

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

Nome (legível): \_\_\_\_\_

CRM: \_\_\_\_\_

1. Conceito relacionado ao *core business* da organização de Saúde e que declara o que, como e para quem se faz o trabalho institucional. Estamos falando de:
  - a. Visão.
  - b. Missão.
  - c. Valores.
  - d. Metodologia.
  - e. Sistemática.
  
2. Estudos cronometrados de decomposição de tempos e movimentos da atividade laboral são características mais presentes em qual escola de Administração?
  - a. Behaviorista.
  - b. Clássica.
  - c. Estruturalista.
  - d. Relações Humanas.
  - e. Moderna.
  
3. As decisões de maior impacto e de longo prazo em uma organização de Saúde relacionam-se com a operação mais frequentemente por meio das ações do nível:
  - a. Tático.
  - b. Estratégico.
  - c. Operacional.
  - d. Dirigente.
  - e. Complementar.
  
4. Um cidadão de nacionalidade argentina desembarca no Brasil e procura assistência pública para diagnóstico e terapêutica de sua condição patológica. Seu direito ao atendimento nessas condições é, respectivamente, conferido pela normatização e baseado no princípio:
  - a. Da Organização Panamericana da Saúde e da Universalidade.
  - b. Da Organização Mundial da Saúde e da Integralidade.
  - c. Da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e da Universalidade.
  - d. Da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e da Integralidade.
  - e. Da Organização Mundial da Saúde e da Universalidade.
  
5. Atender desigualmente os desiguais, oferecendo mais a quem precisa mais e menos a quem precisa menos. Na Saúde este pode ser o enunciado do princípio da:
  - a. Paridade.
  - b. Igualdade.
  - c. Desigualdade.
  - d. Caridade.
  - e. Equidade.
  
6. O nível de atenção à Saúde de maior complexidade e a que corresponde estatisticamente à menor proporção dos casos é chamado no sistema brasileiro de:
  - a. Terciário.
  - b. Secundário.
  - c. Primário.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

- d. Quaternário.
- e. Básico.

7. As finalidades que se pretende atingir no longo prazo da ação organizacional, primordialmente relacionadas ao seu nível estratégico são tecnicamente designadas como:

- a. Metas.
- b. Objetivos.
- c. Padrões.
- d. Indicadores.
- e. Operações.

8. É instrumento de análise e solução de problemas, utilizado na Gestão de Saúde:

- a. Escore de Schaffhausen.
- b. Escala de Münchhausen.
- c. Pirâmide de Maslow.
- d. Escala de Glasgow.
- e. *Balanced Scorecard*.

9. O Conselho Deliberativo das organizações de Saúde é um conceito mais frequentemente associado ao nível:

- a. Estratégico
- b. Tático
- c. Operacional
- d. Médio
- e. Intermediário

10. Em relação às normas da saúde brasileira presentes na Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa correta:

- a. A oferta de serviços de Saúde no SUS – Sistema Único de Saúde, cabe ao Poder Público, sendo vedada a participação de terceiros.
- b. Os hospitais públicos fazem parte da forma complementar do SUS.
- c. Regionalização é a existência de direção única em cada esfera de governo.
- d. São princípios do SUS: a descentralização e a participação da comunidade.
- e. No SUS a assistência à Saúde é livre à iniciativa privada.

11. Auditoria hospitalar é uma ferramenta de gestão em saúde, estando atualmente presente nas instituições de saúde. Sendo um trabalho multidisciplinar que avalia em profundidade o desempenho de procedimentos no âmbito hospitalar situando o seu nível de qualidade. A esse respeito, analise as afirmativas abaixo:

- I. O trabalho de auditoria pode ser feito por uma pessoa qualificada ou uma equipe.
- II. Há a opção da auditoria interna, com membros da própria equipe hospitalar; uma externa, com equipe de consultoria, ou até mesmo uma parceria mista.
- III. O auditor necessita ter conhecimentos em legislação na área da saúde, além de noções de gestão e administração hospitalar.
- IV. Para se chegarem aos resultados esperados, os auditores usam métodos quantitativos e qualitativos para expressarem suas opiniões sobre os procedimentos avaliados.

