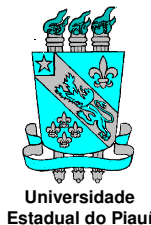




# CONCURSO PÚBLICO

## Fundação Municipal de Saúde - FMS



Universidade  
Estadual do Piauí

### PROVA ESCRITA OBJETIVA

**CARGO: ADMINISTRADOR HOSPITALAR**

**DATA: 09/01/2011 – HORÁRIO: 8h30min às 12h30min (horário do Piauí)**

#### LEIA AS INSTRUÇÕES:

- Você deve receber do fiscal o material abaixo:
  - Este caderno com 50 questões objetivas sem repetição ou falha.
  - Um CARTÃO-RESPOSTA destinado às respostas objetivas da prova.

**OBS.:** Para realizar sua prova, use apenas o material mencionado acima e em hipótese alguma, papéis para rascunhos.
- Verifique se este material está completo, em ordem e se seus dados pessoais conferem com aqueles constantes do CARTÃO-RESPOSTA.
- Após a conferência, você deverá assinar seu nome completo, no espaço próprio do CARTÃO-RESPOSTA utilizando caneta esferográfica com tinta de cor preta ou azul.
- Escreva o seu nome nos espaços indicados na capa deste CADERNO DE QUESTÕES, observando as condições para tal (assinatura e letra de forma), bem como o preenchimento do campo reservado à informação de seu número de inscrição.
- No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondentes às respostas de sua opção, deve ser feita com o preenchimento de todo o espaço do campo reservado para tal fim.
- Tenha muito cuidado com o CARTÃO-RESPOSTA, para não dobrar, amassar ou manchar, pois este é personalizado e em hipótese alguma poderá ser substituído.
- Para cada uma das questões são apresentadas cinco alternativas classificadas com as letras (a), (b), (c), (d) e (e); somente uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você deve assinalar apenas **uma alternativa para cada questão**; a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **mesmo que uma das respostas esteja correta**; também serão nulas as marcações rasuradas.
- As questões são identificadas pelo número que fica à esquerda de seu enunciado.
- Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem a prestar esclarecimentos sobre o conteúdo da Prova. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir a este respeito.
- Reserve os 30 (trinta) minutos finais do tempo de prova para marcar seu CARTÃO-RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão levados em conta.
- Quando terminar sua Prova, assine a LISTA DE FREQUÊNCIA, entregue ao Fiscal o CADERNO DE QUESTÕES e o CARTÃO-RESPOSTA, que deverão conter sua assinatura.
- O TEMPO DE DURAÇÃO PARA ESTA PROVA É DE **4h**.
- Por motivos de segurança, você somente poderá ausentar-se da sala de prova depois de decorridas **2h** do seu início.
- O rascunho ao lado não tem validade definitiva como marcação do Cartão-Resposta, destina-se apenas à conferência do gabarito por parte do candidato.

#### Nº DE INSCRIÇÃO

--	--	--	--	--	--

Assinatura

Nome do Candidato (letra de forma)

#### RASCUNHO

01		31	
02		32	
03		33	
04		34	
05		35	
06		36	
07		37	
08		38	
09		39	
10		40	
11		41	
12		42	
13		43	
14		44	
15		45	
16		46	
17		47	
18		48	
19		49	
20		50	
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

NÚCLEO DE CONCURSOS E PROMOÇÃO DE EVENTOS – NUCEPE

CONCURSO PÚBLICO FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE - FMS - 2010

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova.



**TEXTO 1**

**Pior é a 'crise da alma'**

'Crise' é a palavra do momento, no mercado mundial. Mas, na verdade, nem a palavra, nem a situação são novas. Todas as células sociais já viveram fases de crise, em épocas diferentes e devido às mais variadas causas. E, como tudo na vida, todas elas passaram, como essa também haverá de passar.

Essa introdução serve apenas para tocar no ponto principal deste texto, que não é sobre crise, mas sobre *felicidade*. O tamanho de qualquer crise é decisivamente influenciado pelas forças ou fraquezas interiores de cada pessoa. Ou seja: não é a ausência de crise que garante a felicidade de alguém. Se assim fosse, pessoas ricas, famosas e poderosas – portanto, potencialmente imunes às crises – não seriam tão infelizes quanto se tem conhecimento através da mídia. Certamente, para a maioria dessas pessoas, a crise é da alma, e não da conta bancária.

Outro dia, um amigo contava que, certa noite, faltou energia elétrica no bairro onde mora. Uma "crise", pois ninguém da família queria abrir mão da TV, do computador, da geladeira, da leitura e de outras coisas que dependem da energia elétrica. Foi então que alguém teve a feliz idéia de todos se reunirem na sala, às escuras, para contarem "causos", piadas e até cantarem – pais, filhos, irmãos e netos. Meu amigo jura que foi uma das melhores noites que passou em família. Isso só foi possível – apesar da "crise da escuridão" – porque a alma deles estava iluminada.

A crise que assola o mundo é séria e preocupante, principalmente porque muitos empregos estão em jogo. Por isso mesmo, merece uma postura serena e comedida dos gestores e governantes. É nesses momentos difíceis que a verdadeira liderança é posta à prova. Navegar em águas tranquilas, qualquer marinheiro principiante tira de letra. A competência do marujo se percebe mesmo é nas grandes tempestades.

