



**SINAES**  
Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

**ENADE 2016**  
EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

17

Novembro/2016

## TECNOLOGIA EM GESTÃO HOSPITALAR

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste caderno, você recebeu a Folha de Respostas, destinada à transcrição das respostas das questões objetivas de múltipla escolha, das questões discursivas e do questionário de percepção da prova.
2. Confira se este caderno contém as questões discursivas (D) e objetivas de múltipla escolha, de formação geral e do componente específico da área, e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões no componente	Peso dos componentes no cálculo da nota
Formação Geral/Discursivas	D1 e D2	40%	25%
Formação Geral/Objetivas	1 a 8	60%	
Componente Específico/Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico/Objetivas	9 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	—	—

17

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto na Folha de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar a Folha de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções de marcação das respostas das questões objetivas de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas na Folha de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta, tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
8. Você terá quatro horas para responder às questões objetivas de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
9. Quando terminar, entregue sua Folha de Respostas ao responsável pela aplicação da prova.
10. **Atenção!** Você deverá permanecer, no mínimo, por uma hora, na sala de aplicação das provas e só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

### QUESTÃO DISCURSIVA 1

No primeiro trimestre de 2015, chegaram à Europa, de modo irregular, cerca de 57 300 imigrantes, número que corresponde, aproximadamente, ao triplo do verificado no mesmo período de 2014, ano em que todos os recordes haviam sido quebrados. Nesse cálculo, não foram incluídos os imigrantes que naufragaram no Mediterrâneo ao serem transportados em barcos precários, superlotados e inseguros, fretados por mercadores que cobram cerca de 2 mil dólares por passageiro.

Disponível em: <www.bbc.com>. Acesso em: 4 ago. 2016 (adaptado).

Considerando essas informações, elabore um texto dissertativo, posicionando-se a respeito dos referidos movimentos migratórios. Em seu texto, apresente quatro argumentos, sendo dois na perspectiva de quem migra e dois na perspectiva dos países que recebem os imigrantes. (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área Livre



**QUESTÃO DISCURSIVA 2** .....

Para a Organização das Nações Unidas (ONU), a violência contra mulheres é uma grave violação dos direitos humanos que gera impactos físicos e psicológicos. A Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180) aponta que, no Brasil, de janeiro a outubro de 2015, 38,72% das mulheres em situação de violência sofreram agressões diárias e 33,86%, agressões semanais. A violência doméstica é o tipo mais comum de violência contra a mulher e, para se tipificar essa violência como crime, foi promulgada, em agosto de 2006, a Lei Maria da Penha (Lei n. 11.340/2006), resultado de mobilizações para garantir justiça às vítimas e reduzir a impunidade de crimes cometidos contra as mulheres.

A partir dessas informações, redija um texto dissertativo sobre o impacto da Lei Maria da Penha no quadro de violência contra a mulher no Brasil. Em seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- impacto da violência doméstica na vida da mulher, na família e na sociedade;
- mudanças nos mecanismos de proteção à mulher decorrentes da Lei Maria da Penha.

(valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área Livre .....



## QUESTÃO 01

Em janeiro de 2016, entrou em vigor a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), instrumento que garante mais direitos às pessoas com deficiência e prevê punições para atos de discriminação. A Lei destaca a importância de estratégias de inclusão e de superação de barreiras oriundas de deficiência.

Um exemplo de superação e inclusão é a atuação do atleta paralímpico Daniel Dias. O nadador, que nasceu no dia 24 de maio de 1988, sem partes de alguns membros, conquistou, aos 28 anos de idade, sua 24ª medalha, das quais 14 de ouro, sendo nove conquistadas nas Paralímpiadas do Rio de Janeiro. Orgulho para os brasileiros.



Disponível em: <<http://www.lance.com.br>>.  
Acesso em: 9 set. 2016.

Considerando o texto apresentado, avalie as afirmações a seguir, relativas à inclusão de pessoas com deficiência.

- I. O esporte, para ser inclusivo, requer prática orientada para cada tipo de deficiência.
- II. Na prática esportiva orientada, metas e objetivos são estabelecidos como ferramentas motivacionais a fim de promover ganhos motores e cognitivos à pessoa com deficiência.
- III. A LBI foi fundamental para a inclusão de Daniel Dias, que se tornou o melhor nadador paralímpico da história.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 02

Inserir-se na sociedade da informação não significa apenas ter acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), mas, principalmente, saber utilizar essas tecnologias para a busca e a seleção de informações que permitam a cada pessoa resolver problemas do cotidiano, compreender o mundo e atuar na transformação de seu contexto. Assim, o uso das TIC com vistas à criação de uma rede de conhecimentos favorece a democratização do acesso à informação, a troca de informações e de experiências, a compreensão crítica da realidade e o desenvolvimento humano, social, cultural e educacional.

Disponível em: <[www.portal.mec.gov.br](http://www.portal.mec.gov.br)>.  
Acesso em: 30 jul. 2016 (adaptado).

Com base no texto apresentado, conclui-se que

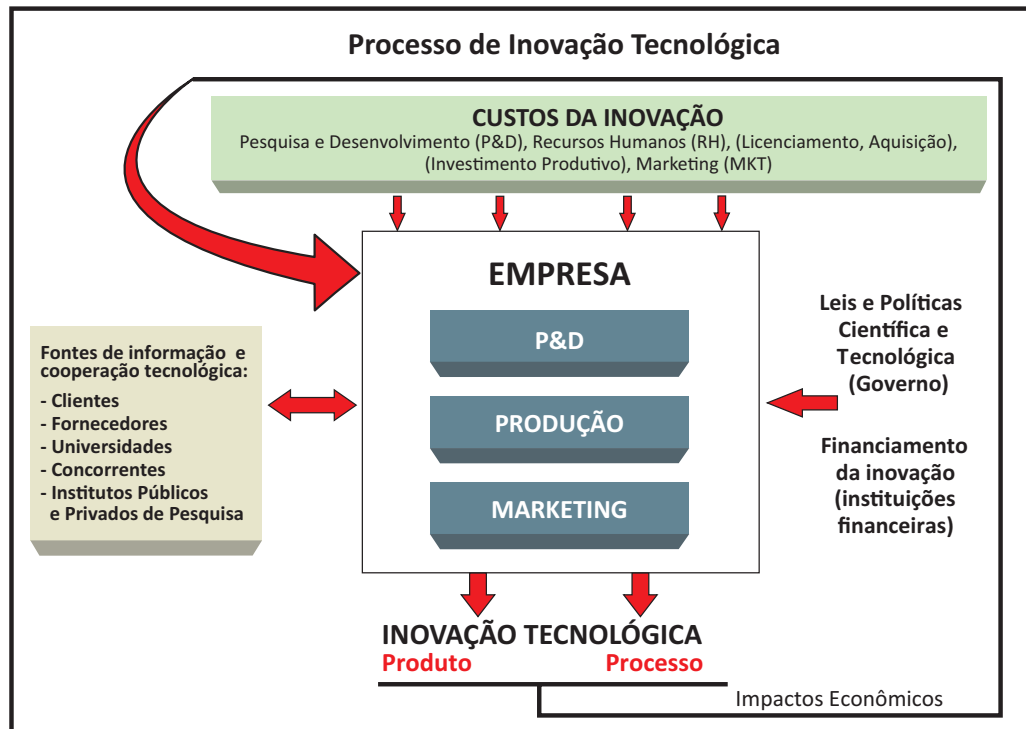
- A** a inserção de um indivíduo nas relações sociais e virtuais contemporâneas exige mais que inclusão digital técnica.
- B** o domínio de recursos tecnológicos de acesso à internet assegura ao indivíduo compreender a informação e desenvolver a capacidade de tomar decisões.
- C** a solução para se democratizar o acesso à informação no Brasil consiste em estendê-lo a todo o território, disponibilizando microcomputadores nos domicílios brasileiros.
- D** o compartilhamento de informações e experiências mediado pelas TIC baseia-se no pressuposto de que o indivíduo resida em centros urbanos.
- E** os avanços das TIC vêm-se refletindo globalmente, de modo uniforme, haja vista a possibilidade de comunicação em tempo real entre indivíduos de diferentes regiões.

Área Livre



## QUESTÃO 03

A inovação tecnológica pode ser caracterizada como um processo multifacetado que envolve a integração de várias funções da empresa e de atores externos, conforme ilustra o diagrama a seguir.



ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo:** Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. Brasília: FINEP, 2006.

Com base nas relações estabelecidas no diagrama, avalie as afirmações a seguir, concernentes ao processo de inovação tecnológica.