Estão corretas as afirmativas:

- a. I e III apenas.
- b. I,II,III apenas.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

- c. II e IV apenas.
- d. Todas.
- e. II apenas.

12. Se uma organização privada apresenta práticas de gestão onde se busca garantia de equidade entre sócios, mantenedores ou instituições e proteção dos direitos das partes interessadas, realiza prestação de contas de ações e resultados, estabelece e atualiza os valores e princípios organizacionais, comunica fatos relevantes à sociedade e estabelece regras de conduta para os integrantes da administração e força de trabalho, pode-se afirmar que esta organização tem o seguinte foco de gestão:

- a. Capacitação e desenvolvimento.
- b. Ética e desenvolvimento social.
- c. Responsabilidade sócio ambiental.
- d. Governança corporativa.
- e. Sistemas de trabalho.

13. O conceito de Organização Social se caracteriza por:

- a. Organizações diretamente vinculadas ao Estado, como órgãos e agências governamentais.
- b. Indivíduos ou comunidades que desfrutam de benefícios, público atendido por ações ou organizações.
- c. Organizações sem fins lucrativos constituídas sob a forma jurídica de associações e de fundações privadas. São identificadas como ONG (organização não governamental), OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), OS (Organizações Sociais), Instituto, Instituição etc.
- d. Organizações empresariais regidas pela racionalidade do lucro. Também conhecido como iniciativa privada, setor privado e mercado.
- e. Organizações mistas, públicas e privadas.

14. Assinale a alternativa que contém a melhor conceituação de *benchmark*:

- a. Remover do foco de preocupações diretas do gestor as funções que não são vitais para a competitividade do serviço.
- b. Iniciar e manter uma cultura de se utilizar somente o necessário na área de trabalho.
- c. Atribuição de autoridade ao pessoal como contrapartida direta do binômio responsabilidade versus autoridade.
- d. Procura das melhores organizações em uma determinada atividade e aprender como funciona, de modo a reproduzi-la.
- e. Conceito e estratégia de melhorias graduais e contínuas, orientado para os meios e não para os resultados, já que os resultados são consequência.

15. Todos os projetos de estabelecimentos assistenciais de saúde deverão obrigatoriamente ser elaborados em conformidade com as disposições desta norma, devendo ainda atender a todas outras prescrições pertinentes ao regulamento técnico para planejamento, programação, elaboração e avaliação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde, determinado pela Resolução de Diretoria Colegiada-RDC:

- a. RDC 45.
- b. RDC 50.
- c. RDC 275.
- d. RDC 216.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

