

**PROCESSO SELETIVO – INSTITUTO  
DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR –  
ISGH – FORTALEZA/CE**

**PROCESSO SELETIVO  
Nº 16/2022**



**ISGH – Auxiliar Administrativo**

**Tarde**

**Tipo 1 - BRANCA**

Organizadora:



**FUNÇÃO: ISGH – AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

**CONHECIMENTOS BÁSICOS**

**LÍNGUA PORTUGUESA**

**Recado ao Senhor 903**

Vizinho.

Quem fala aqui é o homem do 1003. Recebi outro dia, consternado, a visita do zelador, que me mostrou a carta em meia-noite – e a sua veemente reclamação verbal. Devo dizer que estou desolado com tudo isso, e lhe dou inteira razão. O regulamento do prédio é explícito e, se não fosse, o senhor ainda teria ao seu lado a lei e a polícia. Quem trabalha o dia inteiro tem direito ao repouso noturno e é impossível repousar no 903 quando há vozes, passos e músicas no 1003. Ou melhor: é impossível ao 903 dormir quando o 1003 se agita; pois como não sei o seu nome nem o senhor sabe o meu, ficamos reduzidos a ser dois números, dois números empilhados entre dezenas de outros. Eu, 1003, me limito a leste pelo 1005, a oeste pelo 1001, ao sul pelo oceano Atlântico, ao norte pelo 1004, ao alto pelo 1103 e embaixo pelo 903 – que é o senhor. Todos esses números são comportados e silenciosos; apenas eu e o oceano Atlântico fazemos algum ruído e funcionamos fora dos horários civis; nós dois apenas nos agitamos e bramimos ao sabor da maré, dos ventos e da lua. Prometo sinceramente adotar, depois das 22 horas, de hoje em diante, um comportamento de manso lago sul. Prometo. Quem vier à minha casa (perdão: ao meu número) será convidado a se retirar às 21:45, e explicarei: o 903 precisa repousar das 22 horas às 7 pois às 8:15 deve deixar o 783 para tomar o 109 que o levará até o 527 de outra rua, onde trabalha na sala 305. Nossa vida, vizinho, está toda numerada; e reconheço que ela só pode ser tolerável quando o número não incomoda outro número, mas o respeita, ficando dentro dos limites de seus Algarismos. Peço-lhes desculpas – e prometo silêncio.

Mas que me seja permitido sonhar com outra vida e outro mundo, em que um homem batesse à porta do outro e dissesse: “Vizinho, são três horas da manhã e ouvi música em tua casa. Aqui estou”. E o outro respondesse: “Entra vizinho, e come do meu pão e bebe do meu vinho. Aqui estamos todos a bailar e cantar, pois descobrimos que a vida é curta e a lua é bela”.

E o homem trouxesse sua mulher, e os dois ficassem entre os amigos e amigas do vizinho entoando canções para agradecer a Deus o brilho das estrelas e o murmúrio da brisa nas árvores, e o dom da vida, e a amizade entre os humanos, e o amor e a paz.

(BRAGA, Rubem. Portal da Crônica Brasileira. Crônicas. Acervo Fundação Casa de Rui Barbosa. Adaptado.)

**Questão 01**

No trecho “[...] e reconheço que ela só pode ser tolerável quando o número não incomoda outro número, mas o respeita, ficando dentro dos limites de seus Algarismos.” (2º§), é possível depreender que o termo assinalado expressa ideia de:

- A) Motivo.
- B) Restrição.
- C) Oposição.
- D) Conclusão.

**Questão 02**

É possível inferir que a crônica de Rubem Braga, a princípio, evidencia outro gênero textual – o recado, enfatizando uma particularidade informal atribuída ao texto. Dessa forma, o cronista apresenta uma perspectiva:

- A) Irônica, pois os relacionamentos entre vizinhos estão cada vez mais afastados.
- B) Vingativa, pois as reclamações do vizinho além de não acatadas são extremamente desprezadas.
- C) Saudosista, já que anteriormente a convivência entre os vizinhos era assinalada por inúmeras festas.
- D) Normativa, porque, ao longo do texto, são enfatizadas leis sociais para legitimar normas do condomínio.