Tenho para mim que quando a causa do problema gira em torno da ciranda dos números, a solução é mais fácil de ser encontrada do que quando o que está em jogo é a crise da alma. Nestes casos a solução é mais complicada, porque depende de algo subjetivo, invisível, impalpável e que muitos teimam em desconhecer e em não sentir. A crise da alma, quando não cria, ela própria, outras crises, impede a pessoa de gerar alternativas generosas para si e para os outros, impedindo-a, assim, de reencontrar o equilíbrio, o potencial criativo e o caminho do crescimento.

Ou seja: o princípio ativo do antídoto que minimiza ou soluciona a maioria das crises e nos aproxima da felicidade está mais ao alcance das pessoas do que elas mesmas podem imaginar.

SERRA, Floriano. Texto disponível em:  
<http://www.portaldafamilia.org.br/artigos/artigo756.shtml>.

Acesso em 25/09/2010. Adaptado.

**01.** A principal ideia defendida no Texto 1 é a de que:

- A) Ao contrário do que se poderia pensar, a crise que assola o mercado mundial não se configura como uma situação nova.
- B) Quando os membros de uma família – pais, filhos, irmãos, netos etc. – se reúnem, demonstram que a alma deles está iluminada.
- C) Como tudo na vida, as crises enfrentadas pelas diversas células sociais, em diferentes épocas, passam rapidamente.
- D) É a força interior das pessoas que as capacita para enfrentarem com mais, ou menos coragem os momentos de crise.
- E) A crise econômica mundial, por ser séria e preocupante, exige dos gestores e governantes uma atitude serena.

**02.** No segundo parágrafo, o autor do Texto 1 diz explicitamente qual é o tema de seu texto. Segundo esse autor, 'felicidade' é um estado de alma que resulta:

- 1) de se ter imunidade às crises.
- 2) da fama e da estabilidade financeira.
- 3) da nossa capacidade interior.
- 4) do apoio da nossa família.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 3 e 4, apenas.
- D) 1 e 4, apenas.
- E) 3, apenas.

**03.** Levando-se em conta o conteúdo e a organização do Texto 1, é correto afirmar que, com ele, seu autor pretendeu:

- A) prescrever certas regras de conduta.
- B) expressar sua opinião acerca de um tema.
- C) contar uma história com fundo moral.
- D) noticiar determinado acontecimento.
- E) divulgar os resultados de uma pesquisa.

**04.** Podemos encontrar, no Texto 1, trechos em que a voz do enunciador se revela explicitamente. Isso ocorre, por exemplo, no seguinte trecho:

- A) "Tenho para mim que quando a causa do problema gira em torno da ciranda dos números, a solução é mais fácil de ser encontrada".
- B) "Certamente, para a maioria dessas pessoas, a crise é da alma, e não da conta bancária".
- C) "A crise da alma, quando não cria, ela própria, outras crises, impede a pessoa de gerar alternativas generosas para si e para os outros".
- D) "Foi então que alguém teve a feliz idéia de todos se reunirem na sala, às escuras, para contarem 'causos', piadas e até cantarem".
- E) "Todas as células sociais já viveram fases de crise, em épocas diferentes e devido às mais variadas causas".

05. Analise o que se afirma a seguir, acerca de elementos linguísticos do Texto 1.

- 1) “Certamente, para a maioria dessas pessoas, a crise é da alma, e não da conta bancária.” – Com o termo destacado nesse trecho o autor pretendeu indicar ‘possibilidade’ em relação à afirmação feita.
- 2) “Outro dia, um amigo contava que, certa noite, faltou energia elétrica no bairro onde mora. Uma crise”, pois [...]” – Nesse trecho, as aspas colocadas no termo em destaque indicam que ele foi empregado com um sentido especial, no contexto em que se insere.
- 3) O trecho: “Meu amigo jura que foi uma das melhores noites que passou em família” está colocado em discurso indireto. A opção pelo discurso direto exigiria alteração na forma verbal.
- 4) “Navegar em águas tranquilas, qualquer marinheiro principiante tira de letra.” – Nesse trecho, a opção por antepor o complemento confere-lhe saliência informativa.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 1, 3 e 4, apenas.
- C) 2, 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 4, apenas.

06. Do ponto de vista tipológico, é correto afirmar que o Texto 1 é, privilegiadamente:

- A) narrativo, com trechos descritivos.
- B) expositivo, com um trecho narrativo.
- C) descritivo, com um trecho narrativo.
- D) injuntivo, com trechos expositivos.
- E) dissertativo, com trechos injuntivos.

07. Uma das estratégias escolhidas pelo autor para compor o Texto 1 é:

- A) ir dando voz a autores renomados, a fim de conferir autoridade às afirmações que apresenta.
- B) com certa frequência, apresentar dados numéricos, contra os quais é difícil argumentar.
- C) servir-se de paráfrases de trechos bíblicos conhecidos, para fundamentar seus argumentos.
- D) de maneira recorrente, utilizar o discurso direto, para aumentar o efeito dramático de suas ideias.
- E) ir fazendo, ao longo do texto, um paralelo entre a “crise econômica mundial” e a “crise da alma”.

08. A análise de aspectos morfosintáticos do Texto 1 revela que:

- 1) no trecho: “Outro dia, um amigo contava que, certa noite, faltou energia elétrica no bairro onde mora.”, ambas as formas verbais destacadas têm o mesmo sujeito, o que permite a elipse desse sujeito no segundo verbo.
- 2) no trecho: “quando a causa do problema [...], a solução é mais fácil de ser encontrada do que quando o que está em jogo é a crise da alma.”, faz-se uma comparação.

