



SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

OSS - SPDM/HOSPITAL REGIONAL DE ARARANGUÁ/EDITAL DE PROCESSO SELETIVO Nº 01/2013

NÍVEL SUPERIOR INCOMPLETO

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RG DO CANDIDATO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

INSTRUÇÕES GERAIS

- I. Nesta prova, você encontrará 05 (cinco) páginas numeradas sequencialmente, contendo 30 (trinta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (10 questões) e Conhecimentos Específicos (20 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 3 (três) 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 1 (uma) 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

GABARITO DO CANDIDATO - RASCUNHO

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	21	22	23	24	25
<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	27	28	29	30																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				

RASCUNHO

Para responder das questões 1 a 4, leia o texto abaixo.

SOLIDÃO CRÔNICA

Drauzio Varella

O isolamento social aumenta o risco de morte tanto quanto o cigarro, e mais do que o sedentarismo ou a obesidade.

A relação entre vida solitária, doenças cardiovasculares, depressão e incidência de infecções foi demonstrada em mais de 100 estudos epidemiológicos publicados a partir dos anos 1980. Esses estudos, no entanto, não explicam os mecanismos através dos quais o isolamento aumenta a mortalidade.

Nos últimos 10 anos, os efeitos biológicos da solidão se tornaram mais conhecidos graças ao trabalho inovador de um grupo da Universidade de Chicago, dirigido por John Cacioppo. Por meio de questionários para avaliar o grau de isolamento social dos participantes, de testes psicológicos e de exames laboratoriais, o grupo de Chicago concluiu que, embora episódios passageiros de solidão sejam inevitáveis e desprovidos de repercussões orgânicas relevantes, quando o isolamento persiste de forma crônica, suas consequências se tornam especialmente nocivas.

Algumas pessoas que vivem isoladas não se sentem solitárias, enquanto outras têm a sensação de estar sozinhas apesar da vida social intensa. A percepção subjetiva da solidão é mais importante para o bem-estar individual do que qualquer medida objetiva do número de interações sociais.

Numa escala criada para avaliar o grau de isolamento pessoal, aqueles com escore mais alto apresentam alterações bioquímicas sugestivas de que seus dias são conturbados. Neles, por exemplo, estão elevadas as concentrações urinárias de cortisol e epinefrina, moléculas associadas aos níveis de estresse.

Esse dado ajuda a explicar por que os solitários crônicos ficam estressados diante de situações que outros enfrentam com naturalidade, como falar em público ou conversar com desconhecidos.

Na evolução de nossa espécie, a ansiedade provocada pela solidão funcionou como sinal de alerta para que o indivíduo procurasse a proteção do grupo. Num mundo povoado por predadores, que chance de sobrevivência teria um animal fraco como nós perambulando sozinho?

Nesse sentido, o sofrimento que a solidão traz é faca de dois gumes: de um lado, colabora para a adaptação ao meio, porque favorece o agrupamento; de outro, prejudica o organismo quando se torna crônico.

O grupo de Chicago investigou as repercussões imunológicas do isolamento prolongado. Nos solitários estão mais ativos os genes que promovem inflamação, enquanto aqueles envolvidos na resposta imune contra os vírus exibem atividade diminuída. Por essa razão, eles apresentam maior susceptibilidade às infecções virais (da gripe ao HIV) e à doença cardiovascular, enfermidade associada aos processos inflamatórios.

A solidão crônica interfere com a qualidade do sono, é causa de fadiga e reduz a sensação de prazer associada a atividades recreativas. Para agravar o isolamento, os já solitários tendem a reagir negativamente aos estímulos e a desenvolver impressões depreciativas a respeito das pessoas com as quais interagem.

A avaliação das funções cerebrais por meio de ressonância magnética funcional mostra que a solidão crônica afeta o córtex pré-frontal, área localizada na parte da frente do cérebro, crucial para a tomada de decisões racionais, como as de planejar o melhor caminho para o trabalho ou a hora de ir ao banco.

