



**TECNOLOGIA EM GESTÃO HOSPITALAR**

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

1. Verifique se, além deste Caderno, você recebeu o **CARTÃO-RESPOSTA**, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha, das questões discursivas (D) e das questões de percepção da prova.
2. Confira se este Caderno contém as questões discursivas e as 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: Discursiva	D1	35%	25%
Formação Geral: Objetivas	01 a 09	65%	
Componente Específico: Discursiva	D2	10%	75%
Componente Específico: Objetivas	10 a 38	90%	
Questionário de Percepção da Prova	01 a 09	-	-

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, avise imediatamente ao Chefe de Sala.
4. Assine o **CARTÃO-RESPOSTA** no local apropriado, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.
5. As respostas da prova objetiva, da prova discursiva e do questionário de percepção da prova deverão ser transcritas, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, no **CARTÃO-RESPOSTA** que deverá ser entregue ao Chefe de Sala ao término da prova.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. A prova terá duração de quatro horas. Lembre-se de reservar um período para transcrição das respostas para o **CARTÃO-RESPOSTA**.
8. Ao terminar a prova, acene para o Chefe de Sala e aguarde-o em sua carteira. Ele então irá proceder à sua identificação, recolher o seu material de prova e coletar a sua assinatura na Lista de Presença.
9. Atenção! Você deverá permanecer na sala de aplicação por, no mínimo, **duas horas** a partir do início da prova e só poderá levar este Caderno quando faltarem 30 minutos para o término da prova.



### QUESTÃO DISCURSIVA 01

Na publicação Síntese de Indicadores Sociais, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2022, é sistematizado um conjunto de informações sobre a realidade social brasileira. Os indicadores ilustram a heterogeneidade da sociedade sob a perspectiva das desigualdades sociais e, de modo geral, demonstram que todas as Grandes Regiões do Brasil registraram aumento da extrema pobreza em 2021. Pelos critérios do Banco Mundial, cerca de 29,4% da população do Brasil estavam em situação de pobreza e 8,4%, de extrema pobreza, sendo esses os maiores percentuais de ambos os grupos desde o início da série, em 2012. O índice de Gini, indicador que permite analisar o nível de igualdade ou desigualdade de uma região ou de um país, teve seu valor elevado e atingiu o segundo maior patamar da série. Com esses resultados, o Brasil permanece entre os países mais desiguais do mundo. Além disso, a urbanização desigual e acelerada resultou na expansão e no agravamento de diversos problemas socioambientais. São evidentes as desigualdades territoriais no acesso a áreas com infraestrutura adequada nas cidades brasileiras. É na periferia, marcada pela estratificação e segregação socioespacial, que se consolida a exclusão da população vulnerabilizada socioeconomicamente.

Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/35687-em-2021-pobreza-tem-aumento-recorde-e-atinge-62-5-milhoes-de-pessoas-maior-nivel-desde-2012>.  
Acesso em: 9 jun. 2023 (adaptado).

A partir das ideias apresentadas no texto, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Explique a relação entre o perfil da população brasileira atingida pelas desigualdades sociais nas cidades e os fenômenos de risco socioambiental. (valor: 5,0 pontos)
- b) Apresente duas propostas que possam ser desenvolvidas em bairros periféricos com condições habitacionais precárias, de forma a serem minimizados os riscos socioambientais, e que envolvam ação governamental e participação da comunidade. (valor: 5,0 pontos)

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





## QUESTÃO 02

---

O crescimento das cidades promove o aumento da demanda por serviços de água tratada, esgotamento sanitário, manejo das águas pluviais, limpeza urbana e coleta de resíduos sólidos. No Brasil, o processo de urbanização ocorreu de forma rápida e desigual, o que resultou no agravamento de injustiças sociais e econômicas. Os serviços de saneamento básico considerados direitos humanos fundamentais não são acessíveis a uma parcela significativa da população, principalmente àquela em que se concentram os segmentos populacionais em situação de vulnerabilidade.

O atendimento integral e universalizado junto às populações periféricas e em situação de vulnerabilidade constitui um grande desafio, por demandar políticas públicas e investimentos subsidiados e permanentes.

Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/verdegrande/article/view/6018>.  
Acesso em: 22 jun. 2023 (adaptado).

Acerca do saneamento básico no Brasil, avalie as afirmações a seguir.

- I. A grave desigualdade social, evidenciada pela segregação nos espaços urbanos, é uma das barreiras para a universalização do acesso aos serviços de saneamento básico.
- II. O serviço de abastecimento de água no Brasil situa-se no mesmo patamar de fornecimento e de infraestrutura que o sistema de coleta e tratamento do esgoto.
- III. A universalização do acesso aos serviços de saneamento básico requer investimentos em políticas públicas e em tecnologias sociais que priorizem a democratização e o atendimento às populações em situação de vulnerabilidade.
- IV. O aumento da incidência de doenças transmitidas pela água resulta não somente da inadequação dos serviços de saneamento, mas também da precariedade das condições de moradia da população em situação de vulnerabilidade.

É correto apenas o que se afirma em

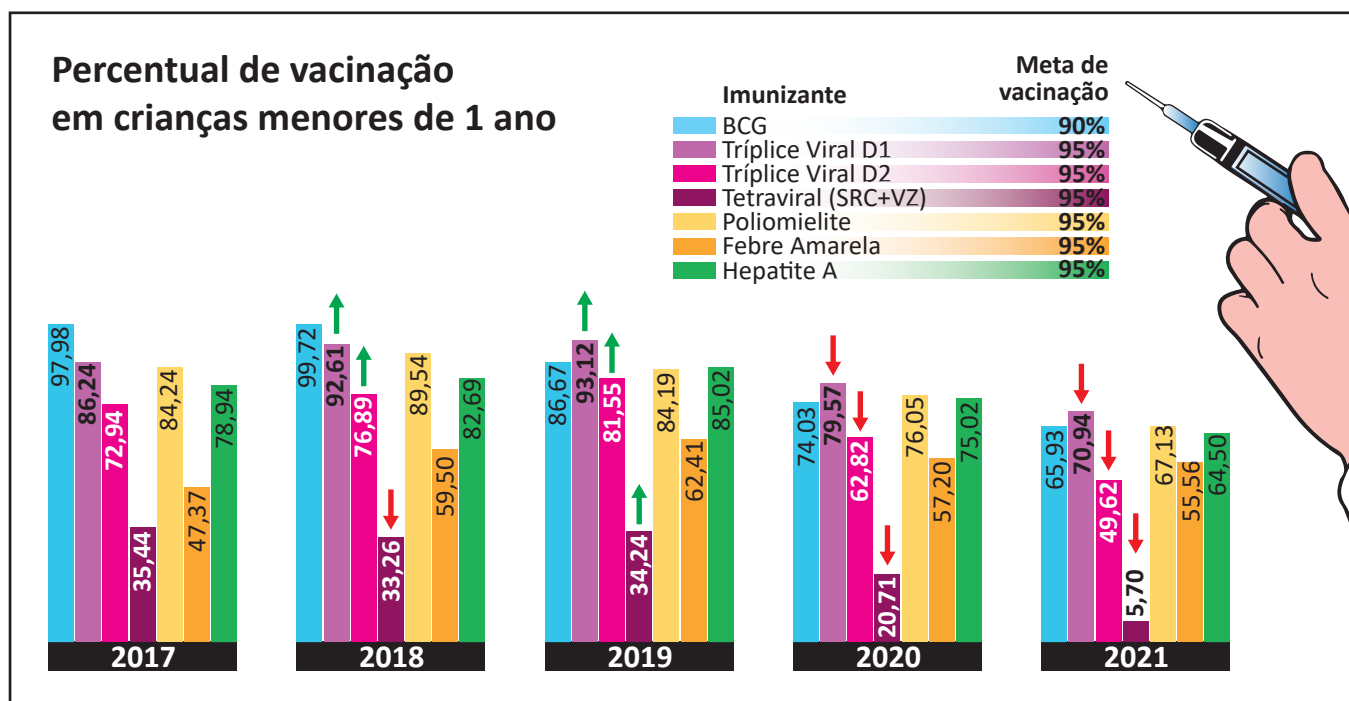
- A** I e II.
  - B** I e IV.
  - C** II e III.
  - D** I, III e IV.
  - E** II, III e IV.
-

**QUESTÃO 03**

Estudos realizados em 2021 pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), em parceria com a Organização Mundial da Saúde (OMS), mostraram que, no Brasil, houve uma queda brusca da taxa de vacinação infantil nos últimos anos: entre 2017 e 2021, a taxa caiu de 93,1% para 71,49%, considerando-se crianças com menos de um ano de idade.