- 3) no trecho: “Nestes casos a solução é mais complicada, porque depende de algo subjetivo, invisível, impalpável”, os termos destacados são formados por prefixos de mesmo sentido.
- 4) no trecho: “A crise da alma, quando não cria, ela própria, outras crises [...]”, o segmento destacado teria seu sentido preservado se fosse substituído por ‘ela mesma’.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 1, 2 e 4, apenas.
- D) 2, 3 e 4, apenas.
- E) 1, 3 e 4, apenas.

09. No trecho do Texto 1: “Isso só foi possível – apesar da ‘crise da escuridão’ – porque a alma deles estava iluminada.”, o segmento que se encontra destacado entre travessões expressa:

- A) causa.
- B) explicação.
- C) conclusão.
- D) concessão.
- E) condição.

## TEXTO 2



(Imagem disponível em: [minhasgifs.wordpress.com](http://minhasgifs.wordpress.com). Acesso em 25/09/2010.)

10. As ideias do Texto 2 refletem um princípio orientador muito semelhante ao que orienta as ideias do Texto 1. No Texto 1, esse princípio está sintetizado no seguinte trecho:

- A) “Todas as células sociais já viveram fases de crise, em épocas diferentes e devido às mais variadas causas. E, como tudo na vida, todas elas passaram, como essa também haverá de passar.”
- B) “não é a ausência de crise que garante a felicidade de alguém. Se assim fosse, pessoas ricas, famosas e poderosas não seriam tão infelizes quanto se tem conhecimento através da mídia.”
- C) “o princípio ativo do antídoto que minimiza ou soluciona a maioria das crises e nos aproxima da felicidade está mais ao alcance das pessoas do que elas mesmas podem imaginar.”
- D) “É nesses momentos difíceis que a verdadeira liderança é posta à prova. Navegar em águas tranquilas, qualquer marinheiro principiante tira de letra. A competência do marujo se percebe mesmo é nas grandes tempestades.”
- E) “A crise da alma, quando não cria, ela própria, outras crises, impede a pessoa de gerar alternativas generosas para si e para os outros, impedindo-a, assim, de reencontrar o equilíbrio”.

### Noções de Informática

11. A barra de ferramentas de acesso rápido do Word 2007 pode ser personalizada. Considere a figura abaixo e indique a ordem (da esquerda para a direita) dos botões apresentados:



- A) Salvar, Desfazer digitação, Visualizar para impressão, Abrir, Verificar ortografia e gramática do texto.
- B) Abrir, Recortar, Documento novo, Visualizar para impressão, Salvar.
- C) Desfazer digitação, Repetir digitação, Abrir, Salvar, Visualizar para impressão.
- D) Salvar, Desfazer digitação, Visualizar para impressão, Colar, Impressão rápida
- E) Abrir, Desfazer digitação, Colar, Verificar ortografia e gramática do texto, Salvar

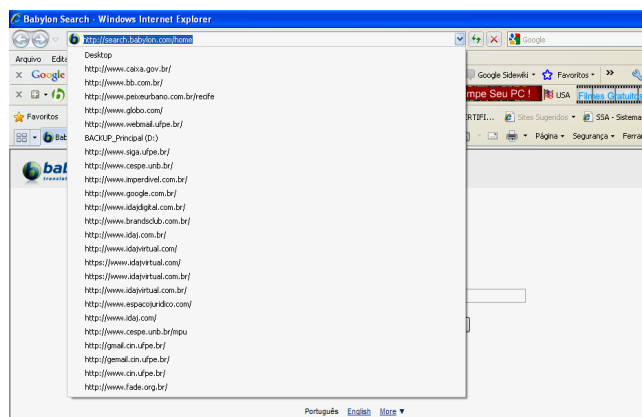
12. No que diz respeito a segurança de informações e procedimentos de segurança, um computador (ou sistema computacional) é dito seguro se este atende a três requisitos básicos relacionados aos recursos que o compõem:

- A) Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade.
- B) Eficiência, integridade e disponibilidade.
- C) Localização, Eficiência e Confidencialidade.
- D) Integridade, Portabilidade e Eficiência.
- E) Disponibilidade, Eficiência e Localização.

13. O Windows Explorer, acessório do sistema operacional Windows XP e Windows 7, é utilizado para realizar diversas operações de gerenciamento de arquivos. Na impossibilidade de se utilizar o mouse para selecionar todos os arquivos em uma pasta, podemos usar como alternativa a tecla de atalho:

- A) ALT + A.
- B) ALT + T.
- C) CTRL + A.
- D) CTRL + E.
- E) CTRL + T.

14. Considere a tela do Internet Explorer. Como é chamada a relação de endereços usados por um usuário, conforme apresentado na figura abaixo?



- A) Histórico.
- B) Favoritos.
- C) Busca.
- D) Ferramentas.
- E) Mensager.

15. O Excel 2007 dispõe de diversos tipos de gráficos para atender qualquer possibilidade de ordenamento de informações. Assinale a alternativa que **não** corresponde a um tipo de gráfico no Excel 2007.

- A) BOLHAS
- B) ROSCAS
- C) PIZZA
- D) DISPERSÃO
- E) GRANULADO

16. Nos dias de hoje, os usuários de sistemas e de redes devem estar a par dos principais recursos disponíveis para buscar a implementação de um ambiente seguro, com algum grau de proteção contra os perigos mais comuns existentes na internet. Qual a alternativa que representa uma ferramenta para dar segurança ao computador, fechando portas de comunicação.

