saúde, de responsabilidade do Ministério da Saúde.  
 d) A EBSEERH terá sede e foro em Brasília, Distrito Federal, e poderá manter escritórios, representações, dependências e filiais em outras unidades da Federação.

17) Considerando a Lei nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011, analise os itens abaixo e a seguir assinale a alternativa correta:

- I. É dispensada a licitação para a contratação da EBSEERH pela administração pública para realizar atividades relacionadas ao seu objeto social.  
 II. O lucro líquido da EBSEERH será reinvestido para atendimento do objeto social da empresa, excetuadas as parcelas decorrentes da reserva legal e da reserva para contingência.  
 III. Ficam as instituições públicas federais de ensino e instituições congêneres impedidas de ceder à EBSEERH, no âmbito e durante a vigência de um contrato com esta empresa, quaisquer bens e direitos.  
 a) Apenas I e II estão corretos  
 b) I, II e III estão corretos.  
 c) Apenas II está correto.  
 d) Todas os itens mencionados são incorretos.

18) Considerando o Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011, que aprovou o Estatuto Social da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH, assinale a alternativa incorreta:

- a) Três membros indicados pelo Ministro de Estado da Educação farão parte do Conselho de Administração da EBSEERH.  
 b) Fará parte do Conselho de Administração da EBSEERH um membro indicado pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior, sendo reitor de universidade federal ou diretor de hospital universitário federal.  
 c) O prazo de gestão dos membros do Conselho de Administração será de dois anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.  
 d) A Presidência do Conselho de Administração da EBSEERH será exercida por qualquer um de seus membros, mediante escolha pelo próprio Conselho.

19) Considerando o Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011, que aprovou o Estatuto Social da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH, assinale a alternativa incorreta:

- a) A EBSEERH será supervisionada pelo Ministério de Estado da Educação.  
 b) Opinar sobre as linhas gerais das políticas, diretrizes e estratégias da EBSEERH, orientando o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva no cumprimento de suas atribuições é atribuição do Conselho Fiscal da EBSEERH.  
 c) A EBSEERH será administrada por uma Diretoria Executiva, composta pelo Presidente e até seis Diretores, todos nomeados e destituíveis, a qualquer tempo.  
 d) O órgão de auditoria interna da EBSEERH vincula-se diretamente ao Conselho de Administração.

20) De acordo com o Regimento Interno da EBSEERH, editar normas necessárias ao funcionamento dos órgãos e serviços da empresa, bem como aprovar a regulamentação do quadro de pessoal de cada diretoria, é competência:

- a) Do Conselho de Administração da EBSEERH
- b) Do Conselho Consultivo da EBSEERH
- c) Do presidente da EBSEERH
- d) Do Conselho Fiscal da EBSEERH.

### LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

21) A notificação e investigação de casos de doenças e agravos que constam da lista nacional de doenças de notificação compulsória alimentam um dos sistemas de informação em saúde do Brasil, denominado:

- a) Sistema Nacional de Agravos de Notificação Compulsória (SINASC).
- b) Sistema Nacional de Morbidade e Mortalidade (SIM).
- c) Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN).
- d) Sistema de Informações Gerenciais de Doenças de notificação compulsória (SIG-NC)

22) A lei 8080/1990 não incluiu no campo de atuação do Sistema Único de Saúde-SUS:

- a) A participação na formulação da política e na execução de ações de combate à fome e distribuição de renda.
- b) A ordenação da formação de recursos humanos na área de saúde.
- c) A vigilância nutricional e orientação alimentar.
- d) A colaboração na proteção do meio ambiente.

23) Sobre a Resolução 453/2012 do Conselho Nacional da Saúde, que define funcionamento dos conselhos de saúde, assinale a alternativa incorreta:

- a) A cada eleição, os segmentos de representações de usuários, trabalhadores e prestadores de serviços, ao seu critério, promovam a renovação de, no mínimo, 50% de suas entidades representativas.
- b) Compete aos conselheiros examinar propostas e denúncias de indícios de irregularidades, nas ações e aos serviços de saúde.
- c) O tempo de mandato dos conselheiros será definido pelas respectivas representações.
- d) O conselho de saúde terá poder de decisão sobre o seu orçamento e não será mais apenas o gerenciador de suas verbas.

