

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca dos modelos de gestão relacionados à saúde e à enfermagem, julgue os itens a seguir.

- 41 A organização do trabalho e o gerenciamento no setor saúde, especialmente no ambiente hospitalar, sofre, até hoje, forte influência do modelo taylorista/fordista, da administração clássica e do modelo burocrático.
- 42 No século XIX, o modelo proposto por Florence Nightingale instituiu a divisão entre o trabalho intelectual e o manual e a hierarquização no trabalho da enfermagem, o que já foi superado nos tempos atuais.
- 43 Nos modelos de gestão emergentes, destacam-se a ênfase no “como fazer”, a divisão do trabalho em tarefas e a excessiva preocupação com manuais de procedimentos, rotinas, normas, escalas diárias de distribuição de tarefas e fragmentação da assistência.
- 44 No debate atual acerca da necessidade de mudança na gestão e na organização do trabalho, na enfermagem, destacam-se contribuições teóricas e práticas que envolvem a defesa e a implementação de cuidados integrais e gestão participativa.
- 45 Nas organizações de saúde da atualidade, são necessárias transformações na estrutura informal, tornando-a uma organização verticalizada dos níveis hierárquicos, mais flexível e menos centralizadora.
- 46 A recuperação da história da organização e a sua inserção no contexto político e social devem ser investigadas no desvelamento da cultura organizacional e, consequentemente, do modelo de gestão, porém a avaliação dos programas de treinamento dos novos membros, por ser padronizada, não transparece a cultura.
- 47 Na gestão em saúde, vêm ganhando força as redes de atenção à saúde (RAS), caracterizadas como arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas, que, integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam a integralidade do cuidado.

Julgue os itens seguintes, quanto ao processo de planejamento estratégico na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS).

- 48 No planejamento estratégico, na saúde, o conhecimento da realidade dá-se por meio do diagnóstico científico, em que o sujeito que planeja é único e situa-se fora e acima da realidade.
- 49 Na gestão estratégica, há permanente exercício de diálogo e reflexão a respeito dos problemas que incidem em dada realidade, com vistas a prever situações e alternativas, antecipar possibilidades de decisão e preparar estratégias para a obtenção de governabilidade sobre esses.
- 50 Nos últimos anos, tem sido reconhecido o processo de planejamento estratégico na gestão do SUS, cuja implementação requer habilidades de comunicação e envolvimento de todos os atores.
- 51 A definição dos nós críticos (causa do problema) e a construção da árvore explicativa do problema (operações e demandas de operação) ocorrem no momento tático-operacional de um planejamento estratégico situacional (PES).
- 52 O momento estratégico é o mais complexo do PES, pois exige informações como a posição dos atores frente às operações e a avaliação do tempo, dos recursos necessários e da governabilidade dos atores, como forma de viabilizar o planejamento, além do uso de ferramentas de negociação e de gerenciamento de conflitos.

No que se refere ao aprimoramento dos sistemas de gerenciamento dos recursos materiais na saúde, julgue os itens subsecutivos.

- 53 Quanto ao gerenciamento de materiais, cabe ao enfermeiro, entre outras funções, determinar o material necessário, definir as especificações, estabelecer o quantitativo e analisar a qualidade do material.
- 54 Na distribuição de materiais, é facultado ao profissional seguir o sistema de complementação da previsão, o sistema de unidades móveis e o sistema baseado em ordens de produção.
- 55 A distribuição de medicamentos por dose unitária é a que melhor atende aos requisitos por colocar à disposição do paciente o medicamento prescrito, na dosagem e na formulação corretas e na hora certa para sua administração, e os pedidos de medicamentos, nesse caso, devem considerar a prescrição médica para o período de 24 horas.
- 56 Devido ao custo de manutenção de estoques elevados, pode-se utilizar a curva ABC, desenvolvida por Pareto, para classificar materiais, cuja construção exige o levantamento de todos os materiais e itens que atingem o custo anual acumulado próximo a 50% do seu total, os quais devem ser classificados como grupo C.

Julgue os seguintes itens, relativos aos aspectos históricos e conceituais da qualidade dos serviços de saúde e acreditação.

