

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

**PROCESSO SELETIVO
Nº 16/2022**



UAPS – Recepcionista

Tarde

Tipo 1 - BRANCA

Organizadora:



FUNÇÃO: UAPS – RECEPCIONISTA

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

O ato de receber uma informação de forma focada, interpretando com atenção a mensagem recebida, é conhecido como:

- A) Escuta ativa.
- B) Atitude positiva.
- C) Capacidade de percepção.
- D) Exercício do autoconhecimento.

Questão 17

Acerca da acreditação hospitalar, analise as afirmativas a seguir.

- I. A acreditação hospitalar é considerada um processo de avaliação de instituições prestadoras de serviços na área de saúde, com o objetivo de aperfeiçoar a segurança e a qualidade dos serviços prestados.
- II. Quando uma instituição de prestação de serviços de saúde adquire o selo de acreditação hospitalar, conseqüentemente, esta instituição torna-se mais reconhecida no setor da saúde, uma vez que ela passa a ter que cumprir muitas exigências.
- III. A acreditação hospitalar é voluntária, a própria instituição decide se quer ser avaliada pelas organizações acreditadoras ou não.
- IV. Apresentar licença sanitária e estar constituída há pelo menos um ano são alguns dos pré-requisitos necessários à instituição para estar elegível para processo de acreditação.

Está correto o que se afirma em

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

Questão 18

Sobre acreditação hospitalar, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Após a avaliação, caso a instituição não consiga a acreditação, ela poderá tentar novamente após um ano.
- B) A acreditação hospitalar cria a cultura do aperfeiçoamento constante, da preocupação com os detalhes e com a otimização dos processos.
- C) A acreditação e a certificação têm o mesmo conceito, ambas conferem competência técnica à instituição para a prática dos meios contínuos de avaliação de conformidade.
- D) A tecnologia (os sistemas utilizados pela unidade de saúde, *softwares*) é considerada um ponto importante durante as avaliações para a acreditação hospitalar, pois garante a organização dos dados internos e do fluxo de serviços.

Questão 19

Considerando o processo de comunicação, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Aquele que envia a mensagem.
 2. Conjunto de sinais estruturados verbal ou não-verbal.
 3. Aquele que recebe a mensagem e a decodifica.
 4. Aquilo que é comunicado, o conteúdo das informações transmitidas.
 5. O meio utilizado para a transmissão da mensagem.
- () Canal.
 () Remetente.
 () Destinatário.
 () Código
 () Mensagem.

A sequência está correta em

- A) 5, 3, 2, 1, 4.
- B) 5, 3, 1, 2, 4.
- C) 5, 1, 3, 2, 4.
- D) 5, 1, 3, 4, 2.

Questão 20

Sobre o relacionamento interpessoal e a comunicação, analise as afirmativas a seguir.

- I. O relacionamento interpessoal virtual é visto como algo mais recente e nele, ainda, devem predominar o uso do respeito, a empatia, a responsabilidade, dentre outras diversas características morais que conduzem a uma relação agradável e coerente.
- II. A comunicação interpessoal consiste na troca de informações entre dois ou mais indivíduos, sendo a habilidade de transmitir, receber e interpretar somente mensagens verbais de forma clara.
- III. A falta de empatia prejudica a qualidade das relações; porém, não pode fazer com que uma informação não seja transmitida da forma correta.
- IV. A negociação é um tipo de habilidade interpessoal e significa ter a capacidade de discutir e chegar a um acordo de maneira profissional.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 21

As relações interpessoais são essenciais para se relacionar efetivamente com seus colegas de trabalho e empregadores. As habilidades interpessoais associadas à inteligência emocional são importantes para determinar como os funcionários usam seus conhecimentos para obterem bons resultados, uma vez que todos os aspectos do trabalho envolvem a comunicação. São consideradas características necessárias a uma boa comunicação interpessoal, EXCETO:

- A) Criatividade.
- B) Respeito pelos outros.
- C) Capacidade de negociação.
- D) Exercício do autoconhecimento.

Questão 22

Todo e qualquer elemento que dificulta ou interfere na comunicação é visto como uma barreira da comunicação. São consideradas barreiras da comunicação, EXCETO:

- A) Investimento em otimização de processos.
- B) Troca de mensagens de texto durante uma conversa.
- C) Preconceito à classe social, educação, gênero, dentre outros.
- D) Uso de palavras e expressões coloquiais específicas de uma região.