- I. A inovação tecnológica é alicerçada por atividades realizadas nas empresas, tais como esforços de P&D, contratação de mão de obra qualificada, licenciamento e aquisição de tecnologias, investimento produtivo e ações de marketing.
- II. A empresa deve interagir com fontes externas de informação e cooperação tecnológica, tais como clientes, fornecedores, universidades, concorrentes e institutos públicos e privados de pesquisa.
- III. Cabe à empresa não só propor a implantação de leis e políticas científicas e tecnológicas, mas também buscar financiamento específico para processos inovadores nas instituições financeiras.
- IV. A geração de resultados efetivos de inovação tecnológica, tanto de produto quanto de processo, impacta economicamente a própria capacidade de uma empresa para futuras inovações.

É correto apenas o que se afirma em

- A** I e IV.
- B** II e III.
- C** III e IV.
- D** I, II e III.
- E** I, II e IV.



## QUESTÃO 04

O plágio é daqueles fenômenos da vida acadêmica a respeito dos quais todo escritor conhece um caso, sobre os quais há rumores permanentes entre as comunidades de pesquisa e com os quais o jovem estudante é confrontado em seus primeiros escritos.

Trata-se de uma apropriação indevida de criação literária, que viola o direito de reconhecimento do autor e a expectativa de ineditismo do leitor. Como regra, o plágio desrespeita a norma de atribuição de autoria na comunicação científica, viola essencialmente a identidade da autoria e o direito individual de ser publicamente reconhecido por uma criação. Por isso, apresenta-se como uma ofensa à honestidade intelectual e deve ser uma prática enfrentada no campo da ética.

Na comunicação científica, o pastiche é a forma mais ardilosa de plágio, aquela que se autodenuncia pela tentativa de encobrimento da cópia. O copista é alguém que repete literalmente o que admira. O pasticheiro, por sua vez, é um enganador, aquele que se debruça diante de uma obra e a adultera para, perversamente, aprisioná-la em sua pretensa autoria. Como o copista, o pasticheiro não tem voz própria, mas dissimula as vozes de suas influências para fazê-las parecer suas.

DINIZ, D.; MUNHOZ, A. T. M. Cópia e pastiche: plágio na comunicação científica. *Argumentum*, Vitória (ES), ano 3, v. 1, n.3, p.11-28, jan./jun. 2011 (adaptado).

Considerando o texto apresentado, assinale a opção correta.

- A** O plágio é uma espécie de crime e, portanto, deve ser enfrentado judicialmente pela comunidade acadêmica.
- B** A expectativa de que todo escritor acadêmico reconheça a anterioridade criativa de suas fontes é rompida na prática do plágio.
- C** A transcrição de textos acadêmicos, caso não seja autorizada pelo autor, evidencia desonestidade intelectual.
- D** Pesquisadores e escritores acadêmicos devem ser capazes de construir, sozinhos, sua voz autoral, a fim de evitar a imitação e a repetição que caracterizam o plágio.
- E** O pastiche se caracteriza por modificações vocabulares em textos acadêmicos, desde que preservadas suas ideias originais, bem como sua autoria.

## QUESTÃO 05



Disponível em: <<https://desenvolvimentoambiental.wordpress.com>>.

Acesso em: 9 set. 2016.

A partir das ideias sugeridas pela charge, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A adoção de posturas de consumo sustentável, com descarte correto dos resíduos gerados, favorece a preservação da diversidade biológica.

### PORQUE

- II. Refletir sobre os problemas socioambientais resulta em melhoria da qualidade de vida.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.



## QUESTÃO 06

A Lei n. 8.213/1991 assegura a contratação de pessoas com deficiência tanto no serviço público como em empresas privadas que empreguem cem trabalhadores ou mais. Todavia, ainda não é tão simples a inserção dessas pessoas no mercado de trabalho, como ilustra a figura abaixo.



Disponível em: <www.multiplicandocidadania.com.br>. Acesso em: 30 jul. 2016.

A respeito da inserção, no mercado de trabalho, de pessoas com deficiência, avalie as afirmações a seguir.

- I. Assegurada por lei, a contratação de profissionais com deficiência é cada vez mais frequente no serviço público, contudo a regulamentação de cotas para esses profissionais não abrange as empresas privadas.
- II. As pessoas com deficiência passaram a ter mais chances de inserção no mercado de trabalho, mas, em geral, elas ainda enfrentam preconceito nos locais de trabalho.
- III. Um dos maiores empecilhos para a inserção de profissionais com deficiência no mercado de trabalho é de natureza cultural e envolve estereótipos e discriminação.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 07

A articulação indígena-quilombola vem-se consolidando em Oriximiná, no Pará, desde 2012, com o objetivo de incentivar a parceria entre índios e quilombolas frente a novos desafios comuns.

A aliança possibilitou, em 2015, a reaproximação entre índios da Terra Indígena Kaxuyana-Tunayana e os quilombolas da Terra Quilombola Cachoeira Porteira, cujas relações, no processo de regularização de suas terras, haviam assumido ares de conflito. Reunidos no Quilombo Abuí, escolhido como local neutro e livre de influências externas, em maio de 2015, lideranças indígenas e quilombolas de ambas as terras, com a mediação de lideranças quilombolas de outras comunidades, acordaram os limites territoriais para fins de regularização fundiária. O acordo foi oficializado junto ao Ministério Público Federal e ao Ministério Público Estadual.

Disponível em: <http://www.quilombo.org.br>. Acesso em: 29 ago. 2016 (adaptado).

A análise dessa situação evidencia a importância da

- A** autodeterminação dos povos tradicionais na definição de seus limites territoriais.
- B** intervenção prévia do Estado em situações de potencial conflito entre povos tradicionais.
- C** urgência de regularização das terras quilombolas e indígenas, priorizando-se áreas isentas de conflitos.
- D** definição, por atores externos, dos desafios comuns a serem enfrentados pelos povos tradicionais.
- E** participação do Ministério Público nas negociações de limites territoriais entre quilombolas e indígenas.

Área Livre

## QUESTÃO 08

A figura a seguir ilustra a apresentação do teatro de bonecos do grupo Riso do Povo, do mestre Zé Divina, de Pernambuco. Esse tipo de teatro, denominado mamulengo, está intimamente ligado ao contexto histórico, cultural, social, político, econômico, religioso e educativo da região Nordeste do Brasil.

Apresentado em praças, feiras e ruas, em linguagem provocativa e irreverente, com repertórios inspirados diretamente nos fatos do cotidiano popular, o mamulengo ganha existência nos palcos por meio do movimento das mãos dos atores que manipulam os bonecos, narram as histórias e transcendem a realidade, metamorfoseando o real em momentos de magia e sedução.



Disponível em: <<https://en.wikipedia.org>>. Acesso em: 22 ago. 2016.

A partir dessas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. O mamulengo dá vida ao objeto e à matéria e permite jogo cênico divertido em que os atores de carne e osso cedem às formas animadas o lugar central da comunicação teatral.
- II. No mamulengo, os bonecos são os próprios agentes da ação dramática, e não simples adereços cenográficos.
- III. No mamulengo, os atores interagem com o público de forma a transportá-lo para a mágica representação cênica.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre





**QUESTÃO DISCURSIVA 3** .....

Recompensar as pessoas por meio de retribuição, retroação ou reconhecimento do seu desempenho na organização constitui elemento fundamental para o incentivo e a motivação dos funcionários, haja vista, de um lado, os objetivos organizacionais a serem alcançados e, de outro, os objetivos individuais a serem satisfeitos. Algumas organizações ainda utilizam processos fixos e rígidos, genéricos e padronizados, tradicionais e ultrapassados no gerenciamento de recursos humanos. Outras, no entanto, lançam mão de processos flexíveis, mais avançados e sofisticados para incentivar e motivar as pessoas que nelas trabalham.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 (adaptado).

Um hospital beneficente cujo atendimento é feito exclusivamente pelo SUS contratou um novo gestor para reverter a crise de sustentabilidade institucional da organização, decorrente da crise financeira que o setor enfrenta. Tendo a sobrevivência da organização como objetivo primeiro, o gestor do hospital apresentou à assembleia geral da mantenedora um plano de recuperação que evidencia a gestão moderna dos recursos humanos e o incremento na remuneração como itens prioritários de sua política de recursos humanos. Entre as reações contrárias às prioridades apresentadas pelo gestor, destacou-se a que defendia como prioritários os investimentos na ampliação do hospital e o saneamento financeiro em tempo mais curto que o proposto pelo gestor.