- 57 Nas definições donabedianas de qualidade em serviços de saúde, prevalece a relação risco/benefício, e é avaliada a atenção à saúde considerando-se o cuidado técnico, a relação interpessoal e as amenidades. Nos sistemas de avaliação, prevalece o uso da tríade clássica e funcionalista, embasada em recursos, informações e pessoas.
- 58 Em 2001, o Ministério da Saúde brasileiro reconheceu a *Joint Commission International* como instituição competente e autorizada a operacionalizar o desenvolvimento do processo de acreditação hospitalar no país.
- 59 No Brasil, uma das estratégias importantes para o estímulo do controle e a garantia de qualidade em serviços de saúde foi o lançamento, em 2013, do programa nacional de segurança do paciente (PNSP).
- 60 Desde 2013, os serviços de saúde, públicos ou privados, devem constituir os núcleos de segurança do paciente (NSP), com o objetivo de implantar ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade nos serviços de saúde, regulamentados pela RDC n.º 36.
- 61 No Brasil, até o momento, não existe uma política nacional de qualidade em saúde definida nos marcos regulatórios e, formalmente, institucionalizada pelo Ministério da Saúde.
- 62 Em âmbito nacional, o processo de acreditação é embasado na avaliação compulsória dos recursos institucionais, usando-se um procedimento periódico, reservado e sigiloso, que tende a garantir a qualidade da assistência, por meio de padrões previamente estabelecidos.
- 63 No Brasil, as duas instituições que atuam como acreditadoras são a *Joint Commission International*, representada pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação, e a *Canadian Council on Healthcare Services Accreditation*, representada pelo Instituto Qualisa de Gestão.

A respeito da qualidade dos serviços de saúde e da segurança do paciente, julgue os itens subsequentes.

- 64 Acerca da segurança do paciente, considerando-se o modelo conhecido como modelo do queijo suíço, o psicólogo James Reason pressupõe que é impossível eliminar falhas humanas e técnicas, mas que há mecanismos, como profissionais atualizados, uso de protocolos clínicos e de *check list* cirúrgico, entre outros, para se evitar o erro e mitigar os eventos adversos.
- 65 O PNSP surgiu para atender a necessidade de operacionalização da definição da segurança do paciente, que representa um dos maiores desafios para a excelência da qualidade da prestação dos cuidados em saúde. Embora bastante avançado, esse programa apresenta lacunas, como a não inclusão dos cidadãos na sua segurança.
- 66 As boas práticas de funcionamento (BPF) são os componentes da garantia da qualidade que asseguram que os serviços sejam ofertados com padrões de qualidade adequados.
- 67 Foram adotadas, no Brasil, as seis metas internacionais de segurança do paciente, acrescentando-se a essas a prevenção do risco de queda.
- 68 Para garantir a qualidade da assistência, os serviços de saúde devem assegurar que o prontuário seja preenchido de forma legível por todos os profissionais envolvidos diretamente na assistência ao paciente, com aposição de assinatura e de carimbo em caso de prontuário em meio físico.
- 69 A cultura de segurança do paciente deve integrar as instituições de saúde para o alcance da qualidade, com o envolvimento de todos os atores, priorizando-se a segurança acima de metas financeiras e operacionais.
- 70 O serviço de saúde deve ser capaz de ofertar serviços dentro dos padrões de qualidade exigidos, atendendo aos requisitos das legislações e dos regulamentos vigentes. Caso não atenda aos requisitos, deverá ser descredenciado, e reavaliada sua acreditação.

Acerca das ferramentas utilizadas na gestão da qualidade em saúde, julgue os itens a seguir.

- 71 O Diagrama de Causa e Efeito, proposto por Ishikawa, permite estudar, por dados estatísticos, as variações da qualidade da saúde em determinado período de tempo.
- 72 Para visualizar e identificar as causas ou os problemas mais importantes na área da saúde, possibilitando a concentração de esforços sobre eles, pode-se utilizar o diagrama de Pareto, um gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas.
- 73 A ferramenta análise SWOT, baseando-se nos pontos fracos e fortes, nos aspectos que podem gerar melhorias e também nas tendências que podem originar maior risco, busca melhorar os diferenciais competitivos da empresa perante o mercado.
- 74 O diagrama de dispersão é uma ferramenta que analisa o comportamento de eventos. As variáveis qualitativas são inseridas e discutidas por meio da análise descritiva das situações que gerem riscos e oportunidades de melhoria.
- 75 O PDCA, considerado uma ferramenta cíclica por buscar sempre o aprimoramento do processo, é muito utilizado na elaboração, execução, no acompanhamento e na melhoria de um projeto.

A gestão estratégica visa, de modo geral, o sucesso da organização. A respeito desse assunto, julgue os itens subsequentes.

- 76 Planejamento estratégico, execução e controle são etapas da gestão estratégica.
- 77 Identificar os pontos fortes e os fracos de uma organização em relação à concorrência e ao ambiente de negócio em que atua faz parte da fase de controle da gestão estratégica.
- 78 Na pirâmide organizacional, são três os tipos de planejamento, destacando-se o planejamento tático, no nível operacional — nível esse que formaliza as metodologias da empresa e em que se encontram os planos de ação.
- 79 O diagnóstico interno de uma organização, diante das dinâmicas ambientais controláveis, baseia-se na análise das ameaças e oportunidades.
- 80 A análise dos públicos de interesse — *stakeholders* — consiste na identificação de pessoas, grupos de pessoas ou até de organizações que possam influenciar ou serem influenciados pela organização.
- 81 A vigilância estratégica, focada na visão de futuro da empresa, tem por finalidade observar, acompanhar, questionar possíveis riscos e oportunidades que possam exigir, oportunamente, ações antecipadas e respostas estratégicas ou contramedidas da organização.