24) Segundo o Decreto Presidencial nº 7.508, de 28 de junho de 2011, a descrição geográfica da distribuição de recursos humanos e de ações e serviços de saúde ofertados pelo SUS e pela iniciativa privada, considerando-se a capacidade instalada, é existente, os investimentos e o desempenho aferido a partir dos indicadores de saúde do sistema é a definição de

- a) Pactuação Integrada em Saúde.
- b) Rede hierarquizada em Saúde.
- c) Rede de Atenção à Saúde.
- d) Mapa de Saúde.

25) Considerando a lei 8142/1990, analise os itens abaixo e a seguir assinale a alternativa correta:

- I. A Conferência de Saúde reunir-se-á cada 2 (dois) anos com a representação dos vários segmentos sociais, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes, convocada pelo Poder Executivo ou, extraordinariamente, por este ou pelo Conselho de Saúde.
  - II. O Conselho de Saúde, em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder legalmente constituído em cada esfera do governo.
  - III. O Conselho Nacional de Secretários de Saúde - CONASS e o Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde CONASEMS terão representação no Conselho Nacional de Saúde. A representação dos usuários nestes conselhos será definida pelos próprios conselhos.
  - IV. A representação dos usuários nos Conselhos de Saúde e Conferências de Saúde será paritária em relação ao conjunto dos demais segmentos.
  - V. As Conferências de Saúde e os Conselhos de Saúde terão sua organização e normas de funcionamento definidas em regimento próprio provados pelas respectivas secretarias municipais, estaduais ou ministério da Saúde.
- a) I,II,III, IV e V estão corretas.
  - b) Apenas II e IV estão corretas
  - c) Apenas I,II,IV e V estão corretas.
  - d) Apenas II, IV e V estão corretas.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26) O Planejamento é parte do processo de gestão. O resultado do processo de planejamento é a preparação de planos. O plano é um instrumento aberto, que permite a uma organização explicitar os resultados que deseja alcançar. Com base no assunto, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta:

- I. O planejamento em saúde, entre outras superações, visa transpor o âmbito restrito da dimensão econômica, característica hegemônica do planejamento normativo.
  - II. O planejamento estratégico deve prever entre outras coisas: o aumento da produtividade em todos os processos, a redução do risco institucional, a melhoria da satisfação do cliente paciente e deve contribuir para um ambiente motivador e desafiador de trabalho.
- a) A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - b) A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - c) As afirmativas I e II estão corretas.
  - d) As afirmativas I e II estão incorretas.

27) O administrador hospitalar tem uma grande responsabilidade na aplicação de programas visando a melhoria das relações humanas no trabalho. Ainda com base no tema, leia as sentenças abaixo sobre algumas características e atitudes que se espera de um administrador hospitalar, e assinale a alternativa incorreta:

- a) O Administrador Hospitalar zela com absoluto rigor pela preservação do sigilo profissional apenas quando exigido pelo paciente formalmente em caso de doenças terminais.
- b) O Administrador Hospitalar deve testemunhar respeito a todas as formas de manifestação da vida e empenhar-se em preservá-la, mantê-la e desenvolvê-la até o limite das suas possibilidades, repudiando tudo quanto possa agredí-la ou diminuir sua plena expressão.
- c) O Administrador Hospitalar deve prover o hospital dos meios humanos e materiais necessários, para que o mesmo possa atingir seus objetivos de prevenir a doença, promover a saúde e até, de desenvolver o ensino e a pesquisa em alguns casos.
- d) O Administrador Hospitalar deve ter em mente que uma boa administração pode ajudar a salvar vidas e prolongar existências, otimizando todas as possibilidades.