O comprometimento do córtex pré-frontal ajuda a entender por que as pessoas que se sentem isoladas correm mais risco de comer mal, fumar, abusar do álcool, ganhar peso e levar vida sedentária.

Estudos com irmãos gêmeos revelam que a solidão crônica não depende exclusivamente das características do meio, mas apresenta aspectos hereditários. É como se existisse um “termostato genético” para a capacidade de lidar com a solidão, ajustado em níveis diferentes em cada um de nós. Isso não quer dizer que nossos genes nos condenariam à vida solitária, mas que estão por trás da intensidade da dor sentida quando estamos sós.

Com o celular e a internet criamos possibilidades ilimitadas de interações sociais; num único dia, podemos entrar em contato com um número de pessoas que nossos antepassados levariam anos para conhecer. Contraditoriamente, o contingente dos que se queixam da falta de alguém com quem compartilhar sentimentos íntimos aumenta em todos os países.

1) Considere as afirmativas abaixo.

- I. A solidão agrava muitas doenças, mas o número de pessoas que se sentem solitárias é menor hoje do que antigamente, graças à tecnologia de comunicação.
- II. A sensação de solidão que o indivíduo irá sentir na vida é pré-determinada pelos seus genes.

De acordo com o texto, está correto o que se afirma em

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

2) Considere as afirmativas abaixo.

- I. Para determinar se uma pessoa é solitária ou não, os cientistas usaram como critério o número de amigos e interações sociais.
- II. De acordo com os estudos, a solidão crônica provoca alterações no organismo e aumenta o risco de várias doenças.

De acordo com o texto, 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.

Por meio de questionários para avaliar o grau de isolamento social dos participantes, de testes psicológicos e de exames laboratoriais, o grupo de Chicago concluiu que, embora episódios passageiros de solidão sejam inevitáveis e desprovidos de repercussões orgânicas relevantes, quando o isolamento persiste de forma crônica, suas consequências se tornam especialmente nocivas.

- I. O período é composto por subordinação.
- II. A conjunção destacada estabelece relação de causa entre as orações.

Está correto o que se afirma em

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

4) Considere o trecho abaixo.

(...) mas que estão por trás da intensidade da dor sentida quando estamos sós.

Assinale a alternativa que classifica, correta e respectivamente, as palavras destacadas.

- a) advérbio - advérbio
- b) advérbio - adjetivo
- c) preposição - advérbio
- d) preposição - adjetivo.

5) Considere os períodos abaixo.

- I. Tratam-se de problemas que afetam muitas pessoas.
- II. Devem-se estudar todas as consequências que a solidão pode trazer à pessoa.

De acordo com a norma culta,

- a) somente I está correto.
- b) somente II está correto.
- c) I e II estão corretos.
- d) nenhum está correto.

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

O rapaz está esperando _____ mais de uma hora para entregar a encomenda _____ diretora.

- a) a - a
- b) a - à
- c) há - à
- d) há - a

7) Considere a oração e as afirmações abaixo.

Meu amigo, gostou da surpresa?

- I. A pontuação está correta.
- II. Se a vírgula fosse retirada, haveria alteração no sujeito da oração..

Está correto o que se afirma em

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

8) Considere o período e as afirmações abaixo.

Nunca informaram-lhe de que ele poderia solicitar a revisão da prova.

- I. Há um erro de colocação pronominal, pois deveria ter sido empregada a próclise.
- II. Há um problema de regência verbal.

Está correto o que se afirma em

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

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

I. A classe C está em _____.

II. Prefiro o vestido _____.

- a) ascensão - beje
- b) ascensão - beje
- c) ascensão - beje
- d) ascensão - beje

10) Considere as orações abaixo.

I. Devem haver outros candidatos melhores.

II. A maioria dos jovens gosta de esportes.

A concordância está correta em

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11) Administração é o sistema estruturado e intuitivo que consolida um conjunto de princípios, processos e funções para alavancar, harmonicamente, o processo de planejamento, organização, direção e controle de uma empresa. Leia as sentenças abaixo sobre Administração Hospitalar (Saúde) e assinale a alternativa correta:

I. Administração em saúde é planejar, organizar, dirigir, controlar, coordenar avaliar os recursos e procedimentos pelos quais a demanda por cuidados médicos e de saúde, e as necessidades de um ambiente saudável são atendidas, mediante a provisão de serviços a clientes individuais, organizações e comunidades.