**Questão 03**

Considerando o excerto “Nossa vida, vizinho, está toda numerada; e reconheço que ela só pode ser tolerável quando o número não incomoda outro número, mas o respeita, ficando dentro dos limites de seus Algarismos.” (2º§), é possível depreender que:

- A) Atualmente, o individualismo é uma característica da atual sociedade.
- B) A harmonia e o respeito são particularidades reveladas entre os vizinhos.
- C) A relação entre os vizinhos evidenciada no texto é cordial, afetuosa e amável.
- D) A tolerância e o respeito mútuo são comportamentos secundários ao convívio social.

**Questão 04**

Levando em consideração que o adjetivo é uma palavra que caracteriza um substantivo, conferindo-lhe uma qualidade, característica, aspecto ou estado, assinale a afirmativa transcrita do texto que NÃO se trata de tal classe gramatical.

- A) “[...] ficando dentro dos limites de seus Algarismos.”
- B) “Quem trabalha o dia inteiro tem direito ao repouso noturno [...]”
- C) “[...] ficamos reduzidos a ser dois números, dois números empilhados entre dezenas de outros.”
- D) “[...] e reconheço que ela só pode ser tolerável quando o número não incomoda outro número, [...]”

**Questão 05**

Considerando que Rubem Braga, ao invés de apenas dialogar com o vizinho, faz disso tema para analisar a frequente e complicada relação interpessoal, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) No 2º§, o cronista pontua uma ironia nem sarcástica nem ofensiva.
- B) É inserido um lirismo da imaginação com o cronista compartilhando o seu sonho de comunhão entre os vizinhos.
- C) O jogo de impessoalidade dos números, em união com o jogo meramente geográfico dos blocos que são os demais apartamentos, demonstra que o cronista potencializa atitudes intransigentes e secas.
- D) O cronista sabe da política da boa vizinhança; promete rever suas ações, não sem antes revelar a quantidade de números em que cada ser humano se converte (ou se deixa converter) para garantir a sua ordem.

**Questão 06**

Considerando o trecho “Recebi outro dia, consternado, a visita do zelador, que me mostrou a carta em meia-noite – e a sua veemente reclamação verbal.” (2º§), é possível substituir a expressão destacada, sem prejuízo do sentido contextual, por:

- A) Rejeitado.
- B) Entediado.
- C) Enaltecido.
- D) Desconsolado.

**Questão 07**

No trecho “Quem vier à minha casa (perdão: ao meu número) será convidado a se retirar [...]” (2º§), o sinal indicativo de crase é facultativo. Tal fato também ocorre em:

- A) A vizinha à qual me refiro é muito rancorosa.
- B) Às vezes o murmúrio da brisa nas árvores nos acalma.
- C) À medida que a festa começa, as reclamações aumentam.
- D) Caminharemos até à praça próxima do meu apartamento.

**Questão 08**

No fragmento “Aqui estamos todos a bailar e cantar, pois descobrimos que a vida é curta e a lua é bela.” (3º§), a expressão indicada denota ideia de:

- A) Escolha.
- B) Finalidade.
- C) Explicação.
- D) Comparação.

**Questão 09**

No fragmento “Peço-lhes desculpas – e prometo silêncio.” (2º§), o travessão tem como propósito:

- A) Enfatizar uma elucidação.
- B) Manifestar o ponto de vista do leitor.
- C) Sugerir prolongamento de uma ideia.
- D) Interromper o pensamento do cronista.

**Questão 10**

Levando em consideração que o pronome se trata de palavra que acompanha ou substitui substantivos, assinale o trecho literal que transmite ideia de posse.