- 28) Organizar é o processo de dispor de qualquer coleção de recursos (ou conjunto de partes) em uma estrutura, classificação ou ordem. Um conjunto de partes ordenadas ou classificadas é um conjunto organizado. O processo de organização compreende algumas etapas ou decisões principais. Leia abaixo algumas destas etapas dentro deste processo, e assinale a alternativa incorreta:
- Desenhar a estrutura organizacional.
  - Adotar, preferencialmente em relação aos demais, o critério de departamentalização geográfica.
  - Dividir o trabalho de acordo com os critérios mais apropriados para a realização dos objetivos.
  - Definir as responsabilidades pela realização do trabalho, e os níveis de autoridade.
- 29) A modernidade é uma ameaça às organizações de serviços acomodadas. Quando se olha para a superfície de muitas empresas, encontram-se três diferentes tipos de negócios, debaixo de uma única atividade: relacionamento com clientes, inovação do produto ou serviço e infraestrutura. Em relação ao paciente este exigirá cada vez maior atenção às suas necessidades, com individualização do tratamento, com suas necessidades totalmente identificadas e satisfeitas. Com base no tema, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta:
- As diferenças entre competidores de empresas de serviços pode ser preço, funções, utilização do tempo, vantagem da localização ou a própria percepção do cliente.
  - A obtenção de vantagem competitiva se estabelece quando uma organização oferece menos aos seus clientes potenciais por mais dinheiro, preservando e melhorando as margens de resultado da empresa, sem redução de custos, estreitando o relacionamento com o cliente.
- A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - As afirmativas I e II estão corretas.
  - As afirmativas I e II estão incorretas.
- 30) O futuro de um hospital passa por um permanente aperfeiçoamento de sua estrutura, criação de setores com avançadas tecnologias, sendo as internações, cada vez mais, de menor permanência, e os serviços com elevado nível de automação. Para tanto, a otimização de sistemas de informação cada vez mais eficientes é um excelente aliado. Com base no tema, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa incorreta:
- Através de um sistema de informações interligado, o setor de atendimento ao público deve ser capaz de registrar a entrada de novos pacientes no hospital, verificar a continuidade do atendimento até a sua saída, a qual deverá ser registrada no sistema pelo setor de cobranças.
  - Um eficiente sistema de informações deve permitir por quem de direito, o fácil acesso aos dados do paciente para gerar registros variados.
  - A melhora na integridade da informação, reduz os erros de transcrição, e a duplicação de entradas, apesar de não interferir na manipulação dos procedimentos médicos.
  - Um dos objetivos do sistema de informações hospitalares é dar o melhor suporte possível ao atendimento do paciente e registrar informações fidedignas para uma melhor avaliação e controle por parte da administração.
- 31) Treinamento é um processo de assimilação cultural que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionados diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho. Baseado no tema, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta:
- No que tange ao aspecto técnico do treinamento, a área de T&D – Treinamento e Desenvolvimento, deve submeter sua programação à confecção de módulos sempre genéricos que atinjam todos os departamentos de uma só vez. O conteúdo aplicado e direcionado a cada setor não é relevante para o processo técnico de aperfeiçoamento dos profissionais, não interferem no resultado final.
  - Entre alguns dos objetivos específicos da área de treinamento, destacam-se a formação profissional, a especialização e a reciclagem.