Considerando as informações do texto e do caso apresentado, redija um texto dissertativo acerca do estabelecimento de um modelo de gestão estratégica, com visão crítica e holística da gestão da prestação de serviços de saúde, objetivando a viabilidade e o desenvolvimento institucional. Ao elaborar seu texto, contemple os aspectos a seguir:

- características da abordagem tradicional da política de remuneração dos recursos humanos.
- características da abordagem moderna da política de remuneração dos recursos humanos.
- posicionamento, com a devida argumentação, a respeito do plano de recuperação proposto pelo gestor.

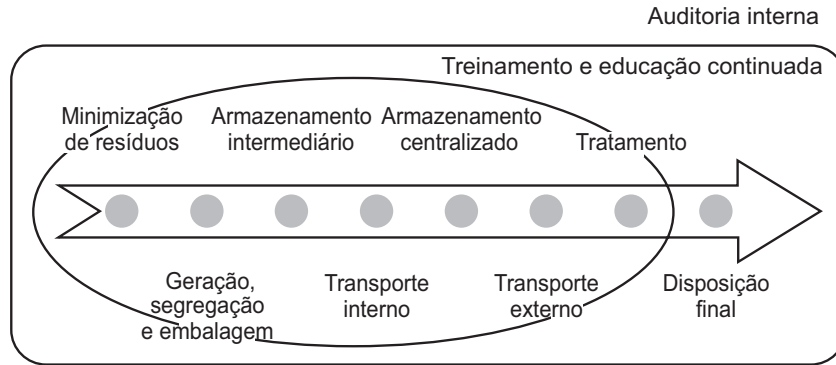
(valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



## QUESTÃO DISCURSIVA 4

O esquema a seguir representa as etapas da gestão do fluxo de resíduos sólidos de serviços hospitalares.



KOPP, M. P.; ARAUJO, C. A. S.; FIGUEIREDO, K. F. Gestão dos resíduos sólidos hospitalares: estudo de casos em hospitais do Rio de Janeiro e de São Paulo. **Gestão Contemporânea**, p. 71-95, 2013 (adaptado).

Escolha duas etapas apresentadas nessa figura e descreva, para cada uma delas, duas medidas que reduzam os riscos de contaminação. (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área Livre



**QUESTÃO DISCURSIVA 5** .....

O acolhimento é uma ação técnica assistencial, sem local ou hora certa para acontecer, ou, ainda, profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde.

Disponível em: <<http://www.redehumanizaus.net>>. Acesso em: 12 set. 2016 (adaptado).

A partir do fragmento de texto apresentado, explique a importância do acolhimento e da classificação de risco, tendo como foco o atendimento humanizado da população e a qualidade da prestação do serviço em unidades públicas de saúde. Em sua explicação, considere os princípios norteadores da Política Nacional de Humanização (PNH). (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

**Área Livre** .....



## QUESTÃO 09

A evolução histórica da farmácia hospitalar no Brasil está vinculada à estruturação do complexo médico industrial. No século XX, o farmacêutico era o profissional de referência para a sociedade no que se refere aos aspectos relacionados ao medicamento. Nessa fase artesanal, além da guarda e dispensa de medicamentos, o farmacêutico hospitalar era responsável, também, pela manipulação dos medicamentos.

Disponível em: <www.farmaciahospitalar.com.br>.

Acesso em: 13 jul. 2016 (adaptado).

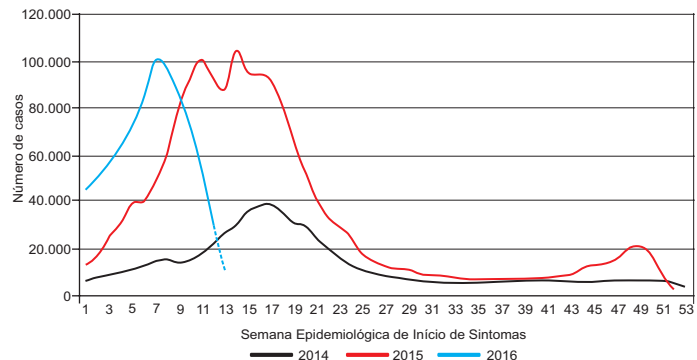
Considerando-se a logística em saúde, constitui função da farmácia hospitalar atual

- A** instituir um sistema racional de distribuição de medicamentos como forma de assegurar que estes cheguem ao paciente com segurança, no horário certo e na dose adequada.
- B** criar uma unidade clínica, administrativa e econômica dirigida por um profissional farmacêutico, ligada hierarquicamente ao hospital.
- C** implantar uma unidade clínica cujo foco de atenção seja o paciente, suas necessidades e o medicamento.
- D** verificar os resultados da assistência prestada ao paciente, além de provisão de produtos e serviços.
- E** criar um elo entre a direção do hospital e as demais unidades de assistência ao paciente.

Área Livre

## QUESTÃO 10

O gráfico a seguir mostra a incidência de dengue no Brasil, por semana epidemiológica, nos anos de 2014, 2015 e início de 2016.



BRASIL. Ministério da Saúde. **Boletim Epidemiológico**. v. 47, n. 18. 2016 (adaptado).

Com relação a esse gráfico, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os dados apresentados são gerados a partir do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN), o qual também é responsável pela geração dos dados de outras doenças de notificação compulsória.
- II. A subnotificação dos casos de dengue faz que a incidência da doença apresentada no gráfico seja menor que sua real incidência na população, o que inviabiliza as tomadas de decisão adequadas pelo gestores.
- III. Sendo o vetor que transmite a dengue o mesmo transmissor de doenças como chikungunya e zika, pode-se esperar um maior número de casos dessas doenças nos períodos mais quentes do ano, que correspondem às primeiras e às últimas semanas epidemiológicas.
- IV. A sazonalidade da incidência de dengue permite ao gestor planejar ações de combate à doença, bem como ações educativas que previnam novos casos nos períodos de maior risco.

É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 11

O gestor hospitalar tem a responsabilidade de oferecer serviços de qualidade e economicamente viáveis, fazendo-se relevantes a gestão de custos e o efetivo faturamento dos serviços prestados.

No setor público, o faturamento desses serviços tem como referência o Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e Órteses, Próteses e Materiais Especiais do SUS, também conhecido como Tabela SUS, que compreende a descrição do procedimento, o seu código, o tipo de equipamento de saúde em que pode ser realizado, os itens que o compõem, a especialidade médica correspondente, o valor monetário, entre outros elementos.

Considerando essas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. O setor de faturamento de um hospital público tem a responsabilidade de emitir a autorização de internação hospitalar, cujo preenchimento tem como referência a Tabela SUS.
- II. Os procedimentos classificados como de alta complexidade na Tabela SUS geram faturamentos imediatamente após a realização do procedimento, com o repasse monetário do procedimento realizado ao hospital geral.
- III. Na Tabela SUS, os honorários médicos são cobrados separadamente pelo setor de faturamento do serviço de saúde e, em seguida, repassados às equipes.
- IV. No setor público, o gestor hospitalar deve estar atento ao correto preenchimento da Autorização de Internação Hospitalar (AIH), cuja referência é a Tabela SUS, já que erros podem ensejar glosa pelo órgão governamental responsável pelo hospital.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre



## QUESTÃO 12

O cenário regulador da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em relação às operadoras de planos de saúde impõe ao gestor atuante na saúde suplementar uma série de desafios e obrigações, como, por exemplo: cumprir as regulamentações da ANS, nos prazos estabelecidos; investir em profissionais capacitados para avaliar tecnicamente, de forma efetiva, as solicitações de procedimentos à luz do rol da ANS; gerir, de forma assertiva, os eventuais conflitos entre as operadoras de planos de saúde e os seus beneficiários.

Considerando o cenário descrito, avalie as afirmações a seguir.

- I. Todos os itens constantes no rol de procedimentos da ANS devem ser autorizados pelas operadoras de planos de saúde, independente de indicação técnica.
- II. A ANS tem amplos poderes sobre as administradoras de benefícios, corretoras de planos de saúde, operadoras de planos de saúde e suas prestadores de serviços.
- III. As operadoras de planos de saúde têm prazo específico para o agendamento de consultas com médicos, bem como para a realização de exames complementares e de cirurgias.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre

## QUESTÃO 13

A hotelaria hospitalar é área considerada estratégica nas instituições, pois está relacionada à infraestrutura do serviço, principalmente no que se refere à acomodação do paciente. Nesse contexto, destaca-se a equipe de higiene e limpeza, que desempenha papel fundamental nos serviços hospitalares, como, por exemplo, na execução das limpezas concorrente e terminal.