- A) TWITTER
- B) FIREWALL
- C) ORKUT
- D) Plugin do Flash
- E) MSN

## Conhecimentos Específicos

17. Considere o aplicativo Microsoft Excel 2007. A planilha da figura abaixo armazena valores nas células A1,A2,A3 e A4. Qual das fórmulas abaixo tem por resultado o valor "3" após digitar o ENTER ?

	A	B	C	D
1	3			
2	4			
3	2			
4	6			
5				
6				

- A) = (A1+A4)\*2  
B) = MAXIMO(A1:A4)  
C) = MEDIA(A3;A4)  
D) = RAIZ(A1+A2+A3)  
E) = A1\*(20 + A3)/100

18. Considere uma apresentação do Power Point 2007 com 100 slides. Para que uma mesma figura participe de cada slide da apresentação de forma automática, podemos usar um recurso chamado:

- A) Slide Mestre  
B) Slide Atual  
C) Novo Slide  
D) Formatar Slide  
E) Animação Personalizada

19. Avalie as sentenças abaixo.

- Layout de Impressão exibe o documento do modo como ficará na página impressa.
- O acessório calculadora do Windows XP pode ser exibido no formato padrão e científica.
- A criação de cópias de segurança no Windows XP pode ser feita através de programas de backup.
- Mapear uma unidade da rede é uma operação no Windows XP que não pode ser feita por uma conta com poder de administrador.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 4.  
B) 1, 2 e 3.  
C) 2, 3 e 4.  
D) 3 e 4.  
E) 1, 3 e 4.

20. Assinale a alternativa que tem o termo usado para se referir aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas.

- A) Spam.  
B) Cavalos de Tróia.  
C) Cache.  
D) Flash.  
E) Worms.

21. São paradigmas das organizações de saúde:

- enfatar a prevenção e a participação comunitária nos programas.
- enfatar a gestão participativa e a educação como fator de autocuidado.
- ter o planejamento e a qualidade do atendimento ao cliente como foco das diretrizes das ações.
- tratar e recuperar o paciente como único foco da assistência.
- agregar qualidade nos serviços prestados ao cliente, desde a promoção até a reabilitação, como valor fundamental.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) 1.  
B) 1 e 3.  
C) 1, 2 e 4.  
D) 2, 3, 4 e 5.  
E) 1, 2, 3 e 5.

22. A Direção constitui-se em uma das mais complexas funções da administração. Sobre isso, analise as proposições a seguir.

- O administrador deve desenvolver relacionamento interpessoal com todos os subordinados.
- O diretor deve usar o processo de comunicação, a liderança participativa, e promover a motivação nos seus subordinados, como fonte de gerar resultados para a organização.
- Deve existir um canal de comunicação direta da direção com a clientela interna e externa na organização, melhorando os processos de trabalho.
- A direção é uma função que se distribui por todos os níveis hierárquicos da organização.
- No nível estratégico de direção, os gerentes são os responsáveis por dirigir as pessoas que realizam as funções de serviços de apoio.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 5.  
B) 2, 3, 4 e 5.  
C) 4 e 5.  
D) 1, 2, 3 e 4.  
E) 2 e 4.

23. Qual é a sequência lógica para as etapas do desenvolvimento do processo administrativo?

- A) Planejamento, controle, organização e direção.  
B) Organização, planejamento, direção e controle.  
C) Planejamento, organização, direção e controle.  
D) Controle, planejamento, organização e direção.  
E) Direção, planejamento, organização e controle.

**24.** O administrador precisa ter em mente o modo de tomar decisões estratégicas e planejar o futuro das organizações. Diante disso, analise as seguintes proposições:

- 1) Através da arte de tomar as decisões, o administrador configura e reconfigura continuamente a sua organização.
- 2) Planejar significa interpretar a missão organizacional, estabelecer os objetivos e os meios necessários para a realização destes com o máximo de eficácia e eficiência.
- 3) No planejamento estão contidos: a definição dos objetivos, das políticas, os procedimentos e as normas da instituição.
- 4) O planejamento inicia o processo administrativo, e fundamenta os próximos estágios.
- 5) O planejamento apenas define a missão e os objetivos a serem alcançados.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 2, 3 e 4.
- C) 1, 2, 3 e 4.
- D) 4 e 5.
- E) 1, 2, 3 e 5.

**25.** Os seis passos do processo do Planejamento Administrativo são:

- 1) Definição dos objetivos.
- 2) Análise das premissas em relação ao futuro.
- 3) Análise da situação atual.
- 4) Definição das alternativas de ação.
- 5) Implementação do plano.
- 6) Análise das melhores alternativas.

A sequência correta, desses passos é:

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

**26.** São características de um hospital moderno, EXCETO:

- A) ser centro de referência, articulado às políticas gerais de um país, região e/ou localidade. Apresenta um elevado custo fixo, sendo necessário investir em uso de ferramentas de gestão para mapeamentos dos processos e minimização de custos.
- B) ser sistema integrado de atenção à saúde e à educação da comunidade, para promoção, prevenção e reabilitação como fatores essenciais, minimizando os custos do impacto, utilizando os ativos imobilizados do negócio.
- C) lidar apenas com o tratamento e procedimentos envolvidos na recuperação da saúde e com ações autônomas.
- D) ser norteado por estratégias de qualidade total na prestação de serviços.
- E) desenvolver atividades permanentes de investigação, avaliação de processos e retroalimentação, através de descrição de tarefas, capacitação dos trabalhadores e uso de outras ferramentas de qualidade.