- A) “Quem fala aqui é o homem do 1003.”
- B) “Nossa vida, vizinho, está toda numerada; [...]”
- C) “Todos esses números são comportados e silenciosos; [...]”
- D) “Mas que me seja permitido sonhar com outra vida e outro mundo, [...]”

**INFORMÁTICA**

**Questão 11**

Considere utilizar um computador com o Sistema Operacional *Microsoft Windows 10*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, com tela sensível ao toque. Para exibir o menu *Link rápido*, bem como abrir a Central de Facilidade de Acesso, deve-se utilizar os seguintes atalhos de teclado, respectivamente:

- A) Win + T; Win + X
- B) Win + S; Win + T
- C) Win + U; Win + S
- D) Win + X; Win + U

**Questão 12**

No navegador *Google Chrome*, com uso do Sistema Operacional *Microsoft Windows 10*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, para abrir uma nova janela de navegação anônima deve-se clicar nos três (3) pontos no canto superior direito, clicar em Nova Janela Anônima, e, ao lado, aparecerá também, um conjunto de teclas de atalho para tal finalidade. Assinale, a seguir, esse conjunto de teclas de atalho.

- A) CTRL + SHIFT + G
- B) CTRL + SHIFT + N
- C) CTRL + SHIFT + O
- D) CTRL + SHIFT + T

**Questão 13**

Em Comunicação de Dados, a rede que “utiliza cabos de par trançado, enviando dados via sinais elétricos, que, normalmente, são chamados de cabos de rede, e, ainda, geralmente, possui boas velocidades de transmissão”, trata-se de:

- A) Dial-up.
- B) Coaxial.
- C) Ethernet.
- D) Bluetooth.

**Questão 14**

No *Microsoft Excel 2019*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, há alguns modos de visualização dos dados da planilha. Um deles “permite visualizar os cabeçalhos e rodapés que serão impressos com o documento”. Trata-se de:

- A) Zoom.
- B) Normal.
- C) Layout da Página.
- D) Visualização de quebra de página.

**Questão 15**

No *Microsoft Word 2019*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, seu *layout* é composto por Guias, Grupos e Botões em que estão localizados todos os comandos para se utilizar no programa. Um deles é usado como recurso de marca d’água no documento editado. O comando para inserir marca d’água se localiza no Grupo Plano de Fundo da Página. A Guia cujo tal grupo pertence é:

- A) Inserir.
- B) Layout.
- C) Design.
- D) Referências.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**Questão 16**

A organização que busca ser única em seu ramo mediante procedimentos amplamente valorizados pelos clientes está adotando uma estratégia de:

- A) Foco.
- B) Crescimento.
- C) Diferenciação.
- D) Liderança de custo.

### Questão 17

Planejar é ao mesmo tempo um processo, uma habilidade e uma atitude. Pensar e agir em relação ao futuro é a essência do processo de planejamento. Sobre o tema, analise as afirmativas a seguir.

- I. É definir objetivos ou resultados a serem alcançados.
- II. É definir meios para possibilitar a realização de resultados desejados.
- III. É interferir na realidade, para passar de uma situação conhecida a outra situação desejada, dentro de um intervalo definido de tempo.
- IV. O processo de planejamento é uma sequência ou conjunto de decisões ou procedimentos, que cria uma estrutura estável e dinâmica. Essa estrutura, chamada de estrutura organizacional, define o trabalho que as pessoas, como indivíduos ou integrantes de grupos, devem realizar.
- V. É imaginar e trabalhar para construir uma situação nova, que não resultaria da simples evolução dos acontecimentos presentes.
- VI. É definir um objetivo, avaliar as alternativas para realizá-lo e escolher um curso específico de ação.

Está correto o que se afirma apenas em

- A) II, IV e V.
- B) I, III, IV e VI.
- C) III, IV, V e VI.
- D) I, II, III, V e VI.