- A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - As afirmativas I e II estão corretas.
  - As afirmativas I e II estão incorretas.
- 32) Recrutamento é o processo de atrair candidatos com as competências desejadas, que serão selecionados e treinados para ocupar as posições do quadro de funcionários da empresa. Leia abaixo, identifique fontes para o recrutamento externo, e assinale a alternativa incorreta:
- Internet.
  - Agências de emprego.
  - Headhunters.
  - Políticas de transferência: movimentação horizontal.
- 33) Desempenho humano é o ato ou efeito de cumprir ou executar determinada missão ou meta previamente traçada. Leia abaixo as sentenças sobre avaliação de desempenho (AD) e assinale a alternativa correta:
- A avaliação de desempenho é um instrumento gerencial que permite ao administrador mensurar os resultados obtidos por um empregado ou por um grupo, em período e área específicos (conhecimentos, metas, habilidades).
  - Entre as diversas utilidades encontradas na avaliação de desempenho destacamos: identificar empregados que precisam de aprimoramento, definir o grau de contribuição (individual ou grupal) nos resultados da empresa, descobrir novos talentos, facilitar o auto desenvolvimento.
  - Fornecer feedback aos empregados e subsidiar programas de mérito, promoções e transferências, são algumas utilidades do instrumento de avaliação de desempenho.
- A afirmativa I está incorreta e as afirmativas II e III estão corretas.
  - A afirmativa II está incorreta e as afirmativas I e III estão corretas.
  - A afirmativa III está incorreta e as afirmativas I e II estão corretas.
  - Todas as afirmativas estão corretas.
- 34) A eficiência de uma organização ou sistema depende de como seus recursos são utilizados. Leia as sentenças abaixo baseado no tema, e assinale a alternativa correta:
- Eficiência significa realizar atividades ou tarefas da maneira certa, sem erros e atrasos. Realizar tarefas de maneira inteligente com o mínimo de esforço e o melhor aproveitamento de recursos.
  - A antítese da eficiência é o desperdício. Quando são usados mais recursos do que o necessário para a realização de um objetivo. Eliminar desperdícios significa maximizar a atividade que não agrega valor ao produto ou serviço. Agregar valor significa realizar operações estritamente relacionadas com a elaboração do produto ou serviço.
- A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - As afirmativas I e II estão corretas.
  - As afirmativas I e II estão incorretas.
- 35) É através da liderança que o enfermeiro faz o elo para conciliar os objetivos organizacionais com os objetivos da equipe de enfermagem, almejando o aprimoramento da prática profissional e a qualidade da assistência prestada. Sobre o papel da gerência de enfermagem e suas características, leia as sentenças abaixo e assinale alternativa incorreta:
- O papel da gerência de enfermagem, como gestora no processo de trabalho, tem dentre os objetivos a organização do trabalho e os recursos humanos de enfermagem, trabalhando com um conjunto de instrumentos, como planejamento, dimensionamento de pessoas, recrutamento, educação continuada, matérias, equipamentos e saberes administrativos.
  - O enfermeiro é um profissional que está diretamente ligado a uma equipe multidisciplinar, tomando-se um elo entre os vários campos existentes dentro de uma instituição, entretanto não atua em funções administrativas, somente no cuidado ao cliente e à sua família.
  - A flexibilidade, a criatividade, o conhecimento técnico-científico e humanizado devem estar presentes na formação do gerente de enfermagem.
  - Investimentos em capacitação constante são fundamentais; porém, necessitam estar atrelados a ferramentas adequadas, vinculadas com as propostas da organização, sendo valorizadas como educação contínua, fazendo uso de atualização, reciclagem e treinamentos.