**27.** Sobre os objetivos da acreditação hospitalar, analise as seguintes proposições:

- 1) estimular a melhoria contínua da qualidade dos serviços e da segurança na assistência.
- 2) agregar valor, respeito, confiabilidade e competitividade à imagem da instituição.
- 3) otimizar, racionalizar, tornar eficazes e eficientes os resultados dos processos de trabalho.
- 4) minimizar os erros, os desperdícios e os custos.
- 5) desenvolver avaliação educativa, auxiliando no estabelecimento de processos de utilidade prática e segura para o cliente e demais envolvidos.
- 6) diagnosticar responsáveis pelas ações de orientações.
- 7) realizar avaliação formativa, eliminando o caráter fiscalizador da implementação, e manter um processo de qualidade.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3, 5 e 7, apenas.
- B) 2, 3, 4, 5, 6 e 7, apenas.
- C) 1, 2, 3, 4 e 7, apenas.
- D) 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7.
- E) 1, 2, 4, 5, 6 e 7, apenas.

**28.** Sobre a administração da assistência hospitalar, é incorreto afirmar que:

- A) todo hospital deve possuir filosofia de serviço, contendo políticas assistenciais claras, normatizadas e atualizadas, para que norteiem a razão de ser da entidade.
- B) para que as políticas se materializem com a execução de planos e orçamentos econômico-financeiros, é indispensável manter equilíbrio entre custos e benefícios.
- C) o trabalho do diretor inclui apenas modificação de políticas e modernização tecnológica dos serviços assistenciais.
- D) a epidemiologia e outros fatores sociais naturais influem nas respostas efetivas às demandas de serviços.
- E) supervisão permanente, efetiva atualização e segurança dos serviços prestados, através de uma política de certificação de qualidade, assim como a manutenção ativa da comissão de ética médica e a auditoria sobre serviços prestados, garantem o sucesso da assistência ao cliente, desde a admissão até a alta.

**29.** Dentre as responsabilidades de um diretor hospitalar não se inclui:

- A) obter resultados positivos na qualidade da assistência prestada.
- B) tomar decisões e controlar os resultados.
- C) estar consciente de sua autoridade, exercendo a função de forma permanente, proporcionando estabilidade à organização, com exemplos de liderança, ética, disciplina e educação continuada.
- D) analisar as situações, tomar decisões, dar ordens, inspecionar, controlar e supervisionar o cumprimento dos preceitos e da missão do hospital.
- E) realizar uma supervisão diária quanto ao horário de chegada e saída dos funcionários da enfermagem e da equipe médica de plantão.

**30.** Sobre as funções de um diretor hospitalar, analise as seguintes ações:

- 1) prever, planejar, programar, dirigir, supervisionar, controlar e avaliar as atividades desenvolvidas nas áreas de recursos humanos, econômicos, financeiros, instalações físicas, equipamentos, materiais, serviços assistenciais, serviços complementares e de apoio, acadêmicos e de pesquisa e sistema de informação.
- 2) avaliar responsabilidades legais e éticas inerentes às atividades desenvolvidas pela instituição e enfrentar contingências.
- 3) administrar a instituição de forma autocrática, produzindo mais resultados e satisfação aos clientes internos e externos.
- 4) permanecer sempre seguro quanto às suas funções através de educação continuada e de sua autoridade, pois é o líder maior de toda a instituição.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 1.
- E) 4.

**31.** Sobre a aplicação da epidemiologia e a avaliação dos resultados na gestão hospitalar, é incorreto afirmar que:

- A) a epidemiologia é a ciência da medição, que apresenta um enfoque quantitativo dos fenômenos em saúde e cujos resultados finais são úteis para proporcionar melhores serviços aos usuários.
- B) o uso da epidemiologia na gestão e administração dos serviços de saúde é importante apenas para oferecer os dados para as pesquisas acadêmicas.
- C) os diferentes projetos de estudos epidemiológicos, observacionais e experimentais, fornecem informações úteis para todas as fases da gestão hospitalar.
- D) a pesquisa epidemiológica realizada na universidade é a melhor forma de autocrítica do funcionamento dos serviços de saúde. Sem esta ciência básica não é possível medir com segurança o desempenho da organização.
- E) o uso da epidemiologia nos serviços de saúde ocorre em administração e gestão dos serviços, na pesquisa etiológica, na avaliação das práticas médicas, na docência e nos programas de educação formal.

**32.** Acerca da estrutura de um programa de garantia de qualidade em serviços hospitalares, é incorreto afirmar que:

- A) as bases de um programa de garantia de qualidade hospitalar são uma equipe médica de alta qualificação profissional e equipamentos tecnológicos modernos.
- B) cada instituição tem o seu momento certo para iniciar o programa. É inútil atropelar o processo, pois a inexistência de condições se constitui como a principal causa dos fracassos.
- C) o empenho e o compromisso da alta administração é condição indispensável, sendo necessário ultrapassar o plano verbal. Este será um programa do Presidente da instituição, pois o sucesso ou fracasso será mérito, em grande parte, dele. Ele possui o poder de conduzir a liderança que provocará esta mudança no sistema produtivo.
- D) os pilares para o processo de implantação de um programa de qualidade hospitalar são: estrutura funcional, administração qualificada, equipe médica e interdisciplinar para assistência, serviço de informatização e epidemiologia.
- E) quando se fala em medir avanços da organização, em termos de qualidade da gestão e da melhoria de seus resultados, se pensa em um processo de acreditação hospitalar.