Essa redução da cobertura vacinal deixa a população infantil muito vulnerável e exposta a doenças que já estavam praticamente erradicadas, tal como o sarampo, que em 2018 voltou a ser uma preocupação para os brasileiros. Além do sarampo, corre-se o risco de outras doenças voltarem a acometer as crianças, como a poliomielite, a meningite, a rubéola e a difteria.

O gráfico a seguir mostra as taxas de vacinação infantil, em crianças menores de um ano de idade, no período de 2017 a 2021.



Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/vacinacao-infantil-sofre-queda-brusca-no-brasil>. Acesso em: 23 de jun. 2023 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas no texto e no gráfico, assinale a opção correta.

- A** O percentual de vacinação com o imunizante da poliomielite se manteve constante na maior parte do período de 2017 a 2021.
- B** A baixa cobertura vacinal de crianças menores de um ano de idade é um dos indicadores de baixo desempenho das políticas públicas de atenção primária em saúde.
- C** A cobertura vacinal de crianças menores de um ano de idade foi muito variável, com alto índice vacinal da BCG e média cobertura da vacina tetraviral, no período de 2017 a 2021.
- D** O aumento da taxa de vacinação infantil contra a febre amarela em 2021, em comparação com o índice registrado em 2017, revela que as campanhas de conscientização da população foram bem-sucedidas quanto ao alcance da meta de vacinação contra essa enfermidade.
- E** A pandemia de Covid-19, ao ampliar a conscientização da população sobre a necessidade de manter alto índice vacinal para evitar o reaparecimento de doenças infectocontagiosas, contribuiu para o aumento da cobertura vacinal contra outras doenças, conforme indicado no gráfico.



## QUESTÃO 04

---

### TEXTO 1

A Inteligência Artificial (IA) generativa é capaz de criar novos dados, únicos, que possibilitam aprender por conta própria, indo além do que a tecnologia tradicional proporciona, visto que esta precisa de intervenção humana. Um exemplo da IA generativa é o ChatGPT, que pode gerar imagens, músicas e textos completamente novos. Entre outras coisas, por meio da IA generativa, é possível elaborar modelos de previsão de testes clínicos, realizar a identificação de padrões em exames médicos e, ainda, auxiliar no diagnóstico de doenças.

Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2023/07/12/internet-e-redes-sociais/inteligencia-artificial-generativa-o-que-e-como-funciona-e-onde-usar/>. Acesso em: 2 ago. 2023 (adaptado).

### TEXTO 2

Acredita-se que a tecnologia de IA generativa será disruptiva e, portanto, capaz de alterar drasticamente a maneira como o ser humano se relaciona com as máquinas. O uso da IA generativa pode causar importante revolução no segmento de produção de conteúdo. Muitas dessas consequências poderão ser maléficas para diversos setores da sociedade. Além do mau uso dessa tecnologia e das questões éticas, avalia-se que ela pode agravar a desigualdade econômico-social, tanto entre nações quanto entre indivíduos da mesma nação.

Disponível em: <https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/o-que-e-ia-generativa/>. Acesso em: 2 ago. 2023 (adaptado).

Considerando os textos apresentados, é correto afirmar que a IA generativa

- A** proporciona novos recursos de linguagem que geram tecnologias capazes de realizar interações próprias dos seres humanos.
  - B** restringe o aprendizado ao que é legalmente estabelecido e útil ao ser humano, o que facilita seu modo de agir no mundo do conhecimento e do trabalho.
  - C** promove a igualdade econômico-social ao substituir o ser humano no exercício de profissões cujas atividades sejam repetitivas e exijam pouco conhecimento.
  - D** gera pouco impacto socioeconômico em países com elevado desenvolvimento tecnológico, pois, neles, os processos de criação e inovação já estão bem consolidados.
  - E** estimula o desenvolvimento intelectual dos seres humanos, uma vez que ela assume parte do conhecimento, resolvendo problemas antes delegados apenas a especialistas.
-

**QUESTÃO 05**

Os seguintes ícones foram utilizados em um estudo realizado por um grupo de trabalho de monitoramento da relação das mulheres com a mobilidade urbana na cidade de São Paulo. Na pesquisa, perguntou-se às mulheres como elas se sentiam nas situações representadas por tais imagens.

As respostas relativas a cada tipo de mobilidade urbana são apresentadas a seguir.

 Ando a pé	Atenta Cansada <b>Insegura</b> Ansiosa	 Pego o ônibus	Desconfortável <b>Insegura</b> Péssima
 Ando de bicicleta	<b>Não ando</b> Livre	 Ando de Metrô	Atenta aos assédios Observada <b>Desconfiada</b> Um pouco mais segura
 Ando de trem	<b>Em pânico</b> Apertada	 Frequento o espaço público	Nem fico, tenho medo <b>Passo correndo</b> Em alerta

Coletivo Fórum Regional das Mulheres da Zona Norte, Rede MÁs, Sampapé! (2018). **Relatório de Análises, Resultados e Recomendações.** Projeto Mulheres Caminhantes! Auditoria de Segurança de Gênero e Caminhabilidade Terminal Santana, São Paulo, SP (adaptado).

Considerando o estudo apresentado e relacionando o trabalho de monitoramento social das necessidades de mulheres no contexto urbano aos pressupostos do direito à cidade, avalie as afirmações a seguir.

- I. A predominância de comentários negativos indica o medo generalizado que as mulheres sentem ao se deslocarem ativamente pela cidade, inclusive quanto à percepção de seu corpo no espaço urbano.
- II. Os comentários negativos sobre os modos coletivos de transporte estão relacionados à lotação nesses meios e a situações de assédio, tendo sido o metrô avaliado como um espaço um pouco mais seguro para as mulheres, em comparação com outras formas de mobilidade.
- III. Os comentários negativos refletem a percepção das mulheres quanto ao perigo a que se expõem e sugerem que o medo relacionado à vulnerabilidade de gênero aponta para uma geografia particular nas cidades, em que os meios de transporte afetam os movimentos rotineiros das mulheres no espaço urbano.

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 06

TEXTO 1

Maria Bárbara tinha o verdadeiro tipo das velhas maranhenses criadas na fazenda. Tratava muito dos avós, quase todos portugueses. Quando falava dos pretos, dizia “os sujos” e, quando se referia a um mulato dizia “o cabra”. Maria Bárbara tinha grande admiração pelos portugueses, dedicava-lhes um entusiasmo sem limites, preferia-os em tudo aos brasileiros. Quando a filha foi pedida por Manuel Pedroso, então principiante no comércio da capital, ela dissera: “Bem! Ao menos tenho a certeza de que é branco!”

AZEVEDO, A. **O mulato**. São Luís: Typografia o Paiz, 1881 (adaptado).

TEXTO 2

A morte brinca com balas nos dedos gatilhos dos meninos. Dorvi se lembrou do combinado, o juramento feito em voz uníssona, gritado sob o pipocar dos tiros:

— A gente combinamos de não morrer!

Balas enfeitam o coração da noite. Não gosto de filmes da tevê. Morre e mata de mentira. Aqui, não. Às vezes a morte é leve como a poeira. E a vida se confunde com um pó branco qualquer. Às vezes é uma fumaça adocicada enchendo o pulmão da gente.

EVARISTO, C. **Olhos d’água**. Rio de Janeiro: Pallas. Fundação Biblioteca Nacional, 2016 (adaptado).

TEXTO 3



DEL NUNES. **O Cria**. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CgCSOKegX4J/>. Acesso em: 13 jun. 2023.

O Cria é uma releitura da pintura “O Mestiço” de Cândido Portinari. Em sua obra, Del Nunes personifica a identidade do jovem brasileiro das periferias do Brasil. Oriundo de São Cristóvão, bairro periférico de Salvador, o artista transmite em suas produções a essência da cultura preta, cria e recria momentos do povo negro apagados pela história, divulgando-as nas redes sociais.





## QUESTÃO 08

Recentemente, a população carcerária feminina do Brasil tornou-se a terceira maior do mundo. A situação do encarceramento feminino por tráfico de drogas e outras situações que circundam o assunto foi tema de discussão da Secretaria de Políticas sobre Drogas do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senad/MJSP), em seminário realizado em abril de 2023. O evento contou com a participação de 23 países. Segundo os dados apresentados pela Senad, a incidência penal sobre drogas no Brasil é uma das principais causas de prisão de mulheres, chegando a 54% dos casos de encarceramento, contra 28% dos homens, índice que impacta em aspectos como maternidade e primeira infância.

Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senad-discute-situacao-de-mulheres-encarceradas-no-contexto-de-drogas-no-brasil>. Acesso em: 15 jun. 2023 (adaptado).

Acerca do tema apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A maioria das mulheres envolvidas em atividades do tráfico encontra-se em posições hierarquicamente inferiores, sendo classificadas como “mulas e aviões”, o que revela a reprodução, no mercado ilegal, da divisão sexual do trabalho observada no mercado formal.

### PORQUE

- II. O sistema penal agrava a situação de vulnerabilidade das mulheres encarceradas, seja pela invisibilização com que as trata, seja por meio da violência institucional que reproduz a violência estrutural das relações sociais patriarcais.

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 09**

A sociedade do século XXI não é mais uma sociedade disciplinar, mas, sim, uma sociedade do desempenho. Os seus habitantes também não se chamam mais sujeitos de obediência, mas, sim, sujeitos de desempenho e produção. São empresários de si mesmos.

BYUNG-CHUL HAN. **Sociedade do Cansaço**. Petrópolis: Vozes, 2015 (adaptado).

Considerando o texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os recursos tecnológicos, como notificações de mensagens em tempo real e controle da velocidade de áudio em redes de mensagens, são fatores que podem contribuir para a precarização das relações de trabalho na sociedade contemporânea.
- II. As medidas pessoais de proteção à saúde mental e de promoção da qualidade de vida incluem a desativação de aplicativos e mecanismos de notificações instantâneas, bem como a fixação de horários para uso profissional e uso recreativo das tecnologias digitais.
- III. As medidas públicas de prevenção das doenças e dos danos sociais associados ao uso excessivo dos recursos tecnológicos de comunicação envolvem estímulos ao letramento digital, à alfabetização midiática e à regulamentação do uso de plataformas digitais no ambiente de trabalho.

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.

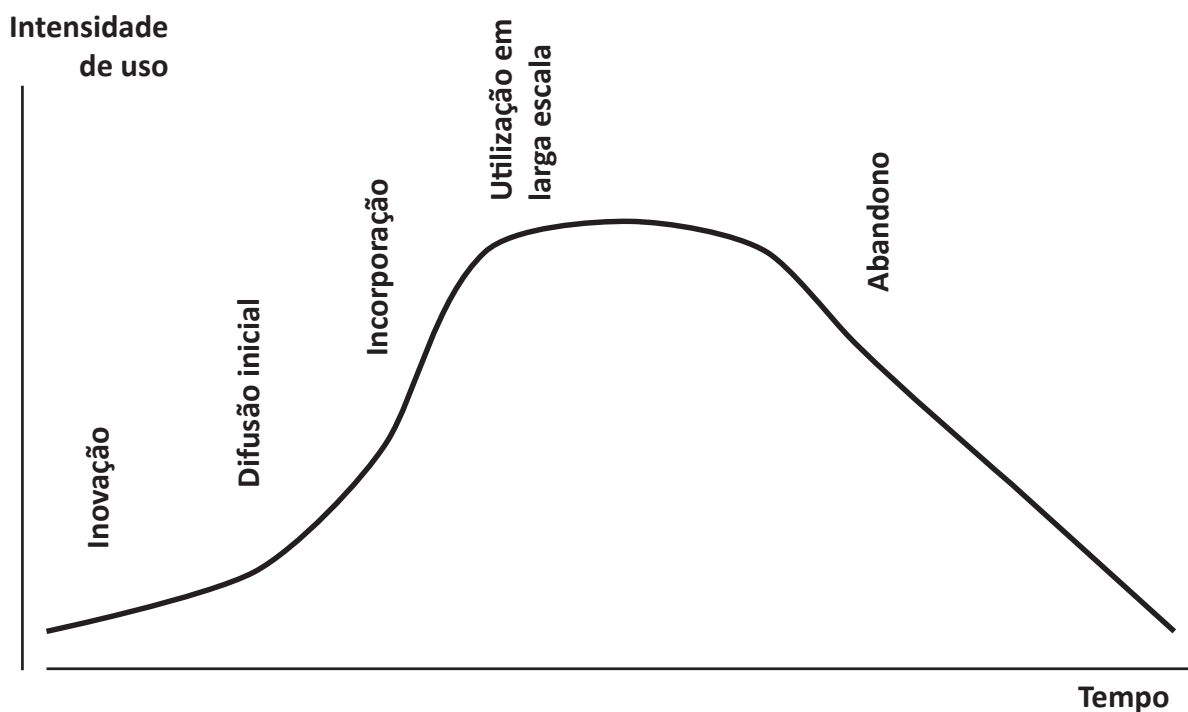


QUESTÃO DISCURSIVA 02

A pandemia de Covid-19 exigiu que, no mundo, as autoridades de saúde construíssem mecanismos de monitoramento da doença, os quais orientariam o planejamento das ações de combate e controle dessa enfermidade.

A introdução de estratégias e tecnologias em saúde para o combate à Covid-19 requereu um contínuo processo de gestão e avaliação dessas tecnologias, envolvendo a análise de segurança, eficácia, efetividade, custo-efetividade, implicações éticas e sociais dos produtos, equipamentos, procedimentos terapêuticos e sistemas de apoio à tomada de decisão acerca das soluções desenhadas.

A figura a seguir apresenta o ciclo de vida da Tecnologia em Saúde.



Considerando o texto e a imagem apresentados, faça o que se pede nos itens a seguir

- Explique as fases do processo de aceitação de uma tecnologia em saúde (valor: 5,0 pontos).
- Descreva uma tecnologia digital utilizada na Atenção Primária para o controle epidemiológico da Covid-19 e as contribuições advindas de seu uso (valor: 5,0 pontos).





## QUESTÃO 10

O novo diretor geral de um hospital, que teve início em uma clínica pediátrica, com objetivo de enfrentar a crise financeira da organização, constatou que a instituição gerenciava os custos da prestação de serviços de forma global, ou seja, administrava os gastos de cada setor a partir do resultado geral da organização. Desse modo, criou centros de custos, que abrangiam os 9 600 m<sup>2</sup> do prédio e alocou todos os locais do hospital nestes centros de custos.

### Centros de custo, locais e respectiva metragem

Centro de custo	Local	m <sup>2</sup>
Administração	Administração	250
Administração	Alojamento de Funcionários	100
Administração	Refeitório dos funcionários	350
Centro de Imagem	Radiologia	50
Centro de Imagem	Eletrocardiografia	100
Centro de Imagem	Eletroencefalografia	110
Centro de Imagem	Tomografia	80
Centro de Imagem	Ultrassonografia	80
Próteses e Órteses	Almoxarifado	100
Próteses e Órteses	Atendimento	50
Próteses e Órteses	Administração	80
Pediatria	Unidade de Internação	400
Pediatria	Ambulatório	250
Lavanderia	Rouparia	80
Lavanderia	Costura	30
Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME)	Arquivo	50
Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME)	Atendimento	30
Maternidade	Berçário	150
Maternidade	Centro Obstétrico	210
Maternidade	Unidade de Internação	600
Outros Centros de Custos	Diversos	6 450
Total da metragem dos Centros de Custos		9 600

Com base na utilização do método por absorção de gestão de custos e tendo como direcionador dos cálculos a metragem física dos centros de custos, avalie as afirmações a seguir

- I. A maternidade teria que suprir, com suas receitas, o valor de R\$ 18 000,00 da fatura mensal de energia elétrica, considerando que a fatura do mês do hospital foi de R\$ 180 000,00.
- II. As despesas com material de limpeza do local onde se aloja a administração do hospital foram contabilizadas, no último mês, com o valor de R\$ 71,91, considerando que as despesas globais do hospital com material de limpeza totalizaram R\$ 2 766,00.
- III. A decisão da direção de destinar 15% da verba de manutenção estética para a pediatria deve ser refutada, pois o hospital foi iniciado com a clínica pediátrica, merecendo esse centro os 40% dessa verba, mesmo que a decisão tivesse como fundamento o fato de o centro de custo em questão ter contribuído com 15% das receitas do hospital.