- e. RDC 52.
16. Método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos, promover a qualidade e a segurança no setor da saúde. Assinale a opção correspondente:
- Acreditação.
  - Certificação.
  - Qualificação.
  - Segurança suplementar.
  - Indicação.
17. Atualmente, o sistema de saúde brasileiro atua sob uma perspectiva de atenção integral ao usuário, a partir da interlocução dos diferentes níveis de atenção dentro da rede, ocupando diferentes papéis e relações sociais dentro da comunidade, de acordo com as características e níveis de complexidade. Em cada um desses espaços, existe a possibilidade e a responsabilidade da realização de ações educativas em saúde, como estratégia de conscientizar o usuário do serviço quanto a aspectos relacionados à sua própria saúde, realizando ações de autocuidado. Os níveis de atenção, são organizados, de acordo com suas diferentes complexidades. O objetivo da \_\_\_\_\_ é a promoção, proteção e manutenção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e redução de danos, buscando evitar a lotação de espaços de maior complexidade. A \_\_\_\_\_, ao contrário da atenção básica, tem uma intenção curativa e de recuperação da saúde, diminuindo os agravos, controlando sintomas, passando a fase aguda da comorbidade para uma possível continuação do tratamento em outros níveis de complexidade. Assim, \_\_\_\_\_ é formada pelos serviços especializados em nível ambulatorial e hospitalar, com densidade tecnológica intermediária entre a atenção primária e a terciária, historicamente interpretada como procedimentos de média complexidade. Esse nível compreende serviços médicos especializados, de apoio diagnóstico. Assinale a alternativa que preencha corretamente as lacunas.
- Atenção primária / atenção secundária / atenção terciária.
  - Atenção primária / atenção terciária / atenção secundária.
  - Atenção secundária / atenção terciária / atenção primária.
  - Atenção secundária / atenção primária / atenção terciária.
  - Nenhuma das anteriores.
18. O Complexo Econômico-Industrial da Saúde (CEIS) abrange segmentos produtivos (industriais e de serviços) articulados na área da saúde, com relação sistêmica entre si. Apesar da relevante base produtiva do CEIS instalada no Brasil, observa-se alta dependência de produtos fabricados internacionalmente. Nesse sentido, uma das consequências é:
- A vulnerabilidade do abastecimento do SUS e da inserção competitiva no plano internacional do CEIS.
  - A substituição das importações, com crescimento da indústria nacional de saúde.
  - A instituição do Plano Brasil Maior, em 2016, com foco no estímulo à inovação e à competitividade da saúde.
  - A instituição da Política Industrial, Tecnológica e de Comércio Exterior (PITCE) objetivando o fortalecimento dos bens de capital e insumos da saúde, com exceção dos fármacos.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

a. Instituição do Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social na Área da Saúde (CEBAS), como forma de estimular o crescimento do CEIS.

19. A promoção da participação dos funcionários nos processos assistenciais em busca da humanização pressupõe modelo de gestão da força de trabalho. Este modelo de gestão de pessoas compõe-se de três itens, a saber: Aponte a alternativa que contém os itens corretos:

- a. Sistemas de Avaliação; Sistemas de Recompensa; Cargos e Salários.
- b. Sistemas de Remuneração; Sistemas de Avaliação; Cargos e Salários.
- c. Sistemas de Trabalho; Educação, treinamento e desenvolvimento; Bem estar e satisfação das pessoas.
- d. Sistemas de Recompensas; Saúde e Segurança no Trabalho; Cargos e Salários.
- e. Sistemas de Avaliação; Sistemas de Treinamento; Cargos e Salários.

20. Os ativos intangíveis constituem o capital intelectual da organização e geram diferenciais competitivos. A gestão dos ativos intangíveis requer processos. A alternativa que contém os processos básicos para a gestão dos ativos intangíveis é:

- a. Conhecimento dos ativos; Proteção dos ativos; Melhoria dos ativos; Reserva legal dos ativos.
- b. Pesquisa dos ativos; Gestão dos ativos; Melhoria dos ativos; Registro dos ativos.
- c. Levantamento dos ativos; Registro dos ativos; Treinamento dos ativos; Melhoria dos ativos.
- d. Planejamento dos ativos; Melhoria e proteção dos ativos; Treinamento dos ativos; Registro dos ativos.
- e. Identificação dos ativos; Desenvolvimento dos ativos; Manutenção e proteção; Desenvolvimento e preservação do conhecimento.

21. As organizações se diferenciam pela gestão de seus processos de transformação de insumos em resultados. Na gestão de processos é necessário pensar-se em padronização e uma ferramenta é bastante útil nesta atividade. Esta ferramenta é chamada:

- a. PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.
- b. PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos.
- c. PDCA – Plan-Do-Check-Act.
- d. NR – Norma Regulamentadora.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

e. PO – Procedimento Operacional.