II. A administração hospitalar refere-se apenas à administração dos planos de saúde, gestão de cobrança dos mesmos, e administração dos serviços públicos de saúde.

- 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.

12) Entender a administração como um processo que se compõe de outros processos ou funções é a essência do chamado enfoque funcional. Entretanto se espera que algumas responsabilidades sejam cumpridas. Leia as sentenças que sintetizam algumas das responsabilidades da administração, e assinale a alternativa **incorreta**:

- a) Ter bom senso e, se possível, consenso.
- b) Estabelecer prioridades. Saber fazer acontecer.
- c) Interligar as atividades exercidas pelas organizações.
- d) Obter os resultados esperados independente da atuação das pessoas.

13) Nas organizações de forma geral, os administradores ou gerentes são indivíduos responsáveis pelo desempenho de outras pessoas, que formam sua equipe, e sobre esta equipe também têm autoridade. Espera-se que o administrador tenha um perfil que o permita o desenvolvimento correto de suas funções. Leia as sentenças abaixo contendo informações sobre o perfil e o papel do administrador dentro de uma organização e assinale a alternativa correta:

I. O administrador deve ter formação humanística para saber trabalhar com as pessoas e as equipes multidisciplinares, na busca de resultados comuns.

II. O administrador deve possuir uma visão global para identificar, compreender e agir nas complexidades social, política, econômica, tecnológica e cultural em que as organizações atuam.

III. O conhecimento dos conceitos, metodologias e técnicas administrativas diretamente correlacionados a sua amplitude e área de atuação são algumas características esperadas que o bom administrador tenha.

- a) A afirmativa I está correta e as afirmativas II e III estão incorretas.
- b) A afirmativa II está correta e as afirmativas I e III estão incorretas.
- c) A afirmativa III está correta e as afirmativas I e II estão incorretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

14) Uma organização é um sistema de trabalho que transforma recursos em produtos e serviços. Um eficiente sistema de informações hospitalar deve atender rigorosa metodologia que garanta a qualidade das informações sem comprometer a agilidade e a eficiência do atendimento médico. Leia as sentenças abaixo com base no tema, e assinale a alternativa **incorreta**:

a) Sistema é um conjunto de partes ou elementos que formam um todo unitário.

b) Um sistema pode ser representado como um conjunto de elementos ou componentes interdependentes, que se organizam em três partes fundamentais: entradas, processo e saída.

c) Todo sistema é estático e tem processos que interligam os componentes e transformam os elementos de entrada em resultados.

d) Todo sistema mantém com o ambiente uma relação de troca de energia, na forma de importação de insumos e exportação de resultados.

15) Planejamento estratégico hospitalar é o processo de definir os objetivos de longo prazo da organização. Dando sequência ao assunto, leia as sentenças abaixo e assinale a alternativa correta:

- I. Um exemplo de posicionamento estratégico seria desempenhar as atividades diferentes das exercidas pelos hospitais concorrentes ou desempenhar as mesmas atividades de forma diferente.
 - II. O nível estratégico é o que consolida a interação entre os aspectos internos ou controláveis e os aspectos externos ou não controláveis das organizações.
 - III. Um sistema de planejamento estratégico é uma sequência de análises e decisões que compreende componentes como: o entendimento da missão, a análise do ambiente externo e interno e a definição do plano estratégico – (para onde devemos ir, o que devemos fazer para chegar lá).
- a) A afirmativa I está correta e as afirmativas II e III estão incorretas.
 - b) A afirmativa II está correta e as afirmativas I e III estão incorretas.
 - c) A afirmativa III está correta e as afirmativas I e II estão incorretas.
 - d) Todas as afirmativas estão corretas.

