

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

**PROCESSO SELETIVO  
Nº 16/2022**



**UAPS – PORTEIRO**

**Manhã**

**Tipo 1 - BRANCA**

Organizadora:



**INSTITUTO  
CONSULPLAN**

**FUNÇÃO: UAPS – PORTEIRO**

**CONHECIMENTOS BÁSICOS**

**LÍNGUA PORTUGUESA**

**Quem sabe Deus está ouvindo**

Outro dia eu estava distraído, chupando um caju na varanda, e fiquei com a castanha na mão, sem saber onde botar. Perto de mim havia um vaso de antúrio; pus a castanha ali, calcando-a um pouco para entrar na terra, sem sequer me dar conta do que fazia.

Na semana seguinte a empregada me chamou a atenção: a castanha estava brotando. Alguma coisa verde saía da terra, em forma de concha. Dois ou três dias depois acordei cedo, e vi que durante a noite aquela coisa verde lançara para o ar um caule com pequenas folhas. É impressionante a rapidez com que essa plantinha cresce e vai abrindo folhas novas. Notei que a empregada regava com especial carinho a planta, e caçoei dela:

– Você vai criar um cajueiro aí?

Embaraçada, ela confessou: tinha de arrancar a mudinha, naturalmente; mas estava com pena.

– Mas é melhor arrancar logo, não é?

Fiquei em silêncio. Seria exagero dizer: silêncio criminoso – mas confesso que havia nele um certo remorso. Um silêncio covarde. Não tenho terra onde plantar um cajueiro, e seria uma tolice permitir que ele crescesse ali mais alguns centímetros, sem nenhum futuro. Eu fora o culpado, com meu gesto leviano de enterrar a castanha, mas isso a empregada não sabe; ela pensa que tudo foi obra do acaso. Arrancar a plantinha com a minha mão – disse eu não seria capaz; nem mesmo dar ordem para que ela o fizesse. Se ela o fizer darei de ombros e não pensarei mais no caso; mas que o faça com sua mão, por sua iniciativa. Para a castanha e sua linda plantinha seremos dois deuses contrários, mas igualmente ignaros: eu, o deus da Vida; ela, o da Morte.

Hoje pela manhã ela começou a me dizer qualquer coisa – “seu Rubem, o cajueirinho...” – mas o telefone tocou, fui atender, e a frase não se completou. Agora mesmo ela voltou da feira; trouxe um pequeno vaso com terra e transplantou para ele a mudinha.

Veio me mostrar:

– Eu comprei um vaso...

– Ahn...

Depois de um silêncio, eu disse:

– Cajueiro sente muito a mudança, morre à toa...

Ela olhou a plantinha e disse com convicção:

– Esse aqui não vai morrer, não senhor.

Eu devia lhe perguntar o que ela vai fazer com aquilo, daqui a uma, duas semanas. Ela espera, talvez, que eu o leve para o quintal de algum amigo; ela mesma não tem onde plantá-lo. Senti que ela tivera medo de que eu a censurasse pela compra do vaso, e ficara aliviada com a minha indiferença. Antes de me sentar para escrever, eu disse, sorrindo, uma frase profética, dita apenas por dizer:

– Ainda vou chupar muito caju desse cajueiro.

Ela riu muito, depois ficou séria, levou o vaso para a varanda, e, ao passar por mim na sala, disse baixo com certa gravidade:

– É capaz mesmo, seu Rubem; quem sabe Deus está ouvindo o que o senhor está dizendo...

Mas eu acho, sem falsa modéstia, que Deus deve andar muito ocupado com as bombas de hidrogênio e outros assuntos maiores.

(BRAGA, Rubem. 1993-1990. 200 crônicas escolhidas – 31ª ed. – Rio de Janeiro: Record, 2010.)