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 11

Diante do cenário de pandemia da Covid-19, a importância da gestão de custos tornou-se evidente para o setor hospitalar. Ter uma estratégia para organizar os gastos hospitalares contribui para a manutenção e eficiência do sistema das organizações de saúde pública e privada.

OLIVEIRA, R. B.; OLIVEIRA, C. E.; OLIVEIRA, R. M. Reflexos da Covid-19 na gestão dos custos hospitalares. **XXIX Congresso Brasileiro de Custos**, João Pessoa, Brasil, 16 a 18 de novembro de 2022 (adaptado).

Compreendendo que o faturamento hospitalar constitui um processo que auxilia no gerenciamento dos recursos financeiros e da sustentabilidade econômica, avalie as afirmações a seguir.

- I. A captura de dados para a cobrança deve ser feita diretamente do prontuário do paciente, pelo setor de faturamento, evitando-se cobranças indevidas e utilização inadequada de recursos.
- II. As condições que resultem em glosas inadequadas podem ser analisadas, preventivamente, no processo de faturamento, evitando-se que o repasse financeiro à instituição prestadora de serviço seja menor que a produção de tal instituição.
- III. O faturamento em média e alta complexidade, no Sistema Único de Saúde (SUS), pode ser realizado por meio de Autorização de Internação Hospitalar (AIH), Boletim de Pronto Atendimento (BPA) e Autorização de Procedimento de Alta Complexidade (APAC), a serem preenchidos pelos profissionais da área da saúde.

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 12

A atuação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) visa não somente à garantia da prestação e de qualidade dos serviços contratados, mas também o desenvolvimento do mercado como um todo. No que tange aos preços praticados, vale destacar que a regulação a esse respeito não prevê sua fixação pela agência. Além do acompanhamento dos preços, a ANS tem mandato para definir o reajuste máximo do preço dos planos de saúde individuais, por exemplo: preços e reajustes são livres no caso dos planos coletivos.

SILVA, G. L.; ROCHA, C. H.; BRITTO, P. A. P. de. Performance financeira no setor de saúde suplementar: uma análise da variância da rentabilidade das operadoras de saúde no Brasil. **Revista Gestão & Saúde**, v. 12, n. 1, p. 53-67, 2021 (adaptado).

Acerca do tema apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. As operadoras de saúde precisam lidar com beneficiários que contestam reajustes, questionam cláusulas e solicitam reembolsos a qualquer tempo, o que impacta o fechamento das contas, pois os resultados dessas ações implicam receitas ou despesas da operadora.
- II. Os canais de comunicação entre operadora de saúde e prestadores de serviço devem ser abertos após o período de carência, visto que a operadora estabelece os limites de cobertura e fornece informações e alertas, de forma educativa, a seus prestadores de serviço, o que evita gastos desnecessários ou não previstos em contrato.
- III. Os dados complementares de qualquer beneficiário que se submete a consultas, exames ou outro procedimento devem ser informados pela operadora de saúde, no intuito de se verificar se a justificativa para o serviço solicitado é coerente e aceitável nos limites dos contratos estabelecidos pelas partes.

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 13**

No contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) tem como objetivos estabelecer, expandir e articular os pontos de atenção à saúde de pessoas que enfrentam sofrimento ou transtorno mental, bem como daqueles com necessidades relacionadas ao uso de substâncias como crack, álcool e outras drogas. Nesse sentido, as diretrizes e as estratégias de atuação no campo da assistência à saúde mental no Brasil envolvem o Governo Federal, os Estados e os Municípios.

Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-mental/rede-de-atencao-psicossocial-raps>. Acesso em: 29 jun. 2023(adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Uma das diretrizes da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) é a promoção da universalidade, reconhecendo-se os determinantes sociais da saúde.

**PORQUE**

- II. A promoção da universalidade é um dos princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS) e está intrinsecamente ligada aos conceitos de igualdade e justiça social.

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 14

### TEXTO 1

A administração é profundamente influenciada pelas pressuposições implícitas ou explícitas a respeito da natureza das pessoas, sendo a disciplina e a motivação decorrentes dessas ideias. McGregor identificou dois conjuntos de pressuposições, os quais denominou Teoria X e Teoria Y. A Teoria X, denominada abordagem tradicional, abrange convicções negativas a respeito das pessoas e influencia o estilo de administração dos gerentes, moldando-os em características autocráticas e impositivas. Em oposição, a Teoria Y, conhecida como a abordagem moderna, possui convicções positivas que levam os gerentes a assumirem uma postura democrática e consultiva.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014 (adaptado).

### TEXTO 2

Eficácia: o conceito está relacionado ao atingimento dos objetivos desejados.

Eficiência: mais importante que o alcance dos objetivos estabelecidos é deixar explícito como esses foram atingidos.

Efetividade: a preocupação central é averiguar a real necessidade e oportunidade de determinadas ações estatais, deixando claro quais setores são beneficiados em detrimento de outros atores sociais. Este conceito não se relaciona estritamente com a ideia de eficiência, que tem conotação econômica muito forte, haja vista que nada mais impróprio para a administração pública do que fazer com eficiência o que simplesmente não precisa ser feito.

TORRES, M. D. F. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004 (adaptado).

Considerando os textos apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. A gerência de enfermagem do setor B de um hospital, adepta da Teoria X, considera que os técnicos de enfermagem são pessoas com pouca motivação e, portanto, precisam ser dirigidos, coagidos e ameaçados para realizarem os registros em prontuários, sendo essa situação um exemplo de gestão focada na eficácia, pois os prontuários não apresentam erros ou omissões.
- II. A gerência da farmácia central de um hospital, adepta da Teoria X, realiza o monitoramento e o controle rigorosos das ações dos técnicos do setor, pois acredita que eles não podem ser deixados sem supervisão, uma vez que remédios são caros e precisam de controle total, sendo essa situação um exemplo de eficiência, já que não há registros de extravios de medicamentos.
- III. A direção clínica de um hospital, adepta da Teoria Y, determina que o trabalho dos médicos residentes deve ser esquematizado e fragmentado, para proporcionar a simplificação das tarefas, o que demonstra linhas claras de autoridade e comando hierárquico, sendo essa situação um exemplo de efetividade.
- IV. A supervisão da lavanderia de um hospital, adepta da Teoria Y, incentiva seus subordinados a serem criativos e assumirem responsabilidades, o que faz com que predomine visão mais aberta e humana das pessoas e da atividade laboral, sendo essa situação um exemplo de eficiência.

É correto o que se afirma em

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

**QUESTÃO 15**

A saúde dos cidadãos economicamente ativos é compreendida a partir das relações estabelecidas pelo processo de saúde-doença resultante das condições de trabalho e de vida de cada um. O cenário em que se expressam a saúde e a atividade laboral vem sofrendo transformações, e as determinações que incidem no bem-estar do trabalhador estão, na contemporaneidade, fundamentalmente relacionadas às novas modalidades de trabalho e aos processos mais dinâmicos de produção implementados pelas inovações tecnológicas e pelas atuais formas de organização e de gestão.

MENDES, J. M. R. *et al.* Saúde do trabalhador: desafios na efetivação do direito à saúde. **Argumentum**, Vitória, v. 7, n. 2, p. 194-207, jul./dez. 2015 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Um gestor deve organizar os recursos disponíveis da melhor forma possível para alcançar a qualidade dos processos e dos serviços oferecidos aos clientes/pacientes em uma instituição de saúde e, ao mesmo tempo, atender aos objetivos e às estratégias organizacionais.

**PORQUE**

- II. Os recursos humanos são importantes no processo de gestão em uma instituição de saúde e, portanto, na forma como o gestor dispõe deles, deve ser considerado integralmente o fato de os trabalhadores executarem suas atividades em meio gerador de doenças.