16) O “design” de um hospital deve satisfazer duas necessidades básicas, essenciais: oferecer um ambiente confortável e seguro e permitir ao mesmo tempo que os funcionários possam operar de maneira eficiente para atender às necessidades dos clientes/pacientes. Sobre a estrutura física de um hospital e suas interferências, leia as sentenças e assinale a alternativa incorreta:

- a) Os processos administrativos que envolvem o cliente/paciente e o hospital não interferem na qualidade da hospitalidade oferecida.
- b) O espaço físico, os ambientes e os fluxos podem ser usados para favorecer um atendimento mais rápido e adequado ao cliente/paciente.
- c) A iluminação em especial, pode transformar um ambiente. Cada área deve ser projetada para proporcionar conforto e comodidade para o paciente.
- d) A eficiência e o controle são fundamentais objetivos para as áreas de apoio, entretanto o planejamento físico do hospital deve ser feito de tal forma que o fluxo de operações que envolvem serviços de governança, manutenção, estoque por exemplo, seja discreto.

17) Administrar é um processo complexo, que compreende três aspectos principais: tomar decisões, administrar pessoas e trabalhar com informações. Sobre o processo de gestão hospitalar, leia as sentenças e assinale a alternativa correta:

- I. Em hospitais, o gestor deve saber exatamente qual a tolerância máxima para cada tipo de serviço, pois muitas vezes, o cliente/paciente pode ter uma necessidade em receber o serviço mais rapidamente do que o tempo necessário da empresa em cumprir as rotinas administrativas pela própria natureza do atendimento.
 - II. O gestor à frente do projeto de hotelaria hospitalar deverá relatar seus resultados para sua equipe. Entretanto, não há como criar metas e estratégias para a melhoria do atendimento e dos serviços prestados em sistemas de saúde.
 - III. A gestão dos fluxos e filas também deve ser contemplada por um eficiente modelo de gestão. Uma boa atitude de hospitalidade poderá garantir uma espera mais adequada.
- 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.

18) Leia a sentença e preencha a lacuna corretamente: “_____ é a otimização dos recursos humanos, financeiros, tecnológicos, materiais, equipamentos, para a obtenção dos resultados esperados pelas organizações. É o princípio da relação entre o esforço e o resultado, através do estabelecimento de melhores conexões entre os serviços de enfermagem, pré-internação, centro cirúrgico, secretaria dos médicos, e setor de internação do hospital por exemplo.”

- a) Eficácia.
- b) Reengenharia.
- c) Eficiência.
- d) Organização.

19) A liderança pode ser considerada uma das principais premissas para o sucesso das organizações. Baseado no tema, leia as sentenças e assinale a alternativa incorreta:

- a) Liderança é o processo em que uma pessoa é capaz de obter o engajamento e a participação de sua equipe no desenvolvimento e na implementação dos trabalhos necessários ao alcance das metas e objetivos da organização.
- b) O líder não precisa dos liderados para realizar suas metas.
- c) A pessoa que desempenha o papel de líder influencia o comportamento dos liderados.
- d) A capacidade de liderar está intimamente ligada ao processo da motivação.

20) Leia a sentença e preencha a lacuna corretamente: “_____ é o processo educacional aplicado de maneira sistemática e organizada, sobre a qualificação e a capacitação dos funcionários e executivos de uma organização, proporcionando aprendizado de conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos estabelecidos e negociados entre as partes.”

- a) Recrutamento.
- b) Seleção.
- c) Avaliação.
- d) Treinamento.

21) Uma empresa é um sistema de recursos. As pessoas são o principal recurso das empresas e de todos os tipos de organizações. Leia abaixo algumas definições que envolvem a gerência de enfermagem e assinale a alternativa correta:

- I. No atendimento médico, clínico ou cirúrgico, verifica-se grande extensão e intensidade no contato com o cliente/paciente. Conseguir fazer com que este corpo clínico compreenda a importância da hospitalidade comercial como um negócio do hospital e a hospitalidade enquanto atitude que gera humanização é um desafio para as gerências de enfermagem.
 - II. A área de enfermagem é estratégica. Quando envolvida de forma adequada torna-se uma grande colaboradora, ajudando a melhorar processos, otimizando o gerenciamento de leitos, controlando o enxoval no estoque de roupas e encantando os clientes nas mais diversas solicitações.
- a) A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
 - b) A afirmativa II está correta e a I está incorreta.
 - c) As afirmativas I e II estão corretas.
 - d) As afirmativas I e II estão incorretas.