Questão 23

“_____ é o serviço encarregado do recebimento; registro; classificação; distribuição; controle da tramitação; e, expedição de documentos.”

(Arquivo Nacional, 2005.)

Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) Processo
- B) Protocolo
- C) Arquivamento
- D) Recolhimento

Questão 24

Sobre o atendimento, analise as afirmativas a seguir.

- I. No que se refere ao atendimento telefônico, é preciso ter profissionalismo ao atender, não utilizando gírias, ironias e pronomes de tratamento menos adequados como, por exemplo, “querido”; “meu bem”; e, sem vícios de linguagem.
- II. No atendimento ao cliente, o profissional deve se apresentar sempre de forma discreta no vestuário e acessórios, evitando extravagâncias, priorizando sempre o bom senso.
- III. Durante uma ligação não é necessário que o atendente compreenda com clareza a demanda do cliente e o motivo que o levou a fazer a ligação, devendo priorizar somente a cortesia no atendimento.
- IV. O tempo de espera de um cliente é irrelevante, desde que sua solicitação seja atendida ao final do atendimento.
- V. A excelência do atendimento se baseia principalmente pelo respeito; imparcialidade; eficiência; colaboração; e, ética.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 25

Considerando o trabalho em equipe, analise as afirmativas a seguir.

- I. O que caracteriza o trabalho em equipe é o esforço e o compromisso de duas ou mais pessoas em busca de um objetivo comum.
- II. Uma das vantagens do trabalho em equipe é o aumento da produtividade, uma vez que as dinâmicas de trabalho favorecem um maior rendimento dos integrantes.
- III. Um bom exemplo de trabalho em equipe são os esportes. Os esportes, em sua maioria, são formados por equipes em que cada um desempenha um papel para atingir um objetivo comum.
- IV. O líder de uma equipe de trabalho deve ensinar sua equipe a lidar com os erros e sempre reconhecer os acertos.

Está correto o que se afirma em

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

Questão 26

Dentre os elementos destacados a seguir, NÃO se refere à organização de arquivos:

- A) Suporte.
- B) Transferência.
- C) Recolhimento.
- D) Microfilmagem.

Questão 27

São considerados tipos de técnicas de atendimento ao público, EXCETO:

- A) Conhecer seu público.
- B) Ser objetivo e educado.
- C) Utilizar termos técnicos na conversa.
- D) Ter ferramentas para auxiliar no atendimento.

Questão 28

Sobre a ética profissional, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- () Compreensão, colaboração, diálogo e apoio são atitudes que favorecem um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.
- () O sigilo profissional ou a guarda de informações obtidas em razão do exercício profissional não vêm desacompanhados da postura ética, dos valores e dos princípios morais do profissional, pois são importantes na tomada de decisões e na produtividade das empresas.
- () A quebra do sigilo profissional não é permitida em hipótese alguma, sendo o valor do sigilo ético profissional maior que qualquer outro valor.
- () A falta de ética no trabalho pode resultar em uma potência destrutiva das conversas no dia a dia organizacional. A fofoca acaba por disseminar inseguranças, bem como prejudicar o desempenho interno.

A sequência está correta em

- A) F, F, F, F.
- B) F, F, V, V.
- C) V, V, V, F.
- D) V, V, F, V.

Questão 29

Sobre cidadania, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Nacionalidade.
 2. Direitos.
 3. Exemplos de cidadania.
 4. Deveres.
- () Revitalizar uma praça; praticar a direção defensiva; respeitar o próximo.
 - () Manifestação do pensamento livre; saúde; segurança; moradia; educação.
 - () Proteger a natureza; votar; respeitar os direitos sociais de outra pessoa; cumprir as leis.
 - () Pertencimento a um determinado estado-nação.

A sequência está correta em

- A) 3, 2, 4, 1.
- B) 4, 2, 3, 1.
- C) 4, 1, 2, 3.
- D) 3, 4, 1, 3.

Questão 30

Apesar do trabalho em equipe apresentar diversas vantagens, ele também possui alguns desafios que podem impactar no desempenho da equipe. São consideradas dificuldades do trabalho em equipe, EXCETO:

- A) Individualismo.
- B) Falha na liderança.
- C) Otimização de resultados.
- D) Falta de comprometimento.

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, 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.
- 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, no *link* correspondente ao Processo Seletivo.