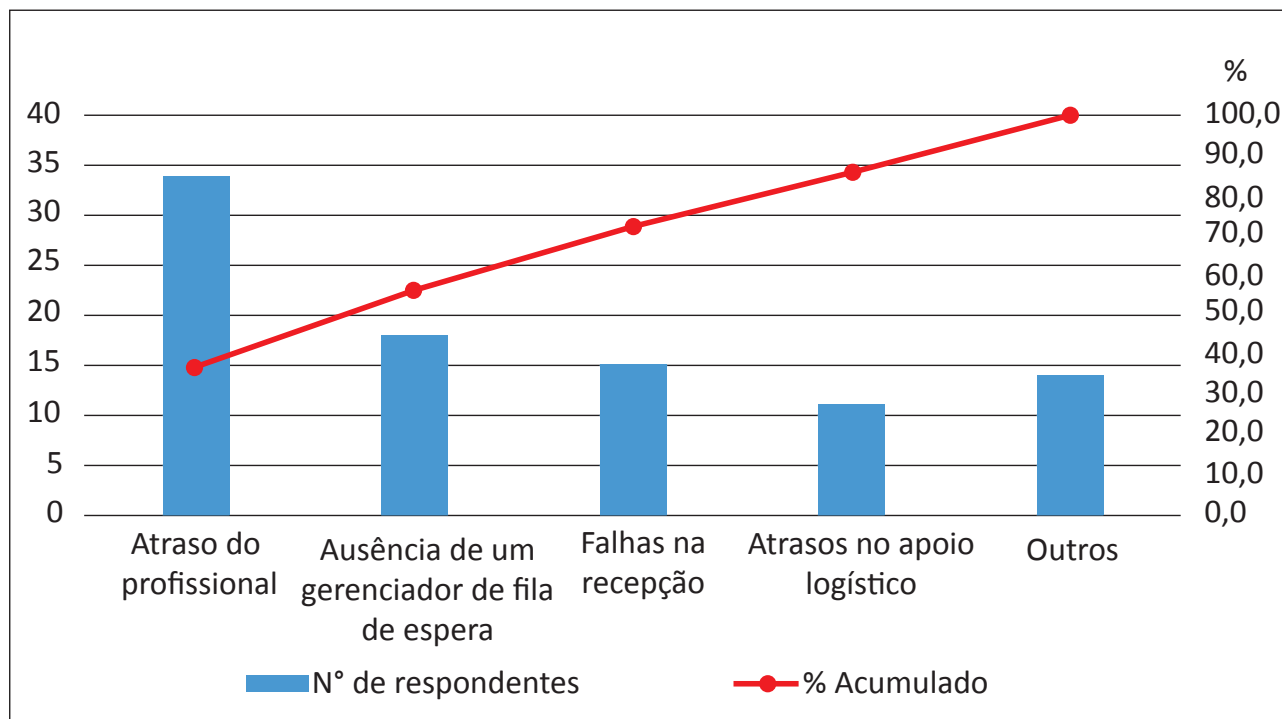
A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- 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 16**

Um gestor, insatisfeito com a avaliação do serviço de sua unidade ambulatorial, decidiu avaliar as causas da queixa mais recorrente entre os usuários do serviço, que foi o tempo de espera excessivo para se consultar. Para isso, aplicou uma pesquisa entre profissionais e usuários para saber as opiniões sobre as causas desse atraso e elaborou um gráfico com os dados da pesquisa, apresentado a seguir.

**Análise das causas do tempo de espera excessivo para consulta agendada em uma unidade de atendimento ambulatorial.**



Considerando que o Diagrama de Pareto é uma ferramenta de gestão da qualidade, avalie as afirmações a seguir.

- I. O uso do gráfico apresentado tem como finalidade identificar o problema principal surgido na unidade ambulatorial, contribuindo, assim, para a definição da missão institucional.
- II. O gráfico aponta as causas mais frequentes de um problema em uma unidade ambulatorial, mas tem como limitação omitir as demais causas, o que gera falta de transparência no processo de planejamento.
- III. O gráfico pode ser elaborado a partir de outras ferramentas de gestão da qualidade, como a lista de verificação.
- IV. O gráfico se baseia na constatação de que alguns poucos fatores contribuem mais para o problema verificado, ao passo que muitos fatores contribuem de forma incipiente para esse problema.
- V. O atraso do profissional, ausência de um gerenciador de fila de espera e falhas na recepção correspondem a cerca de 70% das observações sobre o tempo de espera excessivo e podem ser escolhidos como prioritários na resolução do problema.

É correto apenas o que se afirma em

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

### QUESTÃO 17

---

As glosas hospitalares consistem em cancelamento do pagamento da fatura da conta hospitalar analisada pelo auditor da operadora, quando este considera que a cobrança é indevida ou ilegal, ou seja, nos casos em que o auditor não consegue esclarecer dúvidas suscitadas por normas e práticas das instituições de saúde. As glosas são ações frequentes nas rotinas dos auditores das operadoras de saúde, visto que estes desenvolvem uma análise retrospectiva dos prontuários.

RODRIGUES, J.A.R.M.; CUNHA, I.C.K.O, VANNUCHI, M.T.O, HADDAD, M.C.F.L. Glosas em contas hospitalares: um desafio à gestão. **Revista Brasileira de Enfermagem**. 2018;71(5):2658-66 (adaptado).

Considerando que o gestor em saúde precisa estar preparado para compreender e organizar os processos de trabalho assistenciais e administrativos, a fim de evitar o surgimento de glosas, avalie as afirmações a seguir.

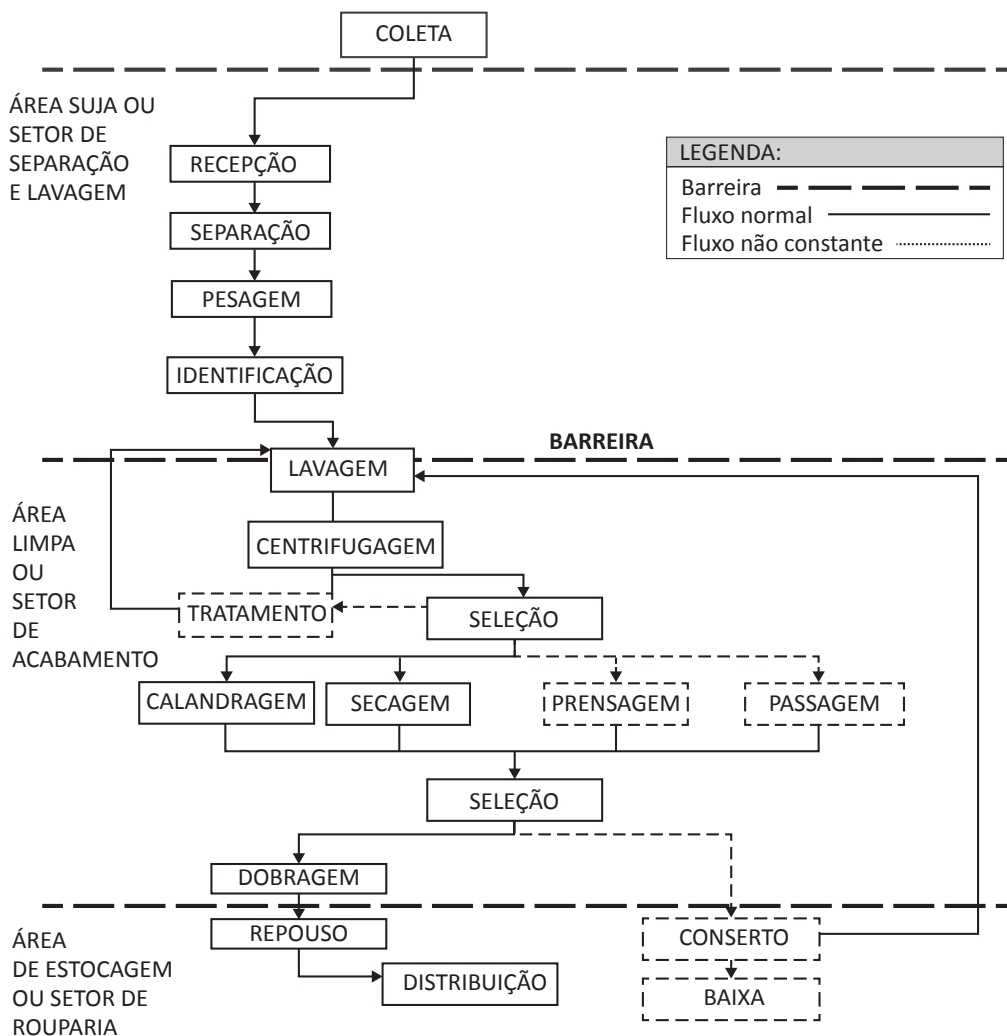
- I. As folhas de prescrição, materiais e medicamentos devem estar anexas aos prontuários para a comprovação da assistência e como itens de comprovação legal exigidos.
- II. A instituição de protocolos administrativos e assistenciais, os quais flexibilizam e justificam as ações dos profissionais, é uma ação necessária para a diminuição de glosas no ambiente hospitalar.
- III. Os prontuários devem conter o nome do paciente, por extenso ou com partes abreviadas, o qual deve ser lançado na Autorização de Internação Hospitalar (AIH), a fim de serem evitados problemas durante o processo de faturamento e, conseqüentemente, de glosas.