22) Muitos hospitais tomam todo o cuidado ao contratar seus funcionários. Proporcionam formas meticulosas de integração, treinamento e capacitação. Baseado no tema, leia as sentenças e assinale a alternativa correta:

- I. Muitos médicos necessitam de uma maratona de plantões para sobreviverem e ainda um consultório com um volume significativo de clientes. Sendo assim a elaboração de uma grade de horários que assegure a condição física e intelectual deste profissional a fim de que o paciente não seja prejudicado, é uma tarefa fundamental para a gerência de enfermagem.
 - II. Acompanhar e treinar as pessoas da equipe de prestadores de serviços que vão interagir com o cliente/paciente, seja este o médico, as equipes terceirizadas ou mesmo os cooperados, não é fato relevante para o processo de gestão da enfermagem.
- a) A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
 - b) A afirmativa II está correta e a I está incorreta.
 - c) As afirmativas I e II estão corretas.
 - d) As afirmativas I e II estão incorretas.

23) Supervisão é a catalisação e a orientação dos recursos humanos, direta ou indiretamente subordinados, em direção às metas e aos objetivos estabelecidos pela organização em seus processos de planejamento (estratégicos, táticos e operacionais). Referente à Hotelaria hospitalar, conceito aplicado em muitos hospitais atualmente, leia as sentenças e assinale a alternativa incorreta:

- a) A descrição de cargos do gerente de hotelaria deve prever, na maioria dos casos, sua atuação em todos os serviços de apoio, assim como na estratégia da área em relação à missão do hospital.
- b) Avaliar o desempenho dos funcionários do departamento, estabelecer novas rotinas e processos não faz parte das funções de um gerente de hotelaria.
- c) Ao gerente de hotelaria compete normalmente supervisionar o trabalho das equipes de Recepção, Governança, Portaria, Setor de Nutrição e Dietética, assim como da lavanderia, estacionamento, lanchonete, limpeza e portaria.
- d) A Hotelaria Hospitalar, como modelo de gestão, deverá dar subsídios para a área assistencial. A implantação da hotelaria sem a correta estruturação dos serviços de saúde, torna-se sem propósito.

24) A hotelaria será muito bem vinda após o atendimento das necessidades básicas do hospital. O serviço de governança, normalmente é um dos cruciais para a satisfação do paciente, que costuma citar a limpeza do estabelecimento como um dos itens mais importantes. A limpeza das roupas de cama e banho é outro assunto importante. Baseado no tema, leia as sentenças e assinale a alternativa correta:

- I. Fornecer roupa de cama e banho limpas para o paciente é uma das tarefas da governança. Alguns hospitais administram sua própria lavanderia. Neste caso a preocupação não se restringe à limpeza, mas também organização e controle de utilização, movimentação de estoques, avarias, solicitação de compras de novas mercadorias.
 - II. Há aqueles hospitais que possuem roupa de cama e banho próprias mas contratam uma lavanderia terceirizada para efetuar o serviço de limpeza das mesmas.
- a) A afirmativa I está correta e a II está incorreta.
 - b) A afirmativa II está correta e I está incorreta.
 - c) As afirmativas I e II estão corretas.
 - d) As afirmativas I e II estão incorretas.

