

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Em relação ao planejamento estratégico hospitalar, julgue os itens seguintes.

- 41 No planejamento estratégico hospitalar, são avaliados também fatores externos à entidade, pois ela integra um macrossistema que abrange governo, planos de saúde e agências reguladoras, entre outras.
- 42 Na área de saúde, há forte autonomia dos centros operadores devido a um saber especializado, o que exige comunicação intensiva com a finalidade de prover formas de autoconhecimento e insumos para a formulação coletiva de uma visão estratégica.
- 43 No planejamento estratégico, a entidade define ou revê a sua missão — situação em que ela pretende estar em um período de tempo definido —, sua visão — propósito de ela existir e seu papel na sociedade — e os seus valores — princípios que delinham as suas decisões.
- 44 Elaborar projeções na área de saúde é algo extremamente frágil, pois, nessa área, o ambiente é altamente suscetível a desequilíbrios repentinos, o que torna fundamental antever cenários.
- 45 No planejamento estratégico, a entidade, em primeiro lugar, deve definir os indicadores que deseja medir e, a partir deles, definir sua direção estratégica e seus objetivos corporativos.

Julgue os itens que se seguem, a respeito da estrutura física hospitalar.

- 46 Planejamento, programação, elaboração e avaliação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde são atividades regulamentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- 47 Nas enfermarias de pediatria e ginecologia, é obrigatório espaço para poltrona de acompanhante ao lado do leito. O mesmo deve acontecer no caso de alojamento conjunto — mãe e filho(a) — na pediatria: deve-se reservar espaço para o berço da criança ao lado da cama da mãe.
- 48 Nos estabelecimentos de assistência à saúde, os consultórios podem estar agrupados sem ambientes de apoio individual, desde que funcionem de forma individual. Nesse caso, os ambientes de apoio se resumirão a salas de espera e recepção e sanitários para o público e, no caso de haver consultórios de ginecologia, proctologia ou urologia, sanitários anexos a estes para pacientes.
- 49 **Situação hipotética:** Em uma unidade hospitalar, há dois locais contíguos, nos quais há a possibilidade de exposição a agente biológico. **Assertiva:** Nessa situação, para atender a esses dois locais, será suficiente um lavatório exclusivo para higiene das mãos, com água corrente, sabonete líquido, toalha descartável e lixeira provida de sistema de abertura sem contato manual.
- 50 Para o armazenamento de cilindros de gases inflamáveis, como o hidrogênio e o acetileno, recomenda-se mantê-los a uma distância mínima de quatro metros daqueles que contenham gases oxidantes, como oxigênio e óxido nítrico, ou utilizar barreiras vedadas e resistentes ao fogo para separar os dois grupos de cilindros.
- 51 Em todos os serviços de saúde, deve existir local apropriado, externo, para o armazenamento dos resíduos, até que eles sejam recolhidos pelo sistema de coleta externa.

Acerca da manutenção de equipamentos, julgue os itens a seguir.

- 52 Após manutenção preventiva ou corretiva, todo equipamento deve ser submetido a testes de segurança e(ou) de calibração.
- 53 Para a manutenção de equipamento médico-hospitalar, é necessário conhecer a história desse equipamento no estabelecimento de assistência à saúde, a que grupo ou família de equipamentos ele pertence, sua vida útil, seu nível de obsolescência, suas características de construção e a possibilidade de substituição durante a manutenção.
- 54 Na movimentação, transporte, armazenamento, manuseio e utilização de gases medicinais, bem como na manutenção dos equipamentos de suporte, devem ser observadas as recomendações do fabricante e a compatibilidade destas com as disposições da legislação vigente. Recomendações do fabricante, em português, devem ser mantidas no local de trabalho à disposição dos trabalhadores e da inspeção do trabalho.
- 55 A manutenção preventiva do sistema de abastecimento de gases e das capelas e dos sistemas de ventilação do estabelecimento de assistência à saúde deve seguir cronograma específico e conjunto, o que reduz custos e facilita o controle, dispensando o registro para cada sistema individualmente.

Julgue os seguintes itens, relativos ao sistema de informação hospitalar.

- 56 Sabe-se que, com frequência, surgem novos modelos, mais aperfeiçoados, baseados em novas teorias. Para finalizar o planejamento estratégico, o administrador deve escolher determinados indicadores e neles confiar, até que surjam melhores alternativas, mais válidas e aprimoradas, desenvolvidas a partir de pesquisas e trabalhos metodologicamente confiáveis.
- 57 A imprecisão nas definições de saúde e a dificuldade de mensurá-la fez que os indicadores mais empregados se referissem à ausência de saúde: índice de mortalidade, esperança de vida ao nascer, coeficiente de mortalidade infantil, coeficiente de mortalidade por doenças específicas, entre outros.
- 58 Prevalência é um indicador de saúde que mede o número de casos novos de determinada doença durante certo período de tempo bem definido, em uma população sob o risco de desenvolver essa doença.
- 59 Dados de morbidade, incapacidade, acesso a serviços, qualidade da atenção, condições de vida e fatores ambientais constituem métricas utilizadas na construção de indicadores de saúde.