36) A equipe de enfermagem é composta pelas pessoas que permanecem a maior parte do tempo com pacientes e seus familiares, mantendo um convívio cotidiano com a dor, o sofrimento, os medos e as angústias de cada um, sendo uma realidade dura e de difícil manejo e que, muitas vezes, pode interferir na vida particular e na relação do grupo. Leia as sentenças abaixo sobre situações de conflito e processos de comunicação, e assinale a alternativa incorreta:

- a) A comunicação é um processo multidisciplinar e abrangente. Gera influências, harmoniza interesses.
- b) As situações de conflitos normalmente são criadas por motivos que envolvem divergências de opiniões e idéias, disputas, momentos de descontentamentos, sofrimento, inseguranças, interesses com focos diferentes, desapontamentos. Não devem ser consideradas no processo de gestão por se tratar de um problema de personalidade dos funcionários.
- c) Desenvolver a competência da comunicação deve ser um objetivo básico dos gestores de organizações e pessoas de forma geral.
- d) O processo de comunicação está sujeito a ruídos e interferências, que distorcem a mensagem ou impedem a transmissão e recepção eficazes da informação.

37) Cada pessoa e cada segmento da organização precisa funcionar harmonicamente, fazendo com que toda a estrutura da empresa caminhe para o mesmo objetivo. O ideal da excelência está sintetizado no princípio de fazer bem feito da primeira vez. Com base no tema, leia as sentenças sobre o estímulo à eficiência e o controle da qualidade, e assinale a alternativa correta:

- I. Alguns meios que podem prover suporte ao estímulo à eficiência operacional mas não auxiliam nem interferem no processo de obtenção da qualidade são: treinamentos, manuais internos, instruções formais.
  - II. O objetivo do controle interno relativo ao estímulo à eficiência operacional determina prover os meios necessários à condução das tarefas, de forma a obter entendimento, aplicação e ação tempestiva e uniforme.
  - III. A existência de regras e procedimentos padrões facilitam a comparação entre o previsto e o realizado e asseguram a qualidade do processo operacional como um todo.
- a) A afirmativa I está incorreta e as afirmativas II e III estão corretas.
  - b) A afirmativa II está incorreta e as afirmativas I e III estão corretas.
  - c) A afirmativa III está incorreta e as afirmativas I e II estão corretas.
  - d) Todas as afirmativas estão corretas.

38) Controle é o processo de produzir e usar informações para tomar decisões, sobre a execução de atividades e sobre objetivos. Baseado no tema, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa incorreta:

- a) A supervisão permanente possibilita melhor rendimento, corrigindo-se rapidamente possíveis desvios e dúvidas decorrentes da execução das atividades.
- b) O sistema de revisão e aprovação indica se as políticas e procedimentos estão sendo adequadamente seguidos.
- c) Os padrões de controle estão registrados nas ferramentas de planejamento: cronogramas, orçamentos, planilhas de recursos, especificações de qualidade.
- d) O processo de controle fornece informações e possibilita tomar decisões sobre objetivos que devem ser atingidos, o desempenho da organização ou sistema, riscos e oportunidades, descartando a eventual necessidade de mudanças.

39) As inúmeras tarefas praticadas pelos diversos setores de uma empresa necessitam de uma linha mestra de raciocínio e conduta. O sucesso de um hospital está baseado numa tríade: bom planejamento comunitário, bom projeto de construção e boa administração. Leia as sentenças abaixo sobre as responsabilidades da administração, e assinale a alternativa correta:

- I. As organizações empenhadas em manter um sistema sadio de controles internos obtêm sucesso porque os administradores fixam as regras do jogo, trazendo à frente o comportamento que desejam que seja praticado, punindo e eliminando os indesejáveis.
  - II. Os administradores devem específica e consistentemente focalizar a atenção de todos os níveis para os aspectos críticos e importantes. Devem reforçar o sistema de controle interno estabelecido, não burlá-lo vez ou outra para benefício próprio.
- a) A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - b) A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - c) As afirmativas I e II estão corretas.
  - d) As afirmativas I e II estão incorretas.

40) Na rotina dos hospitais, quer na prática assistencial, na administração, no ensino e na pesquisa, convive-se com "problemas" de diferentes origens. Uma equipe capacitada é um dos principais ingredientes na receita de sucesso desta empresa. Os programas de treinamento contribuem para a obtenção das metas. Baseando-se no tema, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta:

- I. Em circunstâncias ocasionais o volume das mudanças e o grau de complexidade do sistema administrativo-operacional podem evidenciar a necessidade de treinamentos com maior frequência e grau de dificuldade.
  - II. O processo de treinamento garante que todos os membros da equipe irão adquirir, desenvolver ou corrigir a falta de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para o desempenho do cargo que ocupam através das oportunidades oferecidas, eliminando-se os erros.
- a) A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - b) A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - c) As afirmativas I e II estão corretas.
  - d) As afirmativas I e II estão incorretas.

41) Um dos objetivos da administração financeira é a permanente procura pelo equilíbrio financeiro da empresa. Para tal faz uso dos dados fornecidos pela contabilidade, setores operacionais e administrativos. Leia as sentenças sobre algumas funções, atividades que envolvem a administração financeira e assinale a alternativa incorreta:

- a) Maximização do retorno dos investimentos: avaliação e escolha de alternativas.
- b) Financiamento: identificação e escolha de alternativas de fontes de recursos.
- c) Controle: acompanhamento e avaliação dos resultados financeiros das operações.
- d) Destinação dos resultados: seleção de alternativas para utilização dos resultados financeiros da empresa onde os interesses do seu departamento se sobrepõem aos interesses gerais da empresa.