**33.** Considerando o gerenciamento de pessoas, analise as proposições a seguir.

- 1) Reconhecer a dignidade humana e a importância do trabalho de cada funcionário é a base das boas relações em qualquer organização.
- 2) Se não existir unidade de comando, existirá uma administração cuja capacidade decisória passará para chefes de nível intermediário, gerando contra-ordens, provocando desconforto e desmotivação, repercutindo na qualidade da assistência.
- 3) Tudo o que se refere à gestão de pessoas deve ser totalmente delegado aos chefes e ao setor de RH, e o Diretor não deve ser ouvido.
- 4) Nunca será função do Diretor hospitalar decidir sobre políticas de desenvolvimento de pessoas, remanejamentos, transferências, nem ordenar e decidir em última instância as auditorias administrativas. Em casos de problemas relacionados à assistência, tais como negligência ou imprudência, os chefes responderão judicialmente.
- 5) A qualidade assistencial, a motivação e a competência do comando da liderança refletem em indicadores de qualidade, tais como produtividade, redução de infecções, baixo absenteísmo e reconhecimento social dos serviços prestados.

Estão corretas, apenas:

- A) 3 e 5.
- B) 1, 4 e 5.
- C) 1, 2 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 1, 2 e 3.



34. Acerca da liderança, é incorreto afirmar que:

- A) a função de liderança pressupõe coordenação de pessoas, administrando diferenças e desenvolvendo um clima de reciprocidade no atendimento das necessidades dos clientes.
- B) a liderança modifica e provoca motivação nas pessoas, para realização do que precisa ser feito.
- C) a liderança gerencial é necessária nas organizações, pois é através da equipe que se realizam as tarefas e a produção de bens ou serviços.
- D) a liderança hoje é compreendida como fenômeno social, influência interpessoal, e dirigida através do processo de comunicação humana.
- E) ser um líder não é função do Diretor do hospital.

35. Existem três estilos de liderança:

- 1 – Democrática.
- 2 – Liberal.
- 3 – Autocrática.

Correlacione esses estilos às funções listadas abaixo.

**DIVISÃO DE TAREFAS:**

- ( ) as diretrizes são debatidas e decididas pelo grupo, estimulado pelo líder.
- ( ) o líder decide e fixa diretrizes para o grupo.
- ( ) há total liberdade para tomar decisões.

**DIVISÃO DE TRABALHO:**

- ( ) a divisão das tarefas e a escolha dos elementos do grupo fica a critério do grupo.
- ( ) o líder negocia com o grupo a divisão de tarefas e a escolha de colegas de trabalho.
- ( ) o líder determina qual a tarefa e quem a executará.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

36. Acerca de “recrutamento e seleção de pessoas”, é incorreto afirmar que:

- A) recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar um cargo dentro da organização.
- B) o recrutamento só é feito a partir das necessidades presentes e futuras de recursos humanos da organização.
- C) no recrutamento de pessoal é necessário realizar pesquisa interna e analisar o perfil dos candidatos para as vagas, além de solicitar ao setor que realize comunicação formal das vagas a serem preenchidas.
- D) no recrutamento externo os candidatos são pessoas internas ao hospital, que desejam uma promoção ou remoção.
- E) o recrutamento poderá ser realizado por anúncios na mídia, através de convite, carta de recomendação e divulgação interna.

37. Acerca da “seleção de pessoal”, analise as proposições seguintes.

- 1) A etapa de seleção é a segunda etapa, realizada após o recrutamento. Consiste na busca entre os candidatos recrutados, comparando as duas variáveis do cargo e o perfil dos candidatos.
- 2) As bases para a seleção de pessoal são: análise curricular, teste psicológico, teste de conhecimento, teste situacional e entrevista.
- 3) A análise curricular é um instrumento completo, pois só ela é suficiente para proporcionar uma visão real e ampla do candidato.
- 4) O teste prático é adequado para as habilidades operacionais relacionadas à produção, mas existe necessidade de avaliação psicológica para investigar traços da personalidade, além da entrevista, do teste psicológico e do currículo.
- 5) A técnica da entrevista é de fundamental importância hoje, para complementar as avaliações, pois ajuda a avaliar a competência emocional dos candidatos.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 3 e 4.
- B) 1, 2, 4 e 5.
- C) 2, 3, 4 e 5.
- D) 1 e 3.
- E) 2 e 5.

38. Sobre os paradigmas para a atuação de um gestor hospitalar, é incorreto afirmar que deve haver:

- A) a necessidade de apoio político e de seus pares, autoridade e liberdade para o gerenciamento de recursos financeiros, educacionais, tecnológicos, estruturais, entre outros.
- B) um sistema de valores e convicções, baseados nos contextos de mudanças, flexibilidade, e preparo técnico-científico para a função.
- C) uma visão de liderança e segurança em situações incertas.
- D) o uso de experiências anteriores apenas em administrar conflitos.
- E) relação interpessoal com a equipe, liderança democrática e comunicação aberta. Ações pautadas por planejamento, trabalho em equipe e uso de ferramentas de gestão.