**Questão 01**

No excerto “– É capaz mesmo, seu Rubem; quem sabe Deus está ouvindo o que o senhor está dizendo...” (18º§), o trecho destacado expressa ideia de:

- A) Devoção.
- B) Dedução.
- C) Ceticismo.
- D) Esperança.

**Questão 02**

Em “*Para a castanha e sua linda plantinha seremos dois deuses contrários, mas igualmente ignaros: eu, o deus da Vida; ela, o da Morte.*” (6º§), a expressão evidenciada pode ser substituída, sem alteração semântica, por:

- A) Estúpidos.
- B) Paradoxos.
- C) Reveladores.
- D) Inquestionáveis.

**Questão 03**

Considerando o trecho “*Notei que a empregada regava com especial carinho a planta, e caçoei dela: [...]*” (2º§), a partícula “e”, sublinhada nessa estrutura, estabelece entre as orações uma ideia de:

- A) Escolha.
- B) Conclusão.
- C) Explicação.
- D) Acrescentamento.

**Questão 04**

No trecho “*Antes de me sentar para escrever, eu disse, sorrindo, uma frase profética, dita apenas por dizer: [...]*” (15º§), o trecho assinalado revela o seguinte sentimento:

- A) Indiferença.
- B) Preocupação.
- C) Consternação.
- D) Fidedignidade.

**Questão 05**

Levando em consideração o contexto textual, em “*Ela olhou a plantinha e disse com convicção: [...]*” (13º§), o termo “convicção” significa:

- A) Firmeza.
- B) Desalento.
- C) Amenidade.
- D) Autenticidade.

**Questão 06**

Considerando que o adjetivo é a palavra variável que designa uma especificação ao substantivo, caracterizando-o, assinale a afirmativa que NÃO denota tal classe gramatical.

- A) “*Um silêncio covarde.*”
- B) “*Mas eu acho, sem falsa modéstia, [...]*”
- C) “*Eu fora o culpado, com meu gesto leviano [...]*”
- D) “*[...] mas confesso que havia nele um certo remorso.*”

**Questão 07**

Em “Ela espera, talvez, que eu o leve para o quintal de algum amigo; ela mesma não tem onde plantá-lo.” (15º§), o termo evidenciado expressa circunstância de:

- A) Modo.
- B) Tempo.
- C) Dúvida.
- D) Intensidade.

**Questão 08**

Assinale, a seguir, uma afirmativa transcrita do texto que denota uma ação regular, ou seja, uma situação permanente.

- A) “Fiquei em silêncio.” (6º§)
- B) “[...] disso eu não seria capaz; [...]” (6º§)
- C) “– Cajueiro sente muito a mudança, morre à toa...” (12º§)
- D) “[...] aquela coisa verde lançara para o ar um caule com pequenas folhas.” (2º§)

**Questão 09**

Em “– Cajueiro sente muito a mudança, morre à toa...” (12º§), o sinal indicativo de crase foi aplicado adequadamente. Tal fato NÃO ocorre em:

- A) Comparecerei à feira logo pela manhã.
- B) Ele se referiu às plantas que abriram folhas novas.
- C) Às vezes podemos replantar as mudas do cajueiro.
- D) O cajueiro passou a crescer à partir do surgimento de novas folhas.

**Questão 10**

No trecho “Se ela o fizer darei de ombros e não pensarei mais no caso; mas que o faça com sua mão, por sua iniciativa.” (6º§), as expressões destacadas expressam, respectivamente, ideia de:

- A) Acréscimo e causa.
- B) Escolha e finalidade.
- C) Concorrência e causa.
- D) Condição e contraste.

**INFORMÁTICA**

**Questão 11**

Editores de texto são bastante utilizados em atividades profissionais. O pacote office da Microsoft possui o MS-word, processador de texto com recursos oferecidos pela interface gráfica do Windows.



O símbolo indicado na imagem tem como função transformar o texto:

- A) Selecionado.
- B) Selecionado em itálico.
- C) Selecionado em negrito.
- D) Selecionado em sublinhado.