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 18

A figura a seguir apresenta o fluxo de higienização das roupas de uma unidade hospitalar.



BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Ações Básicas de Saúde. Divisão Nacional de Organização de Serviços de Saúde. **Manual de Lavanderia Hospitalar**. Brasília, 1986 (adaptado).

Considerando a figura apresentada, avalie as afirmações a seguir.

- I. A representação gráfica apresentada é uma ferramenta da qualidade que permite ao gestor identificar as atividades críticas dos processos envolvidos na higienização das roupas de uma instituição de saúde, bem como na sua coleta e distribuição.
- II. Os processos se desenvolvem em uma instituição de saúde de forma desvinculada, em tempos diferentes e ultrapassam as fronteiras dos setores, envolvendo várias áreas e pessoas, cabendo ao gestor reunir os diferentes profissionais responsáveis pelos processos, para identificar o que influencia a qualidade do atendimento ao cliente.
- III. A administração da lavanderia, realizada pelo gestor hospitalar, deve considerar os diversos atores envolvidos no processo e, quando terceirizada, o gestor requer o acompanhamento criterioso da contratação e a fiscalização dos serviços, a fim de que atendam aos objetivos estratégicos institucionais, aos pacientes e aos colaboradores usuários do processo.

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 19

---

Para que a organização hospitalar tenha sucesso no gerenciamento dos seus recursos financeiros, é imprescindível que o faturamento dos serviços prestados e as contas médicas sejam reais e verdadeiros, pois ter confiabilidade nos custos gerados é passo fundamental para uma gestão eficiente, garantindo-se a sustentabilidade financeira.

A partir das informações do texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. Em um hospital, os profissionais de saúde devem atuar com atenção nos registros, de forma legível e completa, fornecendo todas as informações referentes a cada tratamento aplicado, evitando, assim, pagamento incorreto ou ausência de pagamento.
- II. Em uma organização hospitalar, a sequência de atividades deve ocorrer de forma coesa e eficiente, para que o faturamento seja efetivo e atenda, com êxito, o processo de trabalho.
- III. Em um hospital, ao se criar infraestrutura digital, visa-se um melhor resultado de informações, aperfeiçoando-se a comunicação entre os setores e minimizando-se a ocorrência de erros.

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 20

O propósito do marketing está em atender e satisfazer as necessidades das organizações e, no setor de saúde, o profissional dessa área busca obter respostas nos seguintes sentidos: aumentar a compra de produtos; conquistar a preferência dos clientes; aumentar os recursos; mudar comportamentos em favor de determinados interesses; aumentar preferências por um produto ou serviço, visando-se à sustentabilidade organizacional.

KOTLER, P.; SHALOWITZ, J.; STEVENS, R. J. **Marketing Estratégico para a Área da Saúde**. Porto Alegre: Bookman, 2010 (adaptado).

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

- I. O marketing aplicado à saúde deve ter claro em seus objetivos que a presença dos clientes nos consultórios e demais organizações do setor traz benefícios para ambas as partes e resulta em aumento de lucros e estabilidade financeira.
- II. A utilização do marketing melhora o desempenho das empresas de saúde, possibilitando aumento da atração, preferência, confiança e fidelidade de clientes.
- III. O marketing em saúde torna a organização mais competitiva e atraente, especialmente em contextos de elevada concorrência.

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 21

Vinculada à Secretaria de Atenção à Saúde, do Ministério da Saúde, a Política Nacional de Humanização (PNH) conta com um núcleo técnico sediado em Brasília e equipes regionais de apoiadores que se articulam às secretarias estaduais e municipais de saúde. A partir dessa articulação, constroem-se planos de ação para promover e disseminar inovações em saúde de forma compartilhada.

Disponível em: <http://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/>. Acesso em: 26 jul. 2023 (adaptado).

A partir da análise dos problemas e das dificuldades dos serviços de saúde e tomando por referência experiências de humanização, avalie as afirmações a seguir.

- I. A PNH contempla a qualificação da ambiência, com os objetivos de reduzir os custos e de aumentar o retorno financeiro dos serviços de saúde.
- II. A valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde, como usuários, trabalhadores e gestores, é fundamental para o sucesso de programas assistenciais.
- III. A articulação dos processos de formação com os serviços e as práticas de saúde faz com que os trabalhadores da área inovem e busquem o atendimento de qualidade em qualquer esfera.

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 22**

Um hospital realizou seu planejamento estratégico e está na fase de verificação do ambiente, utilizando a análise SWOT. A partir da aplicação dessa ferramenta, percebeu-se certa preocupação da direção do hospital, devido à identificação de alguns cenários.

Considerando essa situação hipotética e os usos a que se destina a metodologia abordada no texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A análise SWOT pode focalizar eventuais oportunidades externas, como o fechamento de outro hospital na mesma cidade e as possibilidades de ampliação da demanda por serviços hospitalares.
- II. A sustentabilidade financeira e a suficiência de recursos disponíveis em caixa para o custeio da rotina hospitalar tendem a ser negligenciados como expressões de força da organização por integrarem o rol de objetos restritos à análise contábil.
- III. O possível mau desempenho das equipes atuantes na função de gestão de estoques é uma das fraquezas internas detectáveis por essa matriz de diagnóstico e planejamento.
- IV. A eventual redução do poder aquisitivo das famílias, decorrente de uma recessão econômica, é um tipo de fenômeno geral de repercussões difusas e fora da escala de detecção de ameaças externas previstas na matriz SWOT.

É correto apenas o que se afirma em

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



## QUESTÃO 23

---

Um hospital precisa renovar seu contrato de resíduos biológicos com a atual empresa que presta esse serviço, a qual tem reputação de idoneidade no mercado, possui responsabilidade socioambiental, além de atender todas as necessidades do espaço hospitalar. Durante o processo de análise das propostas, o gestor recebeu um orçamento de uma nova empresa que possui um valor 20% menor do que pagam atualmente. Entretanto, ele verificou que a concorrente sugerida tem reputação duvidosa, pois foi autuada três vezes por descarte irregular de resíduos biológicos. Em todos os casos, a responsabilidade pelo descarte foi atribuída aos motoristas que transportavam os resíduos, o que denota, no mínimo, ausência de supervisão adequada. Após análise, o gestor decidiu por contratar a empresa que ofereceu o menor valor, tendo como referência para a sua escolha os seguintes pontos: 1) os serviços da empresa atenderão às necessidades do hospital; 2) o novo contrato irá gerar redução dos custos; 3) caso ocorra algum descarte irregular, o problema deverá ser resolvido pelas autoridades municipais.

Considerando a situação apresentada, o comportamento ético e a responsabilidade socioambiental do gestor hospitalar, avalie as afirmações a seguir.

- I. A avaliação de questões bioéticas, realizada pelo gestor ao optar por um contrato de menor valor, evidencia que sua preocupação está voltada para a responsabilidade institucional pautada em preceitos bioéticos.
- II. A postura do gestor em optar pelo novo contrato demonstra que a responsabilidade profissional com sua instituição está acima de suas preocupações com a bioética.
- III. O gestor, antes de optar pelo contrato de menor valor, considerou os interesses do hospital e os princípios de bioética em relação à responsabilidade institucional e aos descartes biológicos.

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 24**

A produção dos serviços de saúde causa impactos ao meio ambiente, pelo fato de, em especial, os hospitais serem grandes consumidores de recursos naturais, de produtos e de tecnologias e conseqüentemente geradores de resíduos. Por isso, existe uma preocupação crescente da área de saúde com a sustentabilidade ambiental. Nesse sentido, é possível observar normativas governamentais e de organizações representativas para a incorporação de ações de cuidado ambiental na rotina hospitalar.

BARBOZA C. D. *et al.* Sustentabilidade ambiental em hospitais brasileiros: uma revisão narrativa. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, v. 15, n. 8, p. e10890, ago. 2022 (adaptado).

A respeito da sustentabilidade ambiental no segmento hospitalar, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. As instituições hospitalares devem criar procedimentos de monitoramento ambiental para coletar dados que fundamentem a criação de programas de racionalização dos recursos naturais.

**PORQUE**

- II. Os hospitais desenvolvem atividades similares às das indústrias, como, por exemplo, as atividades das lavanderias, que geram grandes quantidades de efluentes com produtos tóxicos, infectantes, que podem contaminar o solo, o ar e a água.