### Questão 18

“Em qualquer nível, cada gerente tem determinado número de pessoas que se reportam a ele, pessoas que podem estar agrupadas em conjuntos de cargos ou outros departamentos. O número de pessoas subordinadas a um gerente define a \_\_\_\_\_ de controle ou de comando desse gerente.”

Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) equipe
- B) estrutura
- C) amplitude
- D) delegação

### Questão 19

Tanto a centralização quanto a descentralização apresentam vantagens e desvantagens. A centralização produz uniformidade e controle. A descentralização estimula a autonomia e possibilita melhor aproveitamento do potencial das pessoas. São consideradas vantagens da organização centralizada, EXCETO:

- A) Facilidade no controle.
- B) Rapidez na comunicação vertical.
- C) Uniformidade de procedimentos.
- D) Criatividade na busca de soluções.

### Questão 20

A motivação para o trabalho é resultante de uma interação complexa entre motivos internos das pessoas e os estímulos da situação ou ambiente. Com referência aos motivos internos das pessoas pode-se relacionar, EXCETO:

- A) Valores.
- B) Aptidões.
- C) Necessidades.
- D) Oportunidades de carreira.

### Questão 21

Em uma seguradora, os sinistros eram processados por funcionários que cuidavam, individualmente, de cada uma das etapas, como em uma linha de montagem. As etapas e os funcionários foram juntados em um grupo, que passou a ser responsável por todo o processo, sem a atribuição de tarefas especializadas a indivíduos. Além disso, o grupo toma decisões de natureza gerencial que são necessárias para seu funcionamento, tais como a programação do próprio trabalho, a escolha dos métodos e ferramentas de trabalho, a divisão de tarefas entre seus integrantes e a redistribuição dessas tarefas, no caso de alguém faltar. Essa mudança é caracterizada pela prática do:

- A) Empowerment.
- B) Rodízio de cargos.
- C) Alargamento de tarefas.
- D) Programa de reconhecimento.

### Questão 22

Os termos autocracia e democracia são empregados para definir dois estilos básicos de liderança, que se desdobram em outros. Todos podem ser válidos e eficazes, dependendo da situação. Relacione adequadamente o tipo de liderança com suas respectivas características.

1. Autocracia.
  2. Democracia.
- ( ) Define com precisão as responsabilidades individuais e designa tarefas específicas para pessoas específicas.
  - ( ) Está muito mais preocupado com a tarefa do que com o grupo que a executa.
  - ( ) Focaliza sua atenção no próprio funcionário ou no grupo, enfatizando as relações humanas e o desenvolvimento da capacidade de trabalhar em equipe.
  - ( ) Dedicar parte significativa de seu tempo à orientação dos integrantes de sua equipe.
  - ( ) É amigável.
  - ( ) Insiste na necessidade de cumprir as metas.
  - ( ) Concentra sua atenção no desempenho do funcionário ou grupo, enfatizando o cumprimento de prazos, os padrões de qualidade e a economia de custos.
  - ( ) Acredita que deve criar um clima em que as pessoas sintam-se confortáveis.

A sequência está correta em

- A) 1, 1, 2, 2, 1, 1, 2.
- B) 2, 1, 1, 2, 2, 1, 2, 1.
- C) 1, 2, 2, 1, 1, 1, 2, 2.
- D) 2, 2, 1, 2, 1, 1, 2, 1.

### Questão 23

Os canais de comunicação diferem com relação a sua capacidade de transmitir informações; dependem da riqueza do canal (quantidade de informação que pode ser transmitida durante um episódio de comunicação). As mensagens rotineiras costumam ser diretas e apresentar um nível mínimo de ambiguidade; portanto, é viável a utilização de:

- A) Discurso ao vivo.
- B) Videoconferências.
- C) Conversas cara a cara.
- D) Memorandos e cartas.