22. É no sistema de liderança e na cultura da excelência que se define a identidade da organização. O sistema de liderança compreende atividades que permitem a consolidação da cultura da excelência. Aponte a alternativa que não contempla o sistema de liderança:

- a. Governança.
- b. Gestão de riscos empresariais.
- c. Identificação e desenvolvimento de líderes potenciais.
- d. Discussão e implementação de decisões..
- e. Avaliação de líderes

23. O relacionamento com clientes é fundamental para o entendimento, a gestão e o atendimento das necessidades e suas expectativas. Aponte a alternativa incorreta em relação ao processo de relacionamento com clientes:

- a. Tratamento das reclamações ou sugestões.
- b. *Benchmarking*.
- c. Avaliação e comparação da satisfação.
- d. Avaliação e comparação da insatisfação.
- e. Acompanhamento dos serviços prestados.

24. Resultado, no fim das contas, é o que interessa, pois as organizações existem para gerar valor, assegurando sua perenidade de forma sustentada e para todas as partes interessadas. Em relação aos resultados relativos às pessoas podem ser considerados os seguintes, exceto:

- a. Número de horas de treinamento.
- b. Investimento em treinamento dividido pela receita.
- c. Frequência e gravidade dos acidentes de trabalho.
- d. Grau de satisfação do paciente.
- e. Número de doenças atribuídas às atividades profissionais.

25. Richers (2.000) definiu marketing como entender e atender o consumidor. Este autor propõe um sistema para a implementação desse processo. Aponte a alternativa incorreta do sistema de implementação de Richers:

- a. Análise da situação institucional (mercado, concorrentes e clientes).
- b. Adaptar serviços/produtos agregando valor com respectivos benefícios e custos.
- c. Ativar oferta dos serviços/produtos através de programas de comunicação e facilitação do acesso dos clientes.
- d. Avaliação dos serviços/produtos com exame das tendências do setor.
- e. Foco no conceito de produção

26. As ações e serviços públicos de Saúde e os serviços privados, contratados ou conveniados, que integram o SUS – Sistema Único de Saúde são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no Artigo 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda aos seguintes princípios, exceto:

- a. Universalidade de acesso aos serviços de Saúde em todos os níveis de assistência.
- b. Integralidade de assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema.
- c. Preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

- d. Igualdade da assistência à Saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie.
- e. O Sigilo à informação sobre a saúde das pessoas assistidas.

27. São Competências da Direção Nacional do Sistema Único da Saúde, exceto:

- a. Delegar o controle e fiscalização dos procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a Saúde.
- b. Participar da definição de normas e mecanismos de controle, com órgãos afins, de agravo sobre o meio ambiente ou dele decorrentes, que tenham repercussão na saúde humana.
- c. Participar da definição de normas, critérios e padrões para o controle das condições e dos ambientes de trabalho e coordenar a política de saúde do trabalhador.
- d. Coordenar e participar na execução das ações de vigilância epidemiológica.
- e. Formular, avaliar e apoiar as políticas de alimentação e nutrição.

28. À direção estadual do SUS - Sistema Único de Saúde compete, exceto:

- a. Promover a descentralização para os municípios dos serviços e das ações de Saúde.
- b. Acompanhar, controlar e avaliar as redes hierarquizadas do Sistema Único de Saúde.
- c. Prestar apoio técnico e financeiro aos Municípios e executar supletivamente ações e serviços de Saúde.
- d. Orientar a formulação da política e da execução de ações de saneamento básico.
- e. Participar, junto com os órgãos afins, do controle dos agravos do meio ambiente que tenham repercussão na saúde humana.

29. À direção municipal do SUS – Sistema Único de Saúde compete, exceto:

- a. Planejar, organizar, controlar e avaliar as ações e os serviços de saúde e gerir e executar os serviços públicos de Saúde.
- b. Participar do planejamento, programação e organização da rede regionalizada e hierarquizada do Sistema Único de Saúde, em articulação com sua direção estadual.
- c. Orientar laboratórios públicos de Saúde e hemocentros.
- d. Dar execução, no âmbito municipal, à política de insumos e equipamentos para a Saúde.
- e. Participar da execução, controle e avaliação das ações referentes às condições e aos ambientes de trabalho.