39. Não é papel de um gestor hospitalar:

- A) resolver problemas, ter visão e plano estratégico, preocupar-se com resultados e administrar por processos.
- B) planejar os recursos financeiros, humanos, tecnológicos, estruturais e ambientais, visando à situação competitiva da empresa.
- C) trabalhar para reduzir custos.
- D) possuir autoconfiança, criatividade, trabalhar em equipe e incentivar a comunicação interpessoal.
- E) confiar apenas na situação de prestígio institucional e na experiência anterior vivenciada em gestão de outros serviços.

**40.** Sobre o clima e a cultura organizacional, analise as proposições a seguir.

- 1) Clima organizacional refere-se à atmosfera sociopsicológica existente na organização.
- 2) O clima organizacional é desfavorável quando proporciona uma satisfação plena às necessidades da clientela.
- 3) A formação da cultura da organização é influenciada e mantida por crenças e valores, desde a sua criação.
- 4) São fatores que podem influenciar a mudança de cultura numa organização: fusão entre empresas, reestruturação, terceirização e privatização.
- 5) São elementos que interferem no clima da organização, gerando insatisfação e desmotivação: liderança democrática, trabalho de equipe e comunicação eficaz.
- 6) Na prática, o clima organizacional não depende das condições econômicas, da estrutura e da cultura organizacional.
- 7) O primeiro passo para conhecer uma organização é identificar a sua cultura. Fazer parte dela é assimilar a sua cultura.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 3, 4 e 7.
- B) 3, 4, 5, 6 e 7.
- C) 1, 2, 5 e 6.
- D) 3, 4 e 7.
- E) 2, 3, 5 e 6.

**41.** Acerca das noções de 'missão' e 'visão' em uma organização, analise as seguintes proposições.

- 1) A finalidade da missão é responder à razão de ser e para o que ela deve servir.
- 2) Na visão, são respondidas as seguintes questões: "Quem somos?"; "O que fazemos?"; "Por que fazemos o que fazemos?".
- 3) A missão deve ser uma declaração formal e escrita, exposta como um credo da organização, pois os clientes internos e externos precisam saber para onde e como conduzir os negócios.
- 4) A formulação da missão deve descrever os propósitos do negócio, suas necessidades, quem são os clientes e os setores-alvos.
- 5) A construção da missão é criada por todos os funcionários da organização.
- 6) A explicitação da visão e da missão da organização produz comprometimento pessoal em relação ao alcance dos objetivos.

Estão corretas, apenas:

- A) 3, 4 e 5.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 1, 2, 4 e 5.
- D) 3 e 6.
- E) 1, 3, 4 e 6.

**42.** No que se refere a tipos de objetivos organizacionais e prazos de ação, assinale a alternativa na qual estão listados os termos que preenchem corretamente as lacunas abaixo.

Objetivos táticos estão voltados para horizontes a \_\_\_\_\_ prazo.

Objetivos estratégicos estão voltados para focalização de \_\_\_\_\_ prazo.

Objetivos operacionais são voltados para focalização a \_\_\_\_\_ prazo.

O aumento da produção dos serviços médicos é objetivo de nível \_\_\_\_\_.

A redução de custos se constitui como objetivo de nível \_\_\_\_\_.

Melhoria de processos, de qualidade, treinamento de pessoal e implementação de novas tecnologias são objetivos de nível \_\_\_\_\_.

- A) longo, médio, curto, estratégico, operacional, tático.
- B) médio, longo, curto, estratégico, tático, operacional.
- C) médio, curto, longo, operacional, tático, estratégico.
- D) curto, longo, médio, estratégico, tático, operacional.
- E) médio, médio, curto, tático, estratégico, operacional.

**43.** Analise os tipos de custos hospitalares relacionados a gastos listados abaixo.

- 1) Reformas nas instalações
- 2) Aquisição de equipamentos de informática
- 3) Pagamento de honorários médicos
- 4) Manutenção de equipamentos hospitalares
- 5) Aquisição de medicamentos e material estoque
- 6) Salários de pessoal administrativo e jurídico
- 7) Consumo de materiais médico-hospitalares

É correto afirmar que:

- A) 1, 2 e 4 são gastos com investimentos.
- B) 1, 3 e 7 são gastos com despesas.
- C) 2, 4 e 6 são gastos com despesas.
- D) 3, 6 e 7 são gastos com custos.
- E) 1, 2 e 5 são gastos com investimentos.

**44.** Não são consideradas ferramentas de gestão:

- A) planejamento das atividades de educação continuada, atuação da CCIH e assistência hospitalar de alta complexidade.
- B) gestão de pessoas e capacitação, custos e qualidade do atendimento.
- C) controle estatístico de processos e sistema de informação em saúde.
- D) gestão estratégica, plano estratégico e acreditação hospitalar.
- E) engenharia clínica, manutenção preventiva e corretiva.

**45.** A gestão participativa resulta em maiores vantagens competitivas aos negócios, gerando resultados na satisfação do cliente e na otimização de custos. São bases para esses resultados os seguintes comportamentos dos gestores:

- 1) fazer dando exemplo; proferir ordens e não permitir que colaboradores questionem, discutam, sugiram ou alterem qualquer projeto ou proposta apresentada pela direção.
- 2) compartilhar as informações com todos, trabalhar em equipe e ter uma visão clara dos negócios; ter comunicação aberta e objetividade; implantar sistema de recompensas por resultados; ter coesão em suas decisões.
- 3) trabalhar desenvolvendo talentos, motivando colaboradores para fazerem sempre o melhor.
- 4) trabalhar individualmente; as informações são restritas à direção; não existem sistemas por recompensas, mas apenas o salário em dia; a comunicação se dá de modo formal, por comunicados escritos; a responsabilidade pela direção é atribuída apenas aos diretores e gestores.