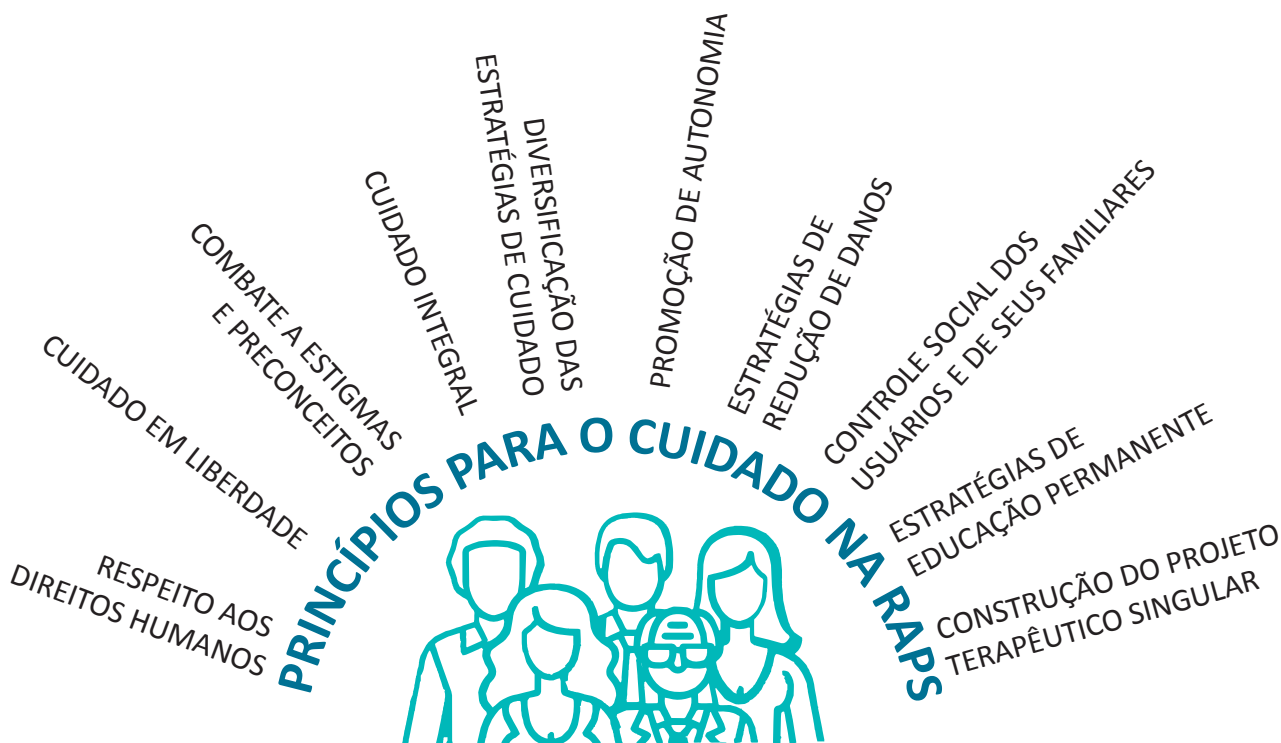
A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- 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 25

A Portaria Ministerial n. 3.088/2011 instituiu a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e as normativas subsequentes contribuíram para sua estruturação e ordenamento.

A figura a seguir apresenta, resumidamente, os princípios que norteiam os serviços desenvolvidos na RAPS.



BRASIL. Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas. **Rede de Atenção Psicossocial e o Sistema Único de Saúde (SUS)**. Ministério da Justiça, Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas. Dados eletrônicos. Florianópolis: NUTE/UFSC, 2016.

Considerando as informações apresentadas e o componente de atenção hospitalar no âmbito da RAPS, avalie as afirmações a seguir.

- I. O processo de desinstitucionalização dos pacientes visa reduzir a ocupação dos leitos em hospitais psiquiátricos enquanto não seja efetivada a ampliação desses hospitais, um dos objetivos da RAPS.
- II. O cuidado ofertado em Hospital Geral, no âmbito da RAPS, deve estar articulado com o Projeto Terapêutico Singular, desenvolvido pelo serviço de referência do usuário, e a internação deve ser de curta duração, até a estabilidade clínica.
- III. A articulação e integração dos pontos de atenção das redes de saúde no território nacional, qualificando o cuidado por meio do acolhimento, do acompanhamento contínuo e da atenção às urgências é um dos objetivos gerais da RAPS.

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 27

Um gestor de uma unidade hospitalar recebeu duas denúncias acolhidas pela ouvidoria do hospital, ambas relacionadas à conduta discriminatória de um profissional de saúde da unidade no atendimento aos pacientes.

Diante dessa situação, assinale a opção que apresenta corretamente o princípio do Sistema Único de Saúde (SUS) que foi descumprido e a respectiva solução que deve ser dada pelo gestor.

- A** O princípio da integralidade foi descumprido, devendo o gestor ser ágil em contornar a situação, a fim de restringir a exposição do problema aos demais funcionários e, principalmente, para não deixar que seja disseminado nas redes sociais.
- B** O princípio da equidade foi descumprido, devendo o gestor utilizar uma estratégia de mediação de conflitos em que se evidencie o problema, escolher o momento oportuno para intervir e buscar uma solução coletiva.
- C** O princípio da integralidade foi descumprido, devendo o gestor optar por identificar o problema, discutir as possíveis causas e tomar sua decisão, que deve incluir a capacitação do servidor envolvido.
- D** O princípio da equidade foi descumprido, devendo o gestor comunicar, imediatamente, o profissional envolvido da mudança de setor de trabalho e dar como encerrado o problema.
- E** O princípio da equidade foi descumprido, devendo o gestor optar pela demissão imediata do profissional, para que o caso sirva de exemplo aos demais funcionários da unidade.

## QUESTÃO 28

Por meio da aplicação de diretrizes clínicas embasadas nas mais robustas evidências científicas disponíveis, é viável estabelecer sistemas de monitoramento abrangentes, capazes de acompanhar e regular as práticas de assistência, com o objetivo de assegurar a adoção de boas práticas e promover a implementação de aprimoramentos nos serviços de saúde.

SCHOUT, D. Gestão do cuidado. *In*: VECINA-NETO, G; MALIK, A.M. **Gestão em saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2019 (adaptado).

A boa prática de gestão apresentada é

- A** burocrática, dedicada a encontrar uma operação previsível, controlada e eficiente, baseada no controle, por meio de regras e regulamentos.
- B** racional, em que os negócios são uma série de problemas que devem ser prontamente identificados e os dados, coletados, para a implementação de soluções.
- C** personalista, fundada em valores culturais que guiam a estratégia e a ação, cujo gerenciamento envolve esclarecer, comunicar e reforçar a cultura da empresa.
- D** centrada na aprendizagem organizacional, a qual busca modelar a aprendizagem, encorajar a experimentação e promover diálogos construtivos em que toda experiência organizacional é uma oportunidade de melhoria.
- E** focada na estrutura organizacional, em que se inicia a discussão sobre a humanização do trabalho, oferecendo incentivos psicossociais, uma vez que o trabalhador não pode ser reduzido a esquemas simples e mecanicistas.

**QUESTÃO 29**

A Saúde Digital compreende o uso de recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para produzir e disponibilizar informações confiáveis sobre o estado de saúde aos cidadãos, profissionais de saúde e gestores públicos. O termo Saúde Digital é mais abrangente do que e-Saúde e incorpora os recentes avanços na tecnologia, como novos conceitos, aplicações de redes sociais, Internet das Coisas (IoT), Inteligência Artificial (IA). Em 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) iniciou a elaboração da sua Estratégia Global de Saúde Digital, dispendo que os esforços nacionais podem ser potencializados pela colaboração e troca de conhecimento entre países, centros de pesquisa, empresas, organizações de saúde e associações de usuários ou cidadãos, com o objetivo de promover a saúde para todos, em todos os lugares.

Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/seidigi/saude-digital>. Acesso em: 28 jun. 2023 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A pandemia do Coronavírus evidenciou a relevância da informação oportuna e precisa como instrumento de tomada de decisão para as necessidades de curto, médio e longo prazo em saúde.
- II. A Saúde Digital possibilita aos profissionais e às instituições de saúde a ampliação do número de clientes, por meio de ferramentas como telemedicina, consultas a distância e emissão de laudos a distância, implementadas sem que haja aumento de custos em estruturas físicas.
- III. As TICs são incompatíveis com o atendimento humanizado, visto que inviabilizam o encontro físico entre o paciente e o profissional da saúde.