42) Uma das dificuldades mais comuns na gerência de uma empresa é a administração financeira. Leia a sentença abaixo e preencha a lacuna corretamente: "\_\_\_\_\_ é um instrumento gerencial que controla e informa todas as movimentações financeiras (entradas e saídas de valores) de um dado período."

- a) O Relatório de Contas a Pagar.
- b) O Fluxo de Caixa.
- c) O Custo variável total.
- d) O Relatório de Índices Financeiros.

43) Cheque é uma ordem emitida contra um banco, ou outra instituição financeira credenciada, para que pague à pessoa, em favor de quem se emite ou ao portador, importância em dinheiro que previamente foi posta à disposição do emitente. Há mais de uma maneira e tipos de apresentação dos cheques. Leia algumas destas definições e assinale a alternativa que caracteriza corretamente o significado de cheque administrativo:

- É um cheque normal que tem como garantia apenas a assinatura do emitente, o qual será o responsável, caso não exista a provisão necessária de fundos que garanta a cobertura do cheque.
- É um cheque especial conferido a determinados clientes de um banco que têm um limite preestabelecido de fundos em sua conta para gastar a descoberto. É garantido pelo banco, mediante cobrança de juros, pelo tempo de utilização.
- É um cheque emitido pelo banco com débito imediato na conta de quem o solicita. Trata-se de um cheque garantido pelo banco. É nominal a alguém que passa a ser o favorecido.
- É o cheque que o sacador ou portador poderá cruzar com dois traços transversais paralelos. Fazendo com que sua cobrança seja feita somente através de banco, através de depósito em conta corrente, facilitando a identificação do depositante e o eventual rastreamento de cheques roubados.

44) A empresa, em suas operações, efetua diversos gastos e desembolsos, como pagamento de salários e compras de produtos de limpeza, de mercadorias e matérias-primas. Baseado no tema, leia a sentença e preencha as lacunas respectivamente: “\_\_\_\_\_ (I) \_\_\_\_\_ é todo gasto, bem ou serviço consumido direta ou indiretamente para a obtenção de receitas, ou seja, os gastos relativos à administração, às vendas e aos financiamentos. \_\_\_\_\_ (II) \_\_\_\_\_ é todo gasto relativo ao bem ou serviço utilizado na produção de outros bens ou serviços, ou seja, os gastos relativos ao processo de produção.”

- (I) Custo e (II) Desembolso.
- (I) Custo e (II) Despesa.
- (I) Investimento e (II) Despesa.
- (I) Despesa e (II) Custo.

45) Os índices (ou indicadores) econômico-financeiros, calculados por meio de relações entre as contas das demonstrações financeiras, mostram informações sobre solvência, endividamento, gestão, lucratividade do negócio. Diversos índices podem ser calculados, fornecendo diferentes perspectivas do desempenho do negócio. Sobre a administração de financiamentos leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta.

- Algumas vezes o investidor recorre ao mercado financeiro para obter parte dos recursos necessários; tanto pelo fato de não dispor dos recursos suficientes quanto pela existência de linhas de financiamento atrativas. A decisão de financiar parte do projeto com recursos de terceiros não afeta a movimentação do fluxo de caixa.
  - Fatores, como taxas de juros e risco influenciam diretamente na escolha das fontes de financiamentos que podem levar tanto a lucros como a prejuízos. Os fatores que afetam o custo ou a taxa de juros de um financiamento a longo prazo são os vencimentos do empréstimo, os montantes tomados, e mais importante, os riscos do tomador e os custos básicos do dinheiro.
- A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - As afirmativas I e II estão corretas.
  - As afirmativas I e II estão incorretas.