Acerca das responsabilidades da administração hospitalar, julgue os itens subsequentes.

- 60** Nos estabelecimentos de assistência à saúde, utilizar pias de trabalho para fins diversos dos previstos, consumir alimentos e bebidas nos postos de trabalho e usar calçados abertos são atitudes que cabe ao administrador hospitalar vedar.
- 61** Nos locais onde exista a possibilidade de exposição a agentes biológicos, recomenda-se que as rotinas e demais procedimentos e as medidas de prevenção de acidentes e de doenças relacionadas ao trabalho sejam transmitidas aos trabalhadores oralmente, em linguagem acessível e de fácil compreensão. Essa forma de comunicação, pela sua eficiência, dispensa a burocracia de entregar ao trabalhador, mediante recibo, as referidas instruções.
- 62** Antes de se decidir incorporar um novo equipamento ao estabelecimento de assistência à saúde, deve-se comparar a nova tecnologia, objeto de análise, e aquelas já incorporadas, no que diz respeito à evidência de benefícios, aos custos, à população-alvo, às necessidades de adaptação da infraestrutura na rede de serviços e aos fatores de promoção da equidade.

Julgue os seguintes itens, acerca da gestão de pessoas.

- 63** Na forma de gestão centralizada, delega-se às equipes a autonomia para desenvolver novos projetos e métodos de trabalho, formular políticas de pessoal e sugerir novas diretrizes para a organização.
- 64** Para Taylor, Fayol e seus seguidores, é considerada boa a organização que possui um organograma detalhado, com ênfase na divisão do trabalho, no planejamento das funções, na descrição de cargos, nos manuais de tarefas e procedimentos, pois isso gera estruturas flexíveis, moveis e permanentes.
- 65** A gestão de pessoas deve incentivar e promover o desenvolvimento do capital humano da instituição com a implantação de organizações de aprendizagem, fundamental para desenvolver a capacidade de aprender em todos os níveis e, conseqüentemente, melhorar o desempenho.
- 66** É legalmente previsto que todo trabalhador de serviço de saúde deve ter acesso gratuito a programa de imunização ativa contra tétano, difteria, hepatites A e B e os estabelecidos no programa de controle médico de saúde ocupacional.
- 67** Entre outros aspectos, a avaliação de desempenho nas instituições de saúde contribui para o ajuste do perfil do colaborador ao local de trabalho com que ele mais se identifica e, também, para o diagnóstico de necessidades de treinamentos/qualificações.

Com relação ao papel da gerência de enfermagem, julgue os itens a seguir.

- 68** As atividades de direção, organização e planejamento dos serviços de enfermagem e de suas atividades técnicas e auxiliares podem ser realizadas por profissional técnico em saúde de nível médio.
- 69** Para uma administração eficiente da assistência de enfermagem, o profissional responsável deve conhecer os problemas mais comuns do setor de trabalho, entre eles: as necessidades da clientela atendida, os conflitos da equipe de enfermagem e como gerenciá-los.
- 70** Na confecção das escalas de horários da equipe de enfermagem, os itens a serem observados incluem o nível de cuidados a atingir em função dos recursos disponíveis e o atendimento, sempre que possível, dos interesses dos enfermeiros.

Em relação ao custo da atividade hospitalar, julgue os itens a seguir.

- 71** O controle do custo hospitalar tem por principal objetivo determinar e analisar o custo total dos serviços prestados ao paciente.
- 72** O custo misto escalonado não varia com a quantidade produzida; ele é proporcional à constante de produção.
- 73** O custeio por absorção, que incorpora ao custo dos produtos todos os custos de produção, sejam eles diretos ou indiretos, fixos ou variáveis, apresenta poucas distorções em sua análise, sendo importante ferramenta para a tomada de decisão.
- 74** O custeio direto leva em consideração, para custeamento dos produtos da empresa, apenas os gastos variáveis. Historicamente, o custeio direto é o mais aceito pela legislação tributária federal.

Acerca da função da administração financeira hospitalar, julgue os próximos itens.