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 31****TEXTO 1**

A gestão do fluxo de pacientes ou do gerenciamento de leitos é uma forma de otimizar os serviços de saúde, ajustando-se a relação entre a capacidade instalada e a demanda, aumentando a segurança do paciente e garantindo o atendimento adequado durante toda a internação. A gestão de leitos possibilita melhor distribuição das internações, com otimização da utilização dos leitos e consequente redução não só do tempo médio de permanência hospitalar, mas também da superlotação. Espera-se, ainda, melhor interface com a Rede de Atenção à Saúde (RAS), pactuando-se leitos de retaguarda, quando forem necessários, e controlando a média de permanência e a taxa de ocupação nesses leitos.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Hospitalar e de Urgência. Manual de implantação e implementação: núcleo interno de regulação para Hospitais Gerais e Especializados [recurso eletrônico]. Brasília: Ministério da Saúde, 2017 (adaptado).

**TEXTO 2**

A gestão de todas as demandas de produtos e serviços é realizada a curto, médio e longo prazos. A longo prazo, as projeções de demanda são necessárias para o planejamento estratégico de elementos como as instalações. A médio prazo, o propósito é projetar a demanda agregada para o planejamento da produção/serviços. A curto prazo, a administração da demanda se faz necessária para o planejamento operacional relacionado às rotinas diárias.

SILVA, R. B. **Logística em organizações de saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2016, e-book (adaptado).

Considerando as informações apresentadas nos textos, avalie as afirmações a seguir.

- I. A sazonalidade na demanda de leitos corresponde às oscilações periódicas e regulares ao longo de um histórico de análise.
- II. O aumento de enfermidades das vias respiratórias, nos meses mais secos do ano, aumenta a demanda por leitos.
- III. A média móvel aritmética e a média ponderada exponencialmente podem ser usadas para prever a demanda de leitos a curto prazo.
- IV. A tendência é um padrão de crescimento, declínio ou estacionalidade da demanda no curto prazo e corresponde ao sentido, à direção ou à trajetória da demanda no curto prazo.

É correto o que se afirma em

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



### QUESTÃO 32

A experiência do paciente tem ganhado destaque nas discussões e iniciativas relacionadas à qualidade dos serviços de saúde. No Brasil, o cuidado centrado no paciente ganhou força com a Política Nacional de Humanização (PNH), que, além de atentar à estrutura e aos processos, tem como foco principal o paciente, sua experiência nos serviços de saúde e sua participação efetiva na gestão e nas escolhas. A experiência do paciente é definida como a somatória de todas as interações, moldadas pela cultura da organização, que influenciam a percepção do paciente por meio da continuidade do cuidado.

WOLF, J. A. *et al.* Operationalizing and defining the patient experience. **Patient Experience Journal**. v. 1, n. 1, p. 7-19, 2014 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A experiência do paciente é crucial, devido à sua influência na imagem global da instituição de saúde, e se torna um pilar essencial da gestão e do marketing institucional, uma vez que reflete a forma como o usuário percebe os cuidados que recebe.
- II. A mensuração da experiência do paciente fornece elementos objetivos para melhorar os processos, apoiar a tomada de decisão, atender à expectativa dos pacientes e efetivamente gerenciar e monitorar o desempenho relativo aos cuidados em saúde.
- III. A experiência do paciente integra a humanização do atendimento em saúde, que é um conceito abrangente e utilizado pelos gestores para avaliar os profissionais de saúde e aplicar-lhes sanções.
- IV. A experiência do paciente abrange sua percepção de todo o processo de cuidado, incluídos a relação estabelecida com os profissionais de saúde, as práticas assistenciais e os recursos ofertados.

É correto o que se afirma em

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

**QUESTÃO 33**

Em março de 2020, o Ministério da Saúde publicou uma portaria que regulamentou a telemedicina, que prevê o exercício da medicina por meio da utilização de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, com o objetivo de prestar assistência, educação e incentivar a pesquisa em saúde.

MOROSINI, L. Tecnologia a serviço da saúde: adotada em caráter emergencial na pandemia, entenda o que é telemedicina, se ela veio para ficar e como pode ajudar a ampliar o acesso à saúde. **RADIS:** Comunicação e Saúde, n. 221, p.24-28, fev. 2021 (adaptado).

Acerca do tema do texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. A telemedicina no Brasil foi pioneira no mundo, dada a disponibilidade tecnológica universal garantida pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
- II. A telemedicina é um tipo de aplicação de serviços de informação, tecnologias e telecomunicações que está inserido em um conceito mais amplo denominado, recentemente, Saúde Digital.
- III. A telemedicina, assim como outras tecnologias empregadas nos serviços de saúde, aumenta os custos da prestação de serviços, uma vez que demanda equipamentos caros e aumenta a procura por hospitais e grandes centros de realização de exames.
- IV. A assistência à saúde a distância pode incorporar o serviço de teleducação, capacitando profissionais ao promover conferências, aulas e cursos ministrados por meio das tecnologias de informação e comunicação (TIC).

É correto apenas o que se afirma em

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



**QUESTÃO 35**

Um Tecnólogo em Gestão Hospitalar foi contratado por um hospital para gerir a modernização dos processos do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT). Para a consecução da política de modernização adotada, o gestor determinou práticas ambientalmente corretas, uma vez que as ações eram realizadas sem técnicas adequadas e sem padronização.

A partir do exposto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. No gerenciamento de resíduos do SADT, deve-se considerar a reciclagem como uma estratégia de boas práticas ambientais.

**PORQUE**

- II. Os resíduos de serviços de saúde são compostos por diversos materiais que são classificados como biológico, químico, radioativo, comum e perfurocortante.

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 36**

Um gestor de um hospital privado, objetivando acompanhar as mudanças de mercado e das relações com os usuários, promove monitoramento rotineiro com os clientes. Os profissionais realizam uma pesquisa de satisfação com os pacientes, antes da sua alta, e com seus acompanhantes. Os resultados são analisados e encaminhados para a direção do hospital, que adota a estratégia de fidelização do cliente, por meio de indicadores de atendimento às necessidades dos clientes. O gestor repassa os resultados e discute com as lideranças dos setores assistencial e administrativo as ações a serem adotadas.

Acerca da situação hipotética apresentada, conclui-se que a ferramenta de comunicação mercadológica utilizada pelo gestor foi a de

- A** marketing de relacionamento.
- B** promoção de vendas.
- C** relações públicas.
- D** vendas pessoais.
- E** propaganda.



**QUESTÃO 38**

O surto da Covid-19 apresentou à humanidade diversos desafios, lançando-nos em uma verdadeira batalha contra a pandemia. Diante desse contexto, a importância das medidas de biossegurança tem sido amplamente discutida, abrangendo tanto aqueles que desempenham atividades profissionais de saúde quanto os usuários/pacientes, bem como o ambiente institucional e social em que tais medidas são aplicadas. As medidas de biossegurança estabelecem barreiras entre os profissionais de saúde e os agentes nocivos e a disponibilidade e uso correto de materiais e equipamentos adequados, o que contribui para a proteção coletiva. Essas medidas visam mitigar os riscos e promover a segurança no enfrentamento da transmissão de doenças.

COSTA, M. A. F.; COSTA, M. F. B. Biossegurança e a pandemia de Covid-19: reflexões sobre os agentes psicossociais de risco em profissionais de saúde. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 5, p. 43.899-43.907, 2021 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os jalecos são de uso obrigatório por todos que trabalham nos ambientes laboratoriais em que ocorram manipulação de microrganismos patogênicos, manejo de animais, lavagem de material, esterilização e manipulação de produtos químicos.
- II. O chuveiro de emergência e o lava-olhos são equipamentos utilizados em casos de acidente em que haja projeção, sobre o profissional, de sangue, substâncias químicas ou outro material biológico.
- III. Os óculos têm a função de proteger os olhos de impactos, respingos e aerossóis, sendo importante que sejam de qualidade comprovada, a fim de proporcionarem ao usuário visão transparente, sem distorções e opacidade.
- IV. A máscara PFF (peças faciais filtrantes) foi uma grande aliada na proteção de profissionais da área da saúde durante a pandemia de Covid-19.

É correto o que se afirma em

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