Estão corretas, apenas:

- A) 2 e 3.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 1, 2 e 4.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 1, 3 e 4.

**46.** A cultura da qualidade pode ser entendida como a totalidade do conhecimento, a aprendizagem coletiva de valores relativos à qualidade da organização. Sob essa perspectiva, analise as proposições abaixo.

- 1) A organização hospitalar está em descompasso com o meio ambiente em mudanças.
- 2) Como a competitividade é forte, a empresa pode estabelecer contratos com outras que tenham boas práticas de qualidade.
- 3) É preciso identificar os valores dos produtos ou serviços necessários para competir.
- 4) É preciso considerar a estratégia como variável estratégica de negócio.
- 5) O objetivo de todos deve ser o defeito zero.
- 6) A participação dos funcionários é fundamental na melhoria dos processos.
- 7) Os fornecedores devem ser escolhidos só pelo preço e pelo prazo de entrega dos produtos.
- 8) A qualidade não é o valor organizacional central para a organização.

Estão corretas, apenas:

- A) 3, 4, 5, 7 e 8.
- B) 2, 3, 6, 7 e 8.
- C) 1, 2, 3, 4, 5 e 6.
- D) 1, 3, 4, 5 e 8.
- E) 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7.

**47.** São vantagens da implantação da cultura da qualidade em um hospital:

- 1) melhoria da qualidade assistencial através de processo de avaliação contínua e satisfação geral de resultados.
- 2) aproveitamento das habilidades de todos os colaboradores e redução de custos administrativos.
- 3) aumento da capacidade administrativa e sua expansão, pela necessidade de coordenação da mudança dos processos.
- 4) maior satisfação dos funcionários, maior envolvimento no trabalho, maior nível de saúde e qualidade de vida para os pacientes.
- 5) a gestão da qualidade é uma exigência de certificação recente, de apenas 2 anos atrás, para os serviços dos hospitais públicos orientados pela ONA, que servem para referenciar serviços.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 4 e 5.
- B) 1, 2, 3 e 4.
- C) 2, 3, 4 e 5.
- D) 1, 2 e 5.
- E) 1, 3 e 4.

**48.** A organização hospitalar é um sistema que existe para agregar valor a todas as partes interessadas: clientes internos e externos, acionistas, trabalhadores, fornecedores, sociedade, órgãos reguladores e governo. O planejamento estratégico é realizado para agregar esses valores. Sob essa perspectiva, analise as proposições a seguir.

- 1) A organização hospitalar só sobrevive satisfazendo as necessidades e expectativas dos clientes internos e externos.
- 2) Ética, humanização, competência técnica e emocional, parcerias e inovação são apenas termos modernos na gestão, e se constituem na missão da instituição.
- 3) A satisfação do cliente interno determina o bom funcionamento da empresa, gerando motivação e maior produtividade, além da satisfação dos clientes externos.
- 4) As estratégias levam em consideração as facilidades (pontos fortes internos e oportunidades externas) e as dificuldades (pontos fracos internos e adversidades externas). O caminho para o futuro leva em consideração todos estes obstáculos e facilidades, determinando uma maior oportunidade de crescimento.
- 5) A estratégia é um conjunto de caminhos escolhidos para se atingir a visão de futuro, construída a partir da visão do cenário, pautada na missão da organização e balizada pelos seus valores.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 4.
- B) 1, 3, 4 e 5.
- C) 2, 4 e 5.
- D) 1 e 2.
- E) 2, 3 e 5.

**49.** O diagnóstico estratégico oferece uma visão sistêmica das condições dos contextos internos e externos, possibilitando planejamento capaz de enfrentar as mudanças a médio e a longo prazo. São considerados pontos fortes na avaliação de uma instituição hospitalar pública, EXCETO:

- A) existem equipes multiprofissionais nos plantões de 24 horas, em todos os setores.
- B) a estrutura física e a tecnologia são adequadas aos novos parâmetros da ABNT.
- C) a localização é estratégica e as instalações físicas são modernas.
- D) gestão da instituição burocratizada, com organograma verticalizado e gestores sem qualificação específica para a função.
- E) as equipes médicas e de enfermagem estão dimensionadas de forma adequada para oferecer uma assistência de qualidade.

**50.** Sobre acreditação hospitalar, analise as proposições abaixo.

- 1) É um método de estímulo, avaliação e certificação externa da qualidade dos serviços de saúde.
- 2) É parte de um programa educativo que introduz a cultura da qualidade para o desenvolvimento nas instituições prestadoras de serviços.
- 3) É uma avaliação pautada em exigências legais de segurança no atendimento, bem como na organização do trabalho e seus resultados.
- 4) A importância da acreditação se dá no impacto que ela provoca na segurança dos serviços profissionais e dos resultados de otimização de custos e benefícios.
- 5) Na qualidade da assistência, a manutenção e a promoção da equipe são voltadas para a melhoria contínua de processos de gerenciamento.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3 e 5, apenas.
- B) 1, 2, 3, 4 e 5.
- C) 4 e 5, apenas.
- D) 1 e 3, apenas.
- E) 2, 3 e 4, apenas.