- 75** O ciclo financeiro é obtido deduzindo-se do ciclo operacional o intervalo de tempo ao longo do qual a organização quita suas obrigações financeiras com fornecedores e prestadores.
- 76** Uma estratégia possível para a gerência do capital de giro é a diminuição ao mínimo possível dos investimentos em estoques (promover maior giro dos estoques), tomando medidas para que a estratégia não leve a perdas de vendas ou à falta de produtos.
- 77** Na administração dos estoques *just-in-time*, se mantém um estoque de segurança para que, na necessidade do produto, o material já esteja disponível.
- 78** As entradas e saídas de caixa devido à compra e venda de ativos imobilizados e participações não societárias correspondem ao fluxo de investimento.
- 79** O modelo do fluxo de caixa de Miller-Orr busca otimizar as entradas e saídas do caixa que oscilam diariamente e trabalha o fluxo de caixa com comportamentos imprevisíveis.
- 80** O modelo de Baumol (lote econômico) para o fluxo de caixa é aplicável quando a empresa apresenta entradas periódicas de dinheiro no caixa e saídas constantes de recursos.
- 81** O método do custo médio ponderado, determinado para uso pelos órgãos públicos no Brasil, é o método de valoração do estoque que fornece resultado mais próximo da realidade.
- 82** O prazo de abastecimento compreende o período entre a solicitação e a chegada do pedido e deve ser levado em consideração para se estabelecer o nível de ressurgimento.

83 Giro de estoque ou rotatividade é um indicador que reflete o número de vezes que o estoque roda em determinado período. Esse indicador é calculado pela razão entre os valores, em unidades, do estoque médio no período e do consumo do período.

Julgue os itens seguintes, a respeito das ações de *marketing* nos serviços de saúde.

84 As ferramentas que têm o objetivo de produzir no mercado a resposta que se deseja são agrupadas em bem físico, serviço e ideia.

85 A divulgação dos benefícios de um produto é muito relevante, pois, muitas vezes, embora tenha preço elevado, o produto oferece melhor e maior valor ao cliente, que opta, então, pela melhor relação custo-benefício.

86 No ambiente de saúde, não é somente o *marketing* que alavanca a comercialização de determinado produto; as relações públicas também podem contribuir para a solução de discrepâncias e para fidelizar clientes.

87 O *marketing* hospitalar constitui ferramenta importante para o desenvolvimento das instituições hospitalares e para estabelecer e manter um relacionamento saudável destas com o seu público. Para isso, ele deve procurar atender às necessidades individuais dos clientes e às necessidades coletivas de saúde da população.

88 Devido às suas características, as estratégias na busca da satisfação do usuário se tornam mais complexas na oferta de serviços. Nesse sentido, a intangibilidade e a perecibilidade são características desfavoráveis; a variabilidade e a inseparabilidade são características favoráveis ao serviço.

89 Por ser mais eficiente, a estratégia do *marketing* externo pode substituir a estratégia do *endomarketing*<sup>®</sup> com a equipe de trabalho.

90 Na pesquisa de *marketing*, uma etapa fundamental é o planejamento, no qual são discutidas sugestões e recomendações para a resolução do problema apresentado.

91 Metodologia empregada para avaliar a satisfação dos usuários em relação ao serviço apresentado, a janela do cliente compreende uma matriz de cinco zonas, em que atributo e desempenho se cruzam.

No que se refere à hotelaria hospitalar, julgue os seguintes itens.

92 A hotelaria hospitalar é definida como o empenho no conforto dos clientes externos por meio de melhoras na experiência assistencial.

93 Cabe ao líder do departamento de hotelaria dar à sua gerência autonomia para interagir e alinhar processos com outras áreas, inclusive as assistenciais.

94 O alto índice de variabilidade do efetivo (*turnover*) e a falta de comprometimento com a instituição onde é prestado o serviço são desvantagens da terceirização.

95 O alvará sanitário que autoriza o funcionamento das unidades de processamento de roupas possibilita que todas elas atuem tanto com intra- quanto com extrasserviços hospitalares.

96 A unidade terceirizada de processamento de roupas de serviço de saúde pode receber orientações da comissão de controle de infecção hospitalar (CCIH) desse serviço, podendo, ainda, seguir as orientações da CCIH de algum serviço de saúde a que atenda ou adotar outra opção nesse sentido, conforme definido pela administração.

97 A instalação de lavatórios para higienização das mãos é obrigatória na área suja e facultativa na área limpa.

98 A terceirização dos serviços hospitalares facilita às unidades de saúde o foco na sua atividade fim. Um dos tipos de terceirização, a desverticalização consiste em passar funções para o fornecedor externo especializado que, atuando em suas próprias instalações, manufatura partes e componentes especificados pelo contratante.

99 Ressalvadas as exceções legais, a licitação constitui regra constitucional para a contratação de serviços pela administração pública. No caso da contratação de serviços de saúde, a comissão licitatória deverá ser constituída por, no mínimo, cinco membros, sendo um deles servidor permanente do órgão responsável pela licitação, que responderá solidariamente pelos atos praticados no certame.

100 Cabe à administração pública exigir documentos de habilitação compatíveis com o ramo do objeto licitado.

Espaço livre