A respeito das limpezas concorrente e terminal, avalie as afirmações a seguir.

- I. A limpeza concorrente é realizada diariamente, cabendo ao profissional de limpeza e higiene limpar todas as superfícies dos mobiliários e o chão do quarto, bem como todo o sanitário.
- II. Durante a limpeza concorrente, o profissional de limpeza e higiene deve encaminhar o paciente ao banho, a fim de que a roupa de cama também seja trocada.
- III. A limpeza terminal implica a limpeza de todas as superfícies dos mobiliários e paredes, mas não do sanitário nem do chão, que são limpos durante a limpeza concorrente.
- IV. Tanto na limpeza concorrente quanto na terminal, o profissional deve realizar a varredura úmida no processo de limpeza do chão.

É correto apenas o que se afirma em

- A** II.
- B** IV.
- C** I e III.
- D** I e IV.
- E** II e III.

Área Livre



## QUESTÃO 14

Antes da criação do Sistema Único de Saúde (SUS), a assistência à saúde no País tinha estreita vinculação com as atividades previdenciárias, e o caráter contributivo do sistema existente gerava uma divisão da população. O movimento da reforma sanitária e a transformação dos paradigmas do sistema de saúde culminaram com a criação do SUS e a consagração de seus princípios e de suas diretrizes na Constituição Federal de 1988 e na legislação que regulamenta o sistema. Apesar dos inúmeros avanços ocorridos nos últimos anos, existem ainda desafios a serem enfrentados pelos gestores do SUS para tornar os princípios e as diretrizes do sistema plena realidade para toda a população brasileira.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Para entender a gestão do SUS**. Brasília, CONASS, 2011 (adaptado).

Acerca da efetivação das ações de saúde, com base na Lei Orgânica n. 8.080/1990 e no Pacto pela Saúde, avalie as afirmações a seguir.

- I. Tanto na Lei Orgânica da Saúde quanto no Pacto pela Saúde, estão previstos o acompanhamento, o controle e a avaliação de ações e serviços de saúde a partir da regionalização e descentralização do SUS, respeitadas as competências de cada esfera governamental.
- II. A prestação de serviços de saúde por instituição privada ou filantrópica deve ser formalizada por contratos ou convênios desenvolvidos de acordo com a Política Nacional de Contratação de Serviços de Saúde e com o planejamento econômico dos fornecedores.
- III. O acompanhamento dos serviços de saúde deve ser realizado por meio de sistema de auditoria, verificando-se a conformidade das ações com a aprovação da programação de aplicação dos recursos repassados a estados e municípios.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 15

Os serviços de saúde não podem ser entendidos como organizações cujas preocupações econômicas ou políticas sejam empecilhos para o desenvolvimento de suas funções essenciais de cuidar das pessoas, fazendo-lhes o bem (princípio da beneficência). Nesse sentido, considera-se que, além das obrigações individuais dos diversos profissionais de saúde envolvidos na instituição, há a responsabilidade moral do gestor por implementar políticas e ações orientadas pelos princípios éticos, na busca do aperfeiçoamento dos padrões de qualidade institucional.

FORTES, P. A. C. Breve reflexão ética sobre aspectos da gestão de serviços de saúde. In: VECINA NETO, G.; MALIK, A. M.(Orgs.). **Gestão em Saúde**. Rio de Janeiro: Koogan, 2011 (adaptado).

Considerando o texto apresentado e o papel do gestor em uma instituição de saúde, avalie as afirmações a seguir.

- I. O gestor de uma instituição de saúde deve trabalhar com sua equipe os preceitos da bioética, intervindo sempre que houver conflito ético, na tentativa de solucionar a situação da melhor maneira possível, em prol, acima de tudo, dos interesses institucionais.
- II. Em seu papel de administrador de serviço de saúde, o gestor deve fazer a melhor combinação possível dos recursos disponíveis para alcançar os objetivos institucionais, sem perder de vista a responsabilidade socioambiental e a assistência à comunidade.
- III. O gestor tem de gerenciar o hospital como uma empresa, sem perder de vista o papel assistencial da instituição, portanto deve gerir sua equipe de forma a alcançar o equilíbrio entre as estratégias institucionais e o atendimento ao cliente.

É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 16

O prontuário do paciente é documento obrigatório nas instituições que prestam serviços de saúde. Nesse sentido, é ferramenta extremamente importante para os serviços de atenção à saúde, fazendo-se necessária a criação de mecanismos de acompanhamento dos dados nele inseridos.

Alguns desses mecanismos têm sido implantados com a adoção do prontuário eletrônico, que aporta várias vantagens à instituição, como a redução da utilização de papel e a certificação digital, que imprime maior confiabilidade e segurança aos dados inseridos no prontuário do paciente e, conseqüentemente, às informações dele derivadas.

Com relação ao manejo da informação documental nas instituições de saúde, avalie as afirmações a seguir.

- I. O Serviço de Prontuário do Paciente de um hospital é responsável por digitalizar, por meio de escaneamento, os prontuários físicos dos pacientes, transformando-os, dessa forma, em prontuários eletrônicos.
- II. O Serviço de Prontuário do Paciente deve entregar o documento físico original ao paciente que solicite o seu prontuário.
- III. A aquisição de uma plataforma para prontuário eletrônico com certificação digital viabiliza a incineração subsequente dos prontuários físicos, desde que se providencie *backup* de toda a documentação.
- IV. O prontuário eletrônico com certificação digital impede que informações do prontuário de um paciente sejam copiadas para o prontuário de outro, observando-se, assim, a ética preconizada para esse serviço.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 17

Um funcionário do ambulatório de um hospital público deixou de priorizar o atendimento a uma idosa com crise hipertensiva, o que causou revolta nos demais pacientes, tendo sido necessária a intervenção da equipe de segurança para conter os usuários do serviço de saúde ali presentes, que desejavam agredir o funcionário.

O gestor responsável, ao tomar conhecimento do fato, entrevistou na situação e ofereceu atendimento prioritário à idosa, para que ela reconsiderasse a imagem da organização, dando uma resposta à população. Além disso, assim que possível, atento ao processo de educação continuada, agendou um encontro privado com o funcionário, a fim de compreender o problema.

Com base nessa situação e nas ações de formação preconizadas pela Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O gestor deve considerar a inclusão de todos os envolvidos na resolução do problema para, a partir dele, buscar o aprendizado coletivo.

### PORQUE

- II. A PNH prevê a inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho, tendo a cogestão como uma de suas diretrizes.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