46) Os estudos desenvolvidos em hospitais mostram uma preocupação cada vez maior com a assistência prestada ao cliente, com as novas formas de abordagem, do cuidado e tratamento, bem como, com o avanço tecnológico. A área de serviços é um dos setores da economia que mais tem crescido nos últimos anos, e o Marketing de Serviços tem sido reconhecido e aceito. Leia abaixo algumas definições sobre a área de serviços e o marketing e assinale a alternativa correta:

- Dentre as principais características do setor de serviços destacam-se: a intangibilidade, o relacionamento com os clientes, a perecibilidade, a inseparabilidade (depende da performance das pessoas).
  - Os serviços são perecíveis e não podem ser armazenados em momentos de “baixa” demanda para serem vendidos na “alta” demanda; os desafios de venda são permanentes.
- A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - As afirmativas I e II estão corretas.
  - As afirmativas I e II estão incorretas.

47) A segmentação de mercado é uma técnica utilizada para agrupar consumidores com comportamentos de compra semelhantes para, a partir daí, realizar esforços concentrados e especializados de Marketing sobre este segmento. Baseado no tema, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta:

- Os segmentos escolhidos devem ser analisados em termos de volume, tendência de crescimento e potencial de lucro, mesmo se não forem mensuráveis, acessíveis, estáveis e significantes.
  - São critérios de segmentação do mercado consumidor: demografia (idade, sexo, renda), psicologia (ideias, opiniões, atividades, interesses, estilo de vida) e geografia (países, estados, regiões).
- A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - As afirmativas I e II estão corretas.
  - As afirmativas I e II estão incorretas.

48) O Marketing Mix é o conjunto singular de decisões de cada empresa a respeito de 4Ps (parâmetros básicos). O mix de marketing utilizado em serviços é ampliado, conhecido como 8Ps. Além dos quatro tradicionais, utilizam-se de mais quatro: Pessoas (People), Processos (Process), Percepção - Evidências Físicas (Physical Evidence) e Produtividade. Leia abaixo, identifique os parâmetros básicos, tradicionais (4Ps) mencionados, e assinale a alternativa incorreta:

- Produto.
- Preço.
- Praça.
- Parcialidade.



**49) O hospital é uma empresa que funciona 24 horas por dia e 365 dias no ano, possuindo todos os problemas de uma grande empresa de hotelaria, acrescido da função básica da restauração da saúde e da prevenção de doenças. Baseado no tema hotelaria hospitalar, hospitalidade, humanização, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa incorreta:**

- a) A hotelaria hospitalar é um serviço que se preocupa em atender o cliente desde a recepção, serviço de quarto, higiene, lavanderia, rouparia, até as mudanças feitas na arquitetura, decoração das instituições.
- b) A humanização resultante na hotelaria hospitalar advém da prática da hospitalidade presente na atividade hoteleira.
- c) Não é possível encontrar semelhanças entre alguns serviços prestados pelos hotéis e hospitais, há apenas conceitos parecidos. São tipos de empresas muito distintas que possuem objetivos completamente diferentes.
- d) O departamento de governança dentro da hotelaria hospitalar envolve a supervisão e responsabilidade operacional de atividades tais como: limpeza das unidades de internação e áreas restritivas, limpeza das áreas sociais e de serviço, destinação do lixo hospitalar, uniformes, lavanderia, costura e rouparia.

**50) O Setor de compras de um hospital tem por finalidade adquirir os itens necessários para o funcionamento do hospital. É um departamento de grande importância, pois interfere diretamente no processo de produção. Os objetivos do departamento de compras devem estar alinhados aos objetivos estratégicos da empresa como um todo. Baseado no assunto, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta:**

- I - O ciclo de compras compreende algumas atividades: receber e analisar as requisições de compra, selecionar fornecedores, solicitar cotações, determinar o preço certo, emitir o pedido de compra, verificar e aguardar a entrega, recepção e aceitação da mercadoria (se estiver de acordo com o solicitado), aprovação da fatura do fornecedor para pagamento.
  - II - O setor de compras dentro de um hospital tanto supri as necessidades de compras dos setores administrativos (material de escritório, utensílios...) quanto itens relacionados à enfermagem (medicação, equipamentos...).
- a) A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
  - b) A afirmativa I está incorreta e a II está correta.
  - c) As afirmativas I e II estão corretas.
  - d) As afirmativas I e II estão incorretas.