25) Em muitos hospitais, parte dos serviços de apoio é realizado por empresas terceirizadas. Dando sequência ao assunto, leia as alternativas e assinale a incorreta:

- a) Nem sempre o critério para avaliação de fornecedores de serviços está alinhado com a estratégia da organização, o que pode acarretar problemas operacionais e de controle ao hospital contratante.
- b) Quanto mais próximo do cliente, mais a equipe deve estar capacitada na atitude de hospitalidade. Seja o funcionário contratado pelo hospital, ou o terceiro que preste serviço.
- c) Muitos colaboradores que participam do contato direto com o cliente, principalmente nas áreas que compõem a hotelaria, não possuem vínculo empregatício com o hospital por serem terceirizados ou cooperados. Portanto, contemplar a avaliação de fornecedores e prestadores de serviço, fiscalizar estes serviços é extremamente necessário.
- d) O hospital não pode estabelecer padrões mínimos para os sistemas organizacionais dos prestadores de serviço, mesmo dentro de suas dependências, de seu fluxo de informações.

26) Leia a sentença e preencha a lacuna corretamente: “A função do (a) (as) _____ compreende o planejamento e a execução de atividades de concepção, definição de preço, promoção e distribuição de idéias, produtos e serviços para criar valores que satisfaçam a objetivos individuais e organizacionais. Consiste em determinar as necessidades e os desejos dos mercados-alvo e satisfazê-los de forma mais eficaz que os concorrentes.”.

- a) Marketing.
- b) Vendas.
- c) Promoção.
- d) Estratégia.

27) Uma estratégia de marketing bem planejada é essencial para o sucesso de um empreendimento. O planejamento estratégico de marketing baseia-se em três etapas principais: definição e análise dos segmentos de mercado, escolha do mercado alvo e definição do marketing *mix* ou composto de marketing. Sobre segmentação de mercado, leia as sentenças e assinale a alternativa incorreta:

- a) Segmentação do mercado é o processo de divisão do mercado total em grupos relativamente homogêneos de consumidores, que apresentam características, comportamentos e necessidades semelhantes.
- b) Antes de identificar os segmentos de mercado que lhe interessam, uma empresa deve escolher qual o mercado alvo – (grupos de consumidores específicos) vai atingir.
- c) A segmentação de mercado possibilita identificar e focalizar com precisão os consumidores potenciais.
- d) Os segmentos escolhidos devem ser analisados em termos de volume, tendência de crescimento e potencial de lucro, entre outros indicadores.

28) Leia a sentença e preencha a lacuna corretamente: “_____ é a forma de divulgação do produto ou serviço por meio da comunicação de massa: televisão, jornais, cartazes (outdoors). Embora seja, em geral, mais dispendiosa que outros métodos de promoção, tem a seu favor o fato de atingir muitos consumidores.”.

- a) Marketing direto.
- b) Relações Públicas
- c) Mala Direta.
- d) Propaganda.

29) A área financeira de uma organização tem por objetivos proteger e utilizar eficazmente os recursos financeiros. Sobre a administração financeira dentro dos hospitais e alguns conceitos da área, leia as sentenças e assinale a alternativa correta:

- I. O binômio do custo/benefício está em otimizar valores para os clientes e ao mesmo tempo reduzir os gastos para o hospital. Para conseguir rentabilidade superior, o constante aprimoramento da eficácia operacional é indispensável.
 - II. O lucro é a medida básica de desempenho de qualquer negócio. Basicamente é o montante de dinheiro que resta depois que todas as despesas foram pagas ou é a diferença entre receitas e despesas.
- a) A alternativa I está correta e a II está incorreta.
 - b) A alternativa I está incorreta e a II está correta.
 - c) As alternativas I e II estão corretas.
 - d) As alternativas I e II estão incorretas.

30) A demonstração do fluxo de caixa é uma poderosa ferramenta de gestão. O fluxo de caixa é a compilação de dados de entrada e saída do caixa (disponível), projetados no tempo. As operações da empresa podem aumentar, diminuir ou não afetar o caixa. As sentenças abaixo devem conter tipos de transações que aumentam o caixa. Leia, e assinale a alternativa incorreta:

- a) Depreciação.
- b) Empréstimos bancários e financiamentos.
- c) Venda à vista e recebimento de duplicatas a receber.
- d) Venda de itens do ativo permanente.