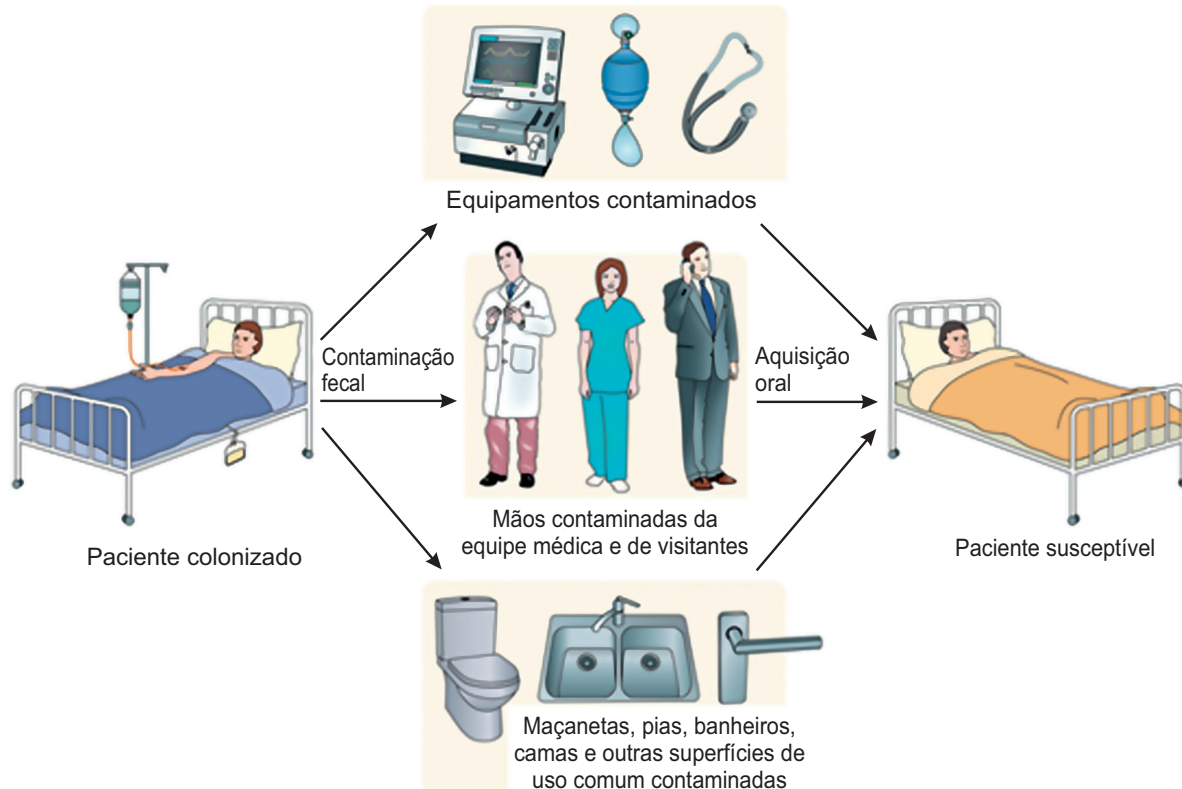




**QUESTÃO 18**

O combate às infecções hospitalares tem sido encarado como evento gerencial de grande importância, dada a sua relevância para o bem-estar do paciente e para a operacionalização e responsabilidade socioambiental do serviço hospitalar. Cabe à Comissão de Controle de Infecção Hospitalar de cada hospital mapear os focos de infecção, controlar o uso de antibióticos para o tratamento das infecções, identificar microrganismos multirresistentes e implantar treinamentos para equipes de saúde.

A figura a seguir exemplifica um ciclo de infecção hospitalar.



Disponível em: <<http://scienceblogs.com.br>>. Acesso em: 12 set. 2016 (adaptado).

Com base no texto e na figura, avalie as afirmações a seguir.

- I. A responsabilidade de higienização das mãos envolve tanto os profissionais que prestam cuidado direto ao paciente, quanto os que gerenciam o serviço de saúde, o que evidencia o caráter socioambiental da instituição.
- II. O uso de luvas de proteção pelos profissionais elimina a necessidade de higienizar as mãos regularmente.
- III. As mãos constituem a principal via de disseminação de microrganismos, pois a pele é um reservatório de bactérias, fungos e vírus, que podem ser transferidos a outras pessoas por meio de contato direto com a sua pele ou mucosa, ou indireto, por contato com objetos ou superfícies contaminados.

É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 19

É responsabilidade da gestão financeira, nos estabelecimentos que prestam serviços de saúde, zelar pelo cumprimento dos objetivos organizacionais com base em atividades e tarefas programadas, objetivando a eficácia e a eficiência do processo.

A respeito da gestão e do planejamento do setor de faturamento em hospitais, avalie as afirmações a seguir.

- I. Uma das formas de se avaliar a eficácia do setor de faturamento é por meio do valor faturado sem falhas de processo.
- II. A eficiência do setor de faturamento pode ser avaliada pelo tempo médio entre o final do atendimento e a remessa da conta à fonte pagadora.
- III. São exemplos de atribuições do setor de faturamento: compor o processo de conta anexando exigíveis; gerar notas fiscais e faturas; remeter a conta e seus anexos ao sacado.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre

## QUESTÃO 20

Em um hospital de grande porte, com emergência aberta, em município de região metropolitana, observam-se conflitos na substituição das escalas de plantão de profissionais da enfermagem e de médicos. Os profissionais que atuam nos plantões noturnos reclamam que seus substitutos chegam costumeiramente com mais de 30 minutos de atraso para substituí-los. Por sua vez, os profissionais que atuam nos plantões diurnos reclamam da falta de informações adequadas nas passagens de plantões.

Considerando as ações pertinentes à solução desse conflito com estímulo à formação de equipes, avalie as afirmações a seguir.

- I. Deve-se instalar um equipamento de ponto eletrônico no hospital, para controlar a entrada e a saída dos profissionais, impedindo-se a entrada dos que se atrasarem em mais de 15 minutos.
- II. As equipes devem reunir-se para desenvolver um padrão de informações a serem prestadas nas passagens de plantão.
- III. As chefias de equipe devem ser incentivadas a compreender os motivos que provocam o atraso dos profissionais, para ajudar cada um deles a enfrentar suas dificuldades e evitar novos atrasos.
- IV. Devem-se promover reuniões periódicas para a discussão dos principais problemas enfrentados nos plantões, incentivando-se, assim, a participação de todos os envolvidos na busca de soluções.

É correto o que se afirma em

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



**QUESTÃO 21****Caso 1**

A empresa que ganhou licitação para fornecimento de refeições aos hospitais públicos de um estado brasileiro forjou a assinatura da diretora de outra empresa para a qual presta serviço com a intenção de provar que tinha condições de atender ao volume de refeições exigido no edital de licitação.

**Caso 2**

Uma empresa que fornece refeições a hospitais públicos recebeu pagamentos de forma irregular. Além do direcionamento do processo licitatório para favorecer a referida empresa, foram constatados acréscimos nos objetos contratados, falhas na fiscalização da execução dos contratos e não cumprimento de cláusulas, o que gerou prejuízos ao erário.

Considerando esses casos, avalie as afirmações a seguir, com base no cumprimento dos normativos legais relacionados à contratação de serviços terceirizados de nutrição.

- I. No caso 1 descumpriu-se a Lei n. 8.666/1993, no que se refere à necessidade de apresentação de documentação relativa à qualificação técnica para desempenho de atividade pertinente à prestação de serviços.
- II. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato licitatório, no caso 2, deveria ser feito por um representante da empresa contratada, o qual deveria anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e determinar providências para a regularização das faltas ou defeitos observados.
- III. Em ambos os casos, as irregularidades constatadas podem ocasionar sanções administrativas e criminais previstas em lei ou regulamento, como rescisão contratual, multas, devolução de recursos e detenção.

É correto o que se afirma em

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

**QUESTÃO 22**

O marketing em organizações de saúde é uma ferramenta para a gestão estratégica, visto que permite a prática do empreendedorismo interno por meio da identificação de oportunidades de negócios para a maximização dos resultados. Nessa perspectiva, a acreditação pode ser compreendida como uma oportunidade empreendedora contributiva para a maximização da qualidade do serviço e dos resultados financeiros empresariais em hospitais privados.

Considerando a utilização da acreditação na estratégia de mercado de um hospital privado, avalie as afirmações a seguir.

- I. Ao se destacar a diferenciação dos serviços hospitalares prestados, é possível elevar os preços dos procedimentos ofertados no mercado.
- II. Constitui uma possível estratégia de marketing o reposicionamento da empresa no mercado, direcionando-a para estratos sociais com maior disponibilidade para pagar pelos serviços de maior valor agregado.
- III. A ampliação e a diversificação das equipes médicas otimizam a utilização da infraestrutura hospitalar ofertada e, conseqüentemente, podem contribuir para maximizar as receitas.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre



## QUESTÃO 23

O Sistema Único de Saúde (SUS) efetua os pagamentos relativos a procedimentos na área de saúde com base em uma tabela de valores, que, muitas vezes, é questionada em razão da desatualização dos preços em relação aos custos operacionais no mercado da saúde, constantemente majorados em decorrência de novas tecnologias, novos materiais e medicamentos, novas terapias assistenciais e outras variáveis. Por sua vez, o mercado de saúde suplementar atualiza suas tabelas periodicamente, acompanhando as atualizações dos custos no mercado da saúde.

A tabela a seguir apresenta os valores pagos aos prestadores de serviços de saúde, pelo SUS e por duas seguradoras privadas.

Procedimento	SUS - 2016 (em R\$)	Seguradora 1 - 2015 (em R\$)	Seguradora 2 - 2015 (em R\$)
Tomografia de crânio	97,44	241,68	295,41
Endoscopia digestiva alta	48,11	138,67	148,27
Curativo de queimadura	43,75	63,04	128,24
Mamografia convencional bilateral	45,00	100,61	110,24
Parto normal	443,40	729,35	1035,71
Hemograma	4,11	9,33	9,73

Disponível em: <<http://sigtap.datasus.gov.br>>. Acesso em: 12 jul. 2016 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, assinale a opção correta.