30. Dentro do SUS – Sistema Único de Saúde as instituições de saúde privadas poderão participar de forma:

- a. Principal.
- b. Complementar.
- c. Substituta.
- d. Comunitária.
- e. Auxiliar.

31. De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, ao SUS – compete, exceto:

- a. Participar do controle de produtos psicoativos, tóxicos e radioativos.
- b. Fiscalizar e inspecionar alimentos.
- c. Colaborar na proteção do meio ambiente.
- d. Controlar e tabelar preços dos procedimentos em Saúde.
- e. Executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

32. A reafirmação dos postulados clássicos da administração, com ênfase na sua prática profissionalizada e universalidade dos princípios e processos são características marcantes da:
- Escola Neoclássica.
  - Escola Behaviorista.
  - Escola Universal.
  - Escola Científica.
  - Escola Estruturalista.
33. Na base da hierarquia da chamada Pirâmide de Maslow encontramos as necessidades:
- Sociais.
  - Intelectuais.
  - De realização pessoal.
  - Fisiológicas.
  - De reconhecimento.
34. A exposição gráfica e ordenada das etapas de um processo assistencial hospitalar recebe o nome específico de:
- Organograma.
  - Cronograma.
  - Diagrama.
  - Histograma.
  - Fluxograma.
35. A ordem hierárquica do poder nas organizações de Saúde refere-se à entidade administrativa conhecida como:
- Cadeia de suprimentos.
  - Cadeia de valor.
  - Cadeia de comando.
  - Cadeia de domínio.
  - Cadeia de produção.
36. Assinale a alternativa que indica a ferramenta que o gestor deverá adotar para realizar um diagnóstico organizacional.
- Diagrama de causa e efeito.
  - Matriz Swot.
  - 5W e 2H's.
  - Diagrama de Pareto.
  - Círculo da Qualidade.
37. Aquele que possui pelo menos uma das ações de uma empresa pertence necessariamente ao grupo dos:
- Stakeholders*.
  - Shareholders*.
  - Clientes.
  - Fornecedores.
  - Colaboradores.



## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

38. O conceito que indica como a organização deseja ser vista no futuro e orienta para onde ela está sendo conduzida, segundo a previsão dos anseios e necessidades de seus clientes é conhecida como:

- a. Visão.
- b. Missão.
- c. Valores.
- d. Liderança.
- e. Meta.

39. A dimensão ética da organização, ou seja, aquilo que ela propugna como desejável e que deve balizar as ações organizacionais. São os:

- a. Objetivos.
- b. Valores.
- c. Indicadores.
- d. Paradigmas.
- e. Modelos.

40. O atendimento de saúde, seja no sistema público ou privado, utiliza equipes de gestão assim como equipes clínicas. As equipes de gestão administram a prestação de serviços de saúde ou atividades que sustentam a prestação de serviço, mas elas não fornecem atendimento assistencial diretamente. Acerca das equipes de gestão em saúde, analise as afirmativas a seguir.

I. As equipes de gestão, muitas vezes, têm membros que são clínicos, mas a presença deles não as torna uma equipe clínica. Na verdade, equipes de gestão podem ser formadas integralmente por clínicos.

II. Mesmo com alta rotatividade de membros, uma característica das equipes de gestão é que elas se mantêm sempre estáveis.

III. Equipes de gestão têm líderes definidos e responsabilidade compartilhada.

Assinale a alternativa que aponta qual ou quais afirmativas estão incorretas.

- a. I apenas.
- b. II apenas.
- c. III apenas.
- d. I e II apenas.
- e. I, II e III.