**Questão 24**

O pensamento grupal é uma forma de raciocinar e tomar decisões que ignora fatos e informações relevantes, especialmente quando vêm de fora do grupo. A síndrome do pensamento grupal pode ocorrer porque o grupo sente-se tão pressionado a tomar uma decisão, ou tem tanta urgência de resolver um problema, que age de forma a desconsiderar e até mesmo a ignorar, deliberadamente, informações que contrariam suas escolhas. São considerados sintomas que indicam a ocorrência do pensamento grupal, EXCETO:

- A) Autocensura.
- B) Ilusões de vulnerabilidade.
- C) Crença na moralidade intrínseca do grupo.
- D) Racionalização de informações desagradáveis.

**Questão 25**

Os controles administrativos, numa organização, são praticados nas áreas funcionais: produção, marketing, finanças, recursos humanos. São controles que produzem informações especializadas e possibilitam a tomada de decisão em cada uma das áreas. São considerados critérios e padrões de controle tradicionais para todas essas áreas, EXCETO:

- A) Participação no mercado.
- B) Taxas de rotatividade, absenteísmo e atrasos.
- C) Quantidade e qualidade dos produtos e serviços.
- D) Indicadores de satisfação dos acionistas, clientes e imagem na sociedade.

**Questão 26**

Do exercício da influência interpessoal surge o fenômeno da liderança, alçando um indivíduo frente a um grupo que se deixa conduzir em uma determinada situação. A atitude de um líder deve ser referendada com franqueza e honestidade nas ordens dadas, exprimindo o que deseja e acrescentando o que ele pensa e sente a respeito do assunto, contribuindo, assim, para tornar as ordens mais claras. Nesse caso, estará praticando a:

- A) Emulação.
- B) Assertividade.
- C) Racionalidade.
- D) Poder de recompensa.

**Questão 27**

A avaliação da responsabilidade social de uma organização envolve seu relacionamento com o mundo externo; ética é um termo mais genérico, que envolve tanto os relacionamentos internos quanto os externos e pode ser definida como o estudo do modo pelo qual nossas decisões afetam as outras pessoas. O sistema ético que consiste na busca do bem maior para um grande número de pessoas e que esclarece que cabe às pessoas avaliar e escolher entre valores conflitantes aquele que poderá resultar no ato específico desejado, e também comporta posições relativas, pois em determinadas situações a honestidade pode prevalecer em detrimento da amizade, ou vice-versa, denomina-se:

- A) Utilitarismo.
- B) Universalismo.
- C) Utilitarismo de ações.
- D) Utilitarismo de regras.

**Questão 28**

“Estudiosos da Administração desenvolveram uma tipologia de respostas que as empresas podem dar quando surge uma questão social. Uma resposta \_\_\_\_\_ ocorre quando a empresa admite alguns erros, procurando reduzir sua extensão ao defender-se, sem, entretanto, adotar uma posição obstrutiva. Na verdade, procuram eximir-se da responsabilidade encarando os fatos como acontecimentos fortuitos.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) proativa
- B) defensiva
- C) obstrutiva
- D) acomodativa

**Questão 29**

“Planejamento estratégico é um processo intelectual, que consiste em estruturar e esclarecer a visão dos caminhos que a organização deve seguir e os objetivos que deve alcançar. Há diversos componentes nesse processo intelectual principalmente \_\_\_\_\_, que é a razão de ser da organização e que reflete seus valores, sua vocação e suas competências.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) a missão
- B) o desempenho da organização
- C) os desafios e as oportunidades do ambiente
- D) os pontos fortes e fracos dos sistemas internos da organização

**Questão 30**

O desenvolvimento moral apresenta dois estágios: pré e pós-convencional. No estágio pós-convencional, o comportamento atingiu o mais alto nível ético. A conduta pessoal, grupal ou individual está fundamentada em princípios morais que reconhecem os direitos alheios, o impacto do comportamento sobre os outros, as gerações futuras, os exemplos para os jovens, e conceitos como justiça, honra, dignidade, autorrealização por meio do respeito para consigo próprio e para com os outros. O comportamento é orientado por princípios e convicções, e não pelas convenções, pelo receio da punição, ou pela busca de recompensas. A ideia de responsabilidade social está no centro desse estágio de desenvolvimento moral. São indicativos desse estágio, EXCETO:

- A) “O negócio é levar o máximo de vantagem em tudo.”
- B) “Minha liberdade termina onde começa a liberdade do vizinho.”
- C) “Não há o que me obrigue a fazer algo que considere moralmente errado.”
- D) “Não concordo com nenhuma de suas palavras, mas defenderei até o fim seu direito de dizê-las.”