- A** A forma de pagamento de um procedimento, seja pelo SUS ou por seguradora privada, não interfere na necessidade de que as informações relativas à relação custo-produção sejam analisadas, de modo a subsidiar a elaboração de orçamentos realistas.
- B** A fixação de valores de referência para os serviços de saúde provoca inúmeros problemas de gestão financeira e orçamentária, pois distorce a estimativa de custos e inviabiliza assinaturas de contratos/convênios.
- C** Os custos operacionais no atendimento dos planos de saúde privados são superiores aos custos operacionais do SUS, pois a mão de obra na iniciativa privada é mais cara.
- D** Os custos envolvidos em procedimentos no setor público, contratados ou conveniados, são inferiores aos gerados dentro de unidades privadas.
- E** O orçamento para a saúde pública no Brasil é insuficiente, não fazendo sentido, portanto, estimar variações de custos para determinar suas causas.

Área Livre



**QUESTÃO 24**

A gestora de um hospital de grande porte localizado em uma região metropolitana brasileira verificou consistente aumento dos indicadores de absenteísmo e de licenças por motivos de saúde nas equipes de enfermagem e de medicina, especificamente no setor de pediatria oncológica. A gestora realizou uma pesquisa para identificar o que tem provocado o aumento desses indicadores, e os resultados destacaram os seguintes fatores:

- sobrecarga de trabalho e número insuficiente de funcionários;
- desgaste mental e emocional, ocasionando índices elevados da síndrome de *burnout* na equipe;
- instalações físicas inapropriadas;
- ambiente de trabalho insalubre;
- condições de trabalho inadequadas;
- trabalho noturno exaustivo.

Considerando esse diagnóstico e o objetivo de melhoria das condições de saúde da equipe, avalie as afirmações a seguir, a respeito de um plano de ação adequado para o enfrentamento da situação.

- I. Deve-se providenciar a melhoria da climatização e o tratamento acústico dos ambientes, com vistas à diminuição de ruídos provenientes do ambiente externo.
- II. Devem ser revistos os protocolos de cuidados ao paciente, especialmente no que diz respeito aos procedimentos de manuseio do paciente no leito.
- III. Para o combate ao desgaste mental e emocional das equipes, devem ser evitadas as dobras de plantões, reduzindo-se, assim, a carga de trabalho.
- IV. Para a melhoria das condições fisiológicas de trabalho das equipes, o descanso obrigatório deve ser desfrutado em local apropriado, fora do setor de trabalho.

É correto o que se afirma em

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

**QUESTÃO 25**

Acreditação hospitalar configura-se como um método desenvolvido para apreciar a qualidade da assistência oferecida em todos os serviços de um hospital. Tem como base a avaliação dos padrões de referência desejáveis, construídos por peritos da área e previamente divulgados, e os indicadores ou instrumento que o avaliador emprega para constatar os padrões que estão sendo analisados.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORRÊA, A. R. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. *Revista da Escola de Enfermagem*, São Paulo, v. 46, n.2, p. 388-394, 2012 (adaptado).

A respeito do processo de implantação e manutenção da acreditação hospitalar, avalie as afirmações a seguir.

- I. A acreditação em saúde é uma importante ferramenta de avaliação dos modos de organização dos serviços de saúde, sendo um procedimento de avaliação periódica, ordenada e racionalizada dos recursos institucionais, com a finalidade de garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente decididos entre a instituição e seus colaboradores.
- II. Uma das formas de implantação de sistemas de qualidade na busca de níveis de acreditação hospitalar é o *benchmarking*, que consiste no processo de busca das melhores práticas administrativas e assistenciais aplicadas em outras instituições e adaptadas para a realidade na qual se objetiva a melhoria da qualidade.
- III. A acreditação hospitalar baseada em um sistema de qualidade requer mudanças nas formas de execução do trabalho no que se refere a procedimentos, rotinas e normas do serviço prestado; a alterações na cultura organizacional no que diz respeito a padrões, valores e crenças; e a modificações no sistema de governança do hospital para melhorar o processo de tomada de decisão e estrutura de poder.

É correto o que se afirma em

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



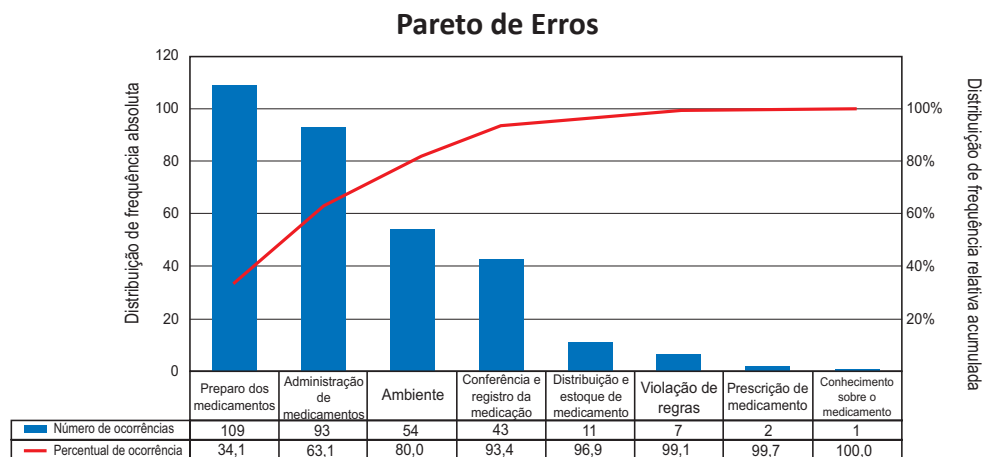
## QUESTÃO 26

A segurança dos pacientes nos estabelecimentos de saúde está associada à preocupação com o modo como os medicamentos são prescritos, dispensados, administrados e monitorados. Quanto mais bem preparado estiver um serviço de saúde em relação à prevenção de erros, mais seguro estará o paciente. Uma das metas para a consecução desse objetivo é o desenvolvimento de programas de avaliação e prevenção de erros de medicação em todas as instituições de saúde.

Geralmente, os erros de medicação são eventos complexos, que envolvem múltiplas etapas, procedimentos e pessoas. Eles podem estar relacionados à prática profissional, a produtos usados na área da saúde, a procedimentos, a problemas de comunicação, incluindo-se prescrição, rótulos, embalagens, nomes, bem como a preparação, a dispensação, a distribuição, a administração, o monitoramento e o uso de medicamentos. Por isso, é necessária a revisão de todas as etapas do ciclo do medicamento para a identificação da cadeia de falhas, quando da investigação de um erro.

Disponível em: <<http://www.cofen.gov.br>>. Acesso em: 6 jun. 2016 (adaptado).

O gráfico abaixo representa a distribuição dos problemas que causam erros de medicação em um hospital durante o período de um ano.



Disponível em: <<http://www.qualescap.wordpress.com>>. Acesso em: 6 jul. 2016 (adaptado).

Com base nas informações apresentadas no texto e no gráfico, avalie as afirmações a seguir.

- I. A categoria ambiente corresponde a aproximadamente 17,0% dos problemas que causam erros de medicação, o que demonstra a necessidade de investimentos em melhorias de estruturas deficientes.
- II. A administração de medicamentos é responsável por mais de 60,0% de erros de medicação, o que requer a implantação de ações que modifiquem o processo de trabalho mal elaborado, por meio de normas, protocolos e rotinas.
- III. Os problemas no preparo de medicamentos ocasionam em torno de um erro de medicação a cada três dias, o que denota a necessidade de orientação aos profissionais com a finalidade de uniformizar e, assim, reduzir a ocorrência de eventos indesejáveis.

É correto o que se afirma em

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



**QUESTÃO 27**

A atenção humanizada depende da articulação de tecnologias e de profissionais, gestores e usuários que estejam em sintonia, apostando em uma nova mentalidade, uma nova comunicação em que é necessário saber falar e saber ouvir.

PENELLO, L. M. Gestão e diálogo para a humanização da Saúde. *Revista Rede Câncer*, n.4, p. 12-13, 2008 (adaptado).

Considerando essa temática, avalie as afirmações a seguir.

- I. Humanizar a atenção e a gestão em saúde contribui para a qualificação dos serviços da instituição de saúde, por meio da valorização dos profissionais e das equipes de trabalho e da descentralização da gestão.
- II. A humanização é uma política que se aplica, também, às intuições privadas, cujo diferencial são as tecnologias duras, para a promoção do aumento da rentabilidade e da lucratividade.
- III. As equipes de saúde que realizam o atendimento aos pacientes devem entender que lidam com pessoas com interesses e desejos que devem ser respeitados, a fim de construir uma nova forma de convivência, com foco na qualidade dos serviços.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre

**QUESTÃO 28**

A administração pública em saúde tem implantado a modalidade de licitação sustentável, que articula os processos de compra e contratação com o objetivo de minimizar os impactos socioambientais, por meio da aquisição de equipamentos com eficiência energética, bem como da compra de mobiliário produzido com madeira certificada, papel reciclável, entre outros itens.