41. Assinale a alternativa correta:

- a. Um hospital é considerado de porte especial quando a sua capacidade instalada é de mais de 150 leitos.
- b. As organizações públicas de Saúde também são chamadas de terceiro setor.
- c. No atual mercado de trabalho em Saúde uma das soluções para a alta competitividade é a diferenciação profissional.
- d. A classificação da atenção à Saúde em primária, secundária e terciária tem por base a igualdade no grau de complexidade do atendimento oferecido.
- e. No Brasil os hospitais privados são proibidos de prestar atendimento a pacientes do SUS – Sistema Único de Saúde.

42. Classificação do risco e da prioridade de assistência para pacientes nos serviços de emergência é uma das finalidades do

- a. Protocolo de Kioto.
- b. Protocolo de Manchester.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

- c. Protocolo de Montreal.
  - d. Protocolo de Cartagena.
  - e. Protocolo de Estocolmo.
43. A ação empresarial chamada IPO – *Initial Public Offering* representa:
- a. Público inicial atingido por uma oferta empresarial.
  - b. Participação inicial de uma empresa no mercado de Publicidade.
  - c. Valor inicial oferecido por uma empresa vendida em leilão público.
  - d. Publicidade inicial das ofertas oferecidas por uma empresa.
  - e. Oferta de venda de ações de uma empresa pela primeira vez em bolsa de valores.

## ABRAMPAS

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

44. A tendência de se utilizar os tribunais como via para a obtenção de tratamentos, procedimentos e medicamentos recebe o nome de:
- Democratização da Saúde.
  - Judicialização da Saúde.
  - Saúde Judiciária.
  - Direito à Saúde.
  - Jurisprudência em Saúde.
45. Na moderna Administração em Saúde conceitua-se processo como:
- Conjunto de recursos e atividades que transformam exclusivamente matérias primas em produtos.
  - Qualquer tipo de atividade desenvolvida nas organizações.
  - Sequência de recursos e atividades que transformam insumos em produtos ou resultados.
  - Elemento sobre o qual se dão os trabalhos jurídicos.
  - Sequência descritiva de recursos necessários à produção de resultados.
46. A técnica e arte de se colocar os recursos à disposição para a realização da atividade assistencial nas organizações de Saúde recebe o nome de:
- Tecnologia.
  - Assistencialismo.
  - Ciência.
  - Técnica.
  - Logística.
47. Assinale a alternativa que apresenta exclusivamente serviços de apoio administrativo de uma organização hospitalar:
- Patologia; Laboratório; Diagnóstico por Imagem.
  - Centro Cirúrgico; Emergência; Enfermaria.
  - Finanças; Recursos Humanos; Informática.
  - Epidemiologia; Farmácia; SAME – Serviço de Arquivo Médico e Estatística.
  - Finanças; SAME; Farmácia.
48. Assinale a alternativa que apresenta exclusivamente serviços de atenção direta de uma organização hospitalar:
- Centro Cirúrgico; Emergência; Enfermaria.
  - Finanças; Recursos Humanos; Informática.
  - Epidemiologia; Farmácia; SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatística.
  - Patologia; Laboratório; Diagnóstico por Imagem.
  - Finanças; SAME; Farmácia.
49. Assinale a alternativa que apresenta exclusivamente serviços de apoio ao diagnóstico e à terapêutica de uma organização hospitalar:
- Patologia; Laboratório; Diagnóstico por Imagem
  - Finanças; SAME; Farmácia
  - Centro Cirúrgico; Emergência; Enfermaria
  - Finanças; Recursos Humanos; Informática
  - Epidemiologia; Farmácia; SAME

## **ABRAMPAS**

Exame para Obtenção de Certificado de Área de Atuação em Administração em Saúde – 2023

50. A atividade-fim de uma organização hospitalar pode ser denominada:
- a. Assistencial.
  - b. Administrativa.
  - c. Financeira.
  - d. Gerencial.
  - e. Estratégica.