Em relação à qualidade e à excelência de uma organização, julgue os itens seguintes.

- 82 O modelo de Hronec, no sistema de medição de desempenho, que se utiliza da matriz *quantum*, com três níveis de mobilização, tem enfoque no aperfeiçoamento do valor e do serviço.
- 83 No sistema de medição de desempenho conhecido como **A teoria das restrições** (Theory of constraints – TOC), o foco principal da organização é a maximização do resultado com a criação de mecanismos para avaliação de como as decisões de produção afetam o lucro, sabendo-se que o lucro nem sempre é proporcional à eficiência.
- 84 A cultura organizacional pouco influi nas diretrizes da organização, embora a compreensão da cultura corporativa seja fundamental para a motivação dos colaboradores em direção aos objetivos previstos e às metas traçadas.
- 85 Para efetivar uma cultura organizacional de qualidade, com bons resultados, os princípios, as crenças e os valores da organização devem contribuir para o fortalecimento das condições de relacionamento interpessoal.

Em relação à gestão de pessoas, julgue os próximos itens.

- 86** Entre os processos de gestão de pessoas, o processo de agregar pessoas destina-se a especificar as atividades que as pessoas irão desenvolver, a promover treinamento e capacitação específicos de acordo com a função a ser desempenhada.
- 87** Nas organizações de saúde, os sistemas de controle e mensuração de desempenho, por serem pouco desenvolvidos e exigirem inovações, têm baixo grau de confiança; assim, constitui um desafio a superação de aspectos organizacionais e culturais que sejam profundamente arraigados na prática assistencial e impeçam a adoção bem-sucedida de inovações.
- 88** Para os profissionais de saúde, o processo de socialização adquirido desde a formação acadêmica torna positiva a relação com a instituição, formando rapidamente um ambiente organizacional com base no espírito de corpo e alto grau de identificação com a organização.
- 89** O enfermeiro é um líder da gestão de pessoas, uma vez que, direta e continuamente, interage com a equipe de trabalho; para isso, deve possuir conhecimento na área de gestão de conflitos, buscando vencê-los mediante as diferentes formas de administrá-los, entre as quais se cita a solução integrativa dos problemas.

A gestão de processos e riscos é fundamental para o direcionamento em todos os níveis de uma organização. A respeito desse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 90** O propósito da gestão de riscos é a criação e a proteção ao valor, integrada exclusivamente às atividades administrativas da organização, de abordagem estruturada e personalizada de forma restrita aos contextos internos.
- 91** Cabe à alta direção da organização supervisionar a gestão dos riscos; os órgãos de supervisão deverão gerenciar os riscos, personalizando e implantando os componentes da estrutura, de forma a assegurar recursos para o gerenciamento do risco.
- 92** A primeira etapa do processo da gestão de riscos envolve o balanceamento dos potenciais benefícios em relação ao alcance dos objetivos diante dos esforços que serão empreendidos.
- 93** A identificação, a análise e a avaliação do processo de gestão de riscos estão contidas no processo de avaliação de riscos.
- 94** A modelagem dos processos pode ser executada para o mapeamento dos processos atuais, porém não é indicada para o mapeamento de propostas de melhoria.

As auditorias são ferramentas importantes para a promoção de melhorias contínuas. A esse respeito, julgue os itens subsequentes.

- 95** Entre as modalidades de auditoria hospitalar, encontra-se a auditoria operacional, que se destina a validar procedimentos antes mesmo de serem executados e está ligada ao setor de liberações de procedimentos ou guias de planos de saúde.
- 96** A auditoria concorrente acontece durante um fato ou processo para acompanhar a execução das atividades e garantir a qualidade do produto. No setor hospitalar, uma das vantagens da auditoria concorrente é possibilitar a correção de determinados problemas ainda durante a internação do paciente.
- 97** Caso algum conhecimento ou habilidade importante para o procedimento de auditoria não seja do domínio dos auditores membros da equipe, poderá ser convocado um especialista, que, nesse caso, atuará de forma independente da equipe da auditoria.
- 98** Os contatos da equipe de auditoria com o auditado serão sempre formais e registrados, inexistindo hierarquia entre os membros da equipe para a promoção desses contatos.

**99** Observadores e guias poderão acompanhar a equipe de auditoria, mas, se não fizerem parte dela, não deverão interferir nas decisões da equipe.

**100** As listas de verificação e os formulários devem se restringir unicamente à abrangência das atividades da auditoria, e os documentos de trabalho, incluindo os registros resultantes de seu uso, deverão ficar retidos até conclusão da auditoria.

Espaço livre