Com base nas informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A licitação sustentável reforça a disseminação da responsabilidade socioambiental na área da saúde por meio da prestação de serviços sustentáveis, que se traduzem na utilização racional dos recursos.
- II. A licitação sustentável relaciona-se à ideia de flexibilizar os processos de compra e contratação, de modo a contribuir com o dinamismo que o setor de saúde demanda, bem como com a responsabilidade socioambiental que ele possui.
- III. A licitação sustentável configura-se como um processo de melhoria contínua da gestão dos serviços de saúde, agregando valor à sociedade e à qualidade do cuidado aos usuários desses serviços.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre



## QUESTÃO 29

O gestor de infraestrutura de um hospital de médio porte e de origem familiar, em processo de profissionalização, tem, entre suas responsabilidades, a lavanderia hospitalar. Em parceria com a área financeira e com o gerente direto da lavanderia, o gestor identificou a existência dos seguintes problemas:

- custo por peça lavada excessivamente alto, 65% maior que o preço de serviços terceirizados;
- frequente devolução para lavagem de peças que não foram adequadamente higienizadas;
- alta incidência de danos em roupas, devido à manutenção inadequada dos equipamentos e à falta de peças de reposição;
- consumo excessivo de água, por deficiências técnicas;
- ocupação, pela lavanderia, de uma área grande e nobre do hospital;
- necessidade de investimentos muito altos para a atualização dos equipamentos da lavanderia, que não foram substituídos nos últimos 10 anos.

Em face dos problemas existentes, o referido gestor decidiu então:

- terceirizar o serviço, diante da disponibilidade de prestadores de serviços idôneos no mercado, o que lhe permitiria obter ganhos financeiros e maior qualidade do trabalho prestado, além de evitar altos investimentos desnecessários;
- desativar a lavanderia, disponibilizando a área para a ampliação da hotelaria hospitalar;
- desmontar os equipamentos da lavanderia e, acolhendo sugestão do chefe de manutenção, ofertar as peças e componentes a hospitais que ainda se utilizam de tais equipamentos e atravessam as mesmas dificuldades de reposição de peças, otimizando a operação de descarte dos equipamentos que, de outra forma, seriam vendidos como sucata.

Considerando as decisões tomadas pelo gestor na situação proposta, avalie as afirmações a seguir.

- I. O gestor agiu de forma correta ao optar pela terceirização do serviço de lavanderia hospitalar, pois, estrategicamente, a redução de custos deverá ser prioridade na decisão pela terceirização.
- II. O gestor agiu de forma correta, já que a hospitalidade pode ser um diferencial em uma instituição de saúde cujo foco seja a qualidade, o valor agregado e a satisfação das expectativas dos pacientes e acompanhantes.
- III. As decisões mostram que o gestor buscou otimizar os recursos disponíveis (insumos, equipamentos, custos financeiros, estrutura e área) e identificou novos arranjos organizacionais, atendendo às estratégias institucionais.

É correto o que se afirma em

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





## QUESTÃO 30

A figura a seguir representa, de forma esquemática, os módulos do e-SUS Hospitalar, sistema de gestão hospitalar criado pelo Ministério da Saúde para desenvolver, reestruturar e garantir a integração dos atuais sistemas de informações em saúde. Os principais focos do e-SUS Hospitalar são o *hospital information system* (HIS) e o prontuário eletrônico do paciente (PEP). O sistema também oferece uma ferramenta para geração de relatórios, formulários dinâmicos baseados em metadados e painel de indicadores de gestão.

### Representação esquemática dos módulos que compõem o e-SUS Hospitalar



Disponível em: <<http://datasus.saude.gov.br>>. Acesso em: 24 ago. 2016 (adaptado).

A partir da figura e das informações acima, avalie as afirmações a seguir.

- I. A proposta do e-SUS Hospitalar faz parte de uma tendência de integração de sistemas informatizados, cuja interoperabilidade visa à integração dos dados administrativos, clínicos e os relacionados aos cuidados dos pacientes.
- II. No e-SUS Hospitalar permanece a fragmentação dos diversos setores hospitalares e da informação produzida por eles, podendo-se citar como exemplo o fato de o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) continuar fornecendo dados clínicos dos pacientes, sem contribuir para uma análise do estoque da farmácia.
- III. As informações acerca da assistência ao paciente tem importância para a administração, para a pesquisa e o ensino, e também para o controle legal, contudo, dadas as suas complexidades, faz-se necessária a implantação de sistemas específicos para monitorar o perfil epidemiológico da população e para levantamento de custos.
- IV. O e-SUS Hospitalar, por ser informatizado e integrado, tem potencial para reduzir a demora no atendimento ao paciente por meio da provisão de histórico dos procedimentos e exames realizados, e permitir a mensuração de indicadores para a administração da instituição, a exemplo do dia e horário de maior movimentação de pacientes.

É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 31

Em determinado hospital, utiliza-se o sistema de custeio por absorção simples como modelo de atribuição dos custos. Na unidade de clínica cirúrgica foram feitas, em um mês, 120 microcirurgias e 40 pequenas cirurgias, estando os custos diretos e indiretos totais relacionados aos procedimentos mostrados nas tabelas a seguir.

CUSTOS DIRETOS (em R\$)			
	Microcirurgias	Pequenas cirurgias	Total
Materiais e medicamentos	14.000	6.000	20.000
Mão de obra	6.000	4.000	10.000
<b>Total</b>	<b>20.000</b>	<b>10.000</b>	<b>30.000</b>

CUSTOS INDIRETOS (em R\$)	
Aluguel	20.000
Energia Elétrica	20.000
Depreciação	30.000
Material	6.000
<b>Total</b>	<b>76.000</b>

RESULTADO DA CLÍNICA NO PERÍODO (em R\$)			
	Microcirurgias	Pequenas cirurgias	Total
Preço	350	1.100	
Quantidade	120	40	
Receita	42.000	44.000	86.000
Custo (diretos + indiretos)			-106.000
Lucro			-20.000

COURA, B. et al. *Gestão de custos em saúde*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. Se a empresa utilizar a mão de obra direta como base de rateio, ela estará considerando que, quanto mais se gasta com mão de obra direta na composição de um produto, maiores serão os custos indiretos.
- II. O sistema de custeio por absorção é baseado em rateio, ou seja, ratear os custos entre os produtos implica dividir os custos com base em um fator de divisão denominado base de rateio.
- III. No mês avaliado, verifica-se um prejuízo de R\$ 20.000,00 reais, tendo sido as receitas menores que os custos totais.
- IV. No custeio por absorção, o desafio reside em atribuir, para cada cirurgia, um valor específico em relação aos custos diretos, que totalizam R\$ 30.000,00 reais, já que a receita de cada produto e os custos indiretos são facilmente identificados.