**ATENÇÃO**



**NÃO É PERMITIDA** a anotação das respostas da prova em QUALQUER MEIO. O candidato flagrado nesta conduta poderá ser ELIMINADO do processo.





## INSTRUÇÕES

**O uso de máscara durante a realização da prova é facultativo. O álcool em gel se encontra disponível para o uso dos candidatos.**

1. Somente será permitida a utilização de caneta esferográfica de tinta azul ou preta, feita de material transparente e de ponta grossa.
2. É proibida, durante a realização das provas, a comunicação entre os candidatos bem como a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, impressos, ou qualquer outro material de consulta, protetor auricular, lápis, borracha ou corretivo. Especificamente, não será permitido ao candidato ingressar na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: *bip*, telefone celular, *walkman*, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, *ipod*, *ipad*, *tablet*, *smartphone*, mp3, mp4, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro, relógio de qualquer modelo, pulseiras magnéticas e similares e etc., o que não acarretará em qualquer responsabilidade do Instituto Consulplan sobre tais equipamentos.
3. Com vistas à garantia da segurança e da integridade do Processo Seletivo, no dia da realização das provas escritas, os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais na entrada e na saída dos sanitários.
4. O caderno de provas consta de 30 (trinta) questões de múltipla escolha para todas as funções.
5. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o caderno de provas contém o número de questões previsto, se corresponde à função a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto ou, ainda, detenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao Fiscal de Aplicação.
6. As provas terão duração de 3 (três) horas para todas as funções. Este período abrange a assinatura, assim como a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (Gabarito).
7. As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas (A a D) e uma única resposta correta. Ao terminar a prova, o candidato, obrigatoriamente, deverá devolver ao Fiscal de Aplicação o Cartão de Respostas (Gabarito) devidamente assinado em local específico.
8. Os Fiscais de Aplicação não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
9. Não é permitida a anotação de informações relativas às respostas (cópia de gabarito) no Cartão de Confirmação de Inscrição (CCI) ou em qualquer outro meio.
10. O candidato somente poderá se retirar do local de realização das provas escritas levando o caderno de provas no decurso dos últimos 30 (trinta) minutos anteriores ao horário previsto para o seu término. O candidato poderá se retirar do local de realização das provas somente a partir dos 90 (noventa) minutos após o início de sua realização; contudo, não poderá levar o seu caderno de provas.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala só poderão sair juntos. Caso algum deles insista em sair do local de aplicação antes de autorizado pelo Fiscal de Aplicação, será lavrado Termo de Ocorrência, assinado pelo candidato e testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo Fiscal de Aplicação da sala e pelo Coordenador da Unidade de provas, para posterior análise pela Comissão de Acompanhamento do Processo Seletivo.

## RESULTADOS E RECURSOS

- Os gabaritos oficiais preliminares serão divulgados na *internet*, no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br), a partir das 16h00min da segunda-feira, dia 13 de junho.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 1 (um) dia úteis, a partir do dia subsequente ao da divulgação (terça-feira), em requerimento próprio disponibilizado no *link* correlato ao Processo Seletivo no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br).
- A interposição de recursos poderá ser feita via *internet*, através do Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos, pelo candidato, ao fornecer os dados referentes à sua inscrição, apenas no prazo recursal, ao Instituto Consulplan, conforme disposições contidas no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br), no *link* correspondente ao Processo Seletivo.