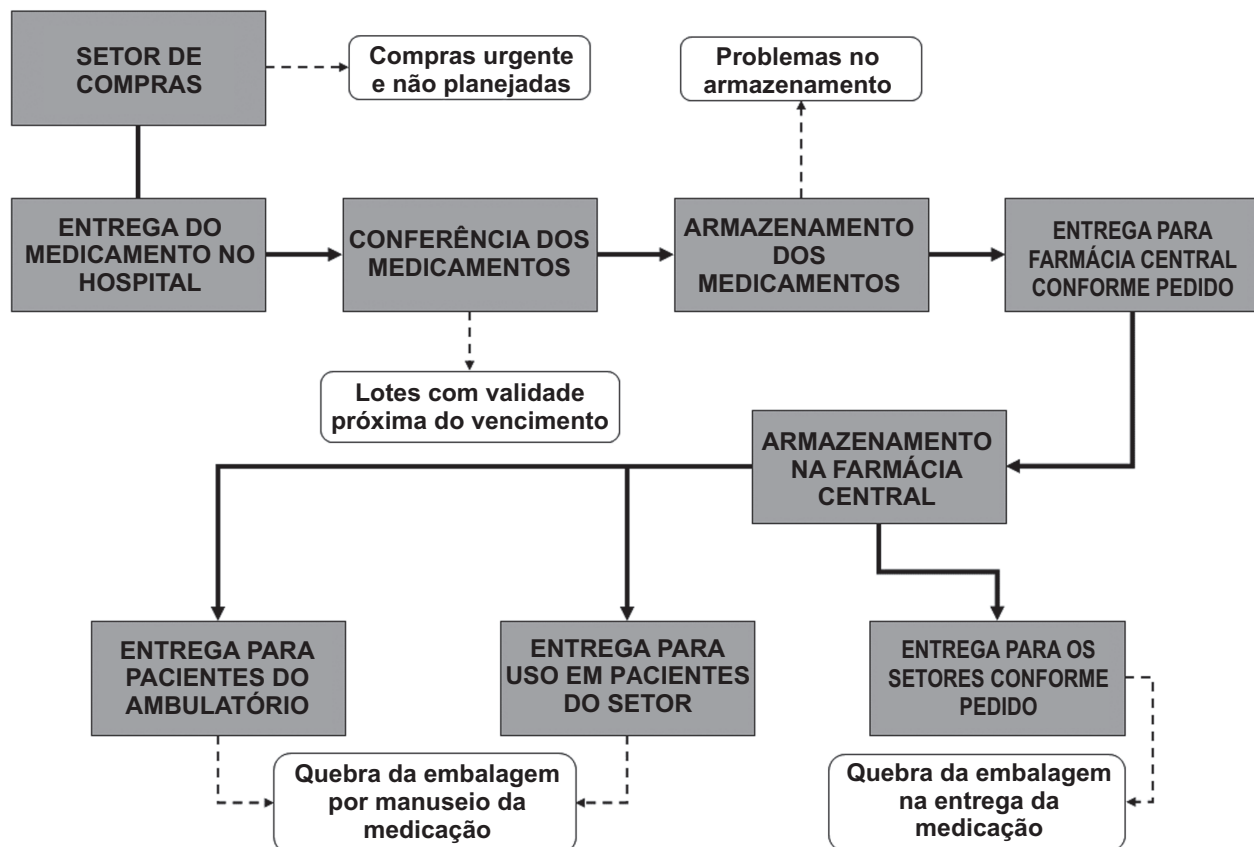
É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 32

A gestão de determinada unidade hospitalar, após uma série de reuniões com colaboradores, elegeu o desperdício de medicamentos como um dos mais importantes problemas daquela unidade. Para subsidiar a análise da situação, foi elaborado um fluxograma simplificado do abastecimento de medicamentos do hospital até a sua dispensação final, o qual é apresentado a seguir. Nesse fluxograma, foram ainda inseridas as causas do desperdício (indicadas pelas setas tracejadas), levantadas nos encontros com os colaboradores envolvidos no processo.



Com base nas informações e no fluxograma apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. A identificação do problema a ser enfrentado, etapa crítica do processo de planejamento, é seguida pela delimitação do problema, de preferência com indicadores que demonstrem a sua magnitude, e pela sua descrição, para que a identificação das causas seja facilitada.
- II. As causas para desperdício de medicamentos deveriam ser identificadas em todas as etapas representadas no fluxograma, pois a limitação a algumas etapas restringe as possibilidades de solução do problema.
- III. A identificação dos nós-críticos é etapa do planejamento em que devem ser enfrentadas as causas do problema que sejam passíveis de resolução, a partir das quais serão elaboradas as propostas de ações.

É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 33

Os serviços de provisão dos cuidados em saúde envolvem diversos materiais, que impactam os orçamentos das organizações. Para otimizar a utilização desses materiais, os sistemas de saúde valem-se do instrumental gerencial da auditoria, uma prática analítico-situacional que, embasada em parâmetros comparativos, subsidia a decisão de aquisição desses materiais.

Com base nas informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A auditoria colabora na gestão de estoques de serviços públicos ou privados, pois, a partir da análise técnica dos materiais utilizados, pode influenciar a compra de materiais custo-efetivos que atendam às necessidades operacionais do serviço.
- II. A auditoria auxilia na maximização da receita de organizações privadas por meio da análise de prontuários dos pacientes, a fim de minimizar glosas de materiais utilizados durante a assistência.
- III. A auditoria contribui para a padronização e a especificação dos materiais a serem adquiridos pela organização na medida em que identifica o perfil de utilização dos materiais necessários ao serviço e, conseqüentemente, oferece subsídios para a estruturação de protocolos de aquisição.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre

## QUESTÃO 34

No processo de negociação de contrato de prestação de serviços, a relação direta entre fornecedor de serviço e pagador constitui uma preocupação relevante, e é considerado um dos fatores determinantes para que hospitais e operadoras de planos de saúde atinjam seus objetivos.

Com base nessas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A negociação é a fase contratual preliminar imprescindível à contratação de serviços no âmbito das instituições de saúde públicas e privadas.

### PORQUE

- II. Na fase de negociação, fornecedores e pagadores estabelecem as condições para a prestação dos serviços, expressas em cláusulas que definem direitos, obrigações e responsabilidade das partes.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

Área Livre



**QUESTÃO 35**

O serviço de apoio ao diagnóstico, quando presente em uma organização hospitalar, é compreendido como uma área meio. Muitos serviços prestados por essa área caracterizam-se como procedimentos privativos do profissional médico, como, por exemplo, as endoscopias diagnósticas.

No setor privado, a remuneração desse tipo de procedimento é feita por meio de tabela de referência, como a da Associação Médica Brasileira (AMB), a Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) ou, ainda, por meio de tabelas próprias elaboradas pelas fontes pagadoras.

A análise do faturamento dos serviços hospitalares pode ser compreendida como um processo de trabalho que contribui para a qualificação das atividades meio e fim, uma vez que permite a identificação dos procedimentos realizados, de sua frequência, do seu impacto orçamentário, da eventual presença de fraude, bem como da qualidade assistencial, por meio da análise conjunta dos registros do prontuário do paciente.

A partir dessas informações e sabendo que a redução de glosa de itens de um faturamento hospitalar tem sido alvo de ações gerenciais, avalie as afirmações a seguir.

- I. Não é passível de glosa a utilização das tabelas AMB e CBHPM como referência para os procedimentos não privativos do médico.
- II. Para minimizar glosas, faz-se necessário um processo administrativo atento aos serviços utilizados durante a internação, mediante o uso do prontuário do paciente para a identificação dos itens a serem cobrados, bem como das tabelas para remuneração para a extração dos valores de referência para remuneração dos procedimentos.
- III. Os códigos e as descrições dos procedimentos listados em uma conta hospitalar faturada para uma operadora de planos de saúde são os sistematizados na Tabela Unificada da Saúde Suplementar, sendo, portanto, passíveis de glosa os itens com códigos e descrições divergentes do preconizado nessa tabela.
- IV. No contrato de serviço firmado entre prestador e fonte pagadora, devem ser informadas as diversas tabelas de referência para a remuneração dos procedimentos médicos, como as tabelas AMB e CBHPM, cabendo ao setor de faturamento hospitalar escolher as tabelas que nortearão o faturamento dos itens.

É correto o que se afirma em

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

Área Livre



## QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA

As questões abaixo visam levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar. Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços apropriados do Caderno de Respostas.

### QUESTÃO 1

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação Geral?

- A Muito fácil.
- B Fácil.
- C Médio.
- D Difícil.
- E Muito difícil.

### QUESTÃO 2

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Componente Específico?

- A Muito fácil.
- B Fácil.
- C Médio.
- D Difícil.
- E Muito difícil.

### QUESTÃO 3

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A muito longa.
- B longa.
- C adequada.
- D curta.
- E muito curta.

### QUESTÃO 4

Os enunciados das questões da prova na parte de Formação Geral estavam claros e objetivos?

- A Sim, todos.
- B Sim, a maioria.
- C Apenas cerca da metade.
- D Poucos.
- E Não, nenhum.

### QUESTÃO 5

Os enunciados das questões da prova na parte de Componente Específico estavam claros e objetivos?

- A Sim, todos.
- B Sim, a maioria.
- C Apenas cerca da metade.
- D Poucos.
- E Não, nenhum.

### QUESTÃO 6

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A Sim, até excessivas.
- B Sim, em todas elas.
- C Sim, na maioria delas.
- D Sim, somente em algumas.
- E Não, em nenhuma delas.

### QUESTÃO 7

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova. Qual?

- A Desconhecimento do conteúdo.
- B Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C Espaço insuficiente para responder às questões.
- D Falta de motivação para fazer a prova.
- E Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

### QUESTÃO 8

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

### QUESTÃO 9

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?

- A Menos de uma hora.
- B Entre uma e duas horas.
- C Entre duas e três horas.
- D Entre três e quatro horas.
- E Quatro horas, e não consegui terminar.



Área Livre

---



**SINAES**  
Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

**ENADE 2016**  
EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

**INEP**

**Ministério  
da Educação**

17



\* R 1 7 2 0 1 6 3 2 \*