**Questão 12**

Observe a tabela a seguir:

	A	B
1	1	2
2	2	4
3	3	1
4	4	5
5		
6		

O valor evidenciado, em A6, após a execução da expressão =CONT.SE(A1:B4;"=2")/2, apresenta-se na alternativa:

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 5

**Questão 13**

Sobre os conceitos fundamentais de intranet, analise as afirmativas a seguir.

- I. Seu objetivo é garantir a comunicação entre a empresa e o público externo, como revendedores; distribuidores; acionistas; franquias; fornecedores; e, terceirizados.
- II. Consiste em uma rede de comunicação privada utilizada internamente pelas organizações com o objetivo de servir como meio de comunicação digital para o público interno de uma empresa.
- III. Seu acesso é possibilitado, exclusivamente, por meio de aplicativos específicos de intranet, ao contrário da internet que usa browsers navegadores como plataforma de acesso.

Está correto o que se afirma apenas em

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

**Questão 14**

A organização de arquivos é parte fundamental de uma estrutura baseada em normas, organizando a estrutura do arquivo desenvolvido, principalmente, quando se emprega imagens. Sobre referência cruzada, assinale a afirmativa correta.

- A) Somente se aplica a imagens.
- B) Permite criar vínculos com outras partes do mesmo documento.
- C) Não é possível configurar referência cruzada para números de página.
- D) Ao pressionar as teclas CTRL+A, insere-se no documento uma nova referência cruzada.

**Questão 15**

Para que uma simples placa de vídeo ou um disco rígido possam ser utilizados em qualquer micro, independentemente do processador instalado, são empregados diversos modelos de barramentos de expansão. O barramento que, através de um único plugue na placa-mãe, diversos periféricos externos podem ser encaixados e uma de suas vantagens é, justamente, o próprio usuário poder instalar um novo periférico, com mais facilidade é:

- A) VLB (VESA Local Bus).
- B) USB (Universal Serial Bus).
- C) AMR (Audio and Modem Riser).
- D) EISA (Extended Industry Standard Architecture).

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**Questão 16**

**Em relação à apresentação pessoal e serviços de portaria, analise as afirmativas a seguir.**

- I. A apresentação pessoal pode acontecer de forma escrita, presencial, em vídeo e áudio.
- II. Em uma entrevista de emprego, a apresentação pessoal não é relevante para conquistar ou não a vaga desejada.
- III. Uma boa apresentação pessoal presencial engloba o tom do discurso, o vocabulário utilizado, a clareza do que está sendo exposto e o vestuário.
- IV. Vigilante e porteiro exercem funções e atribuições similares, assim como sua forma de atuação.

**Está correto o que se afirma em**

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

**Questão 17**

**Considerando os serviços de portaria, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.**

- ( ) São funções inerentes ao profissional de portaria, o controle e a entrada de veículos e de pessoas ao local onde se trabalha, inclusive fazendo a identificação de todos.
- ( ) Não é de responsabilidade dos porteiros a limpeza e a faxina do seu local de trabalho.
- ( ) Os porteiros devem se responsabilizar pelos pedidos e reclamações feitas, assim como o auxílio em pequenas manutenções que sejam solicitadas.
- ( ) A entrada de pessoas estranhas no estabelecimento de trabalho deve ser evitada, obedecendo ao procedimento de segurança correto.
- ( ) Em caso de entrega, o porteiro deverá verificar, primeiramente, com o colaborador, se houve a solicitação e, somente depois, autorizar a entrada para entrega.

**A sequência está correta em**

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

**Questão 18**

**Referente às tarefas e serviços de portaria, assinale a afirmativa INCORRETA.**

- A) Operar mesas de telefone, interfone e equipamentos de segurança.
- B) Monitorar a entrada de prestadores de serviços, identificando as solicitações e fazendo o encaminhamento.
- C) Ausentar-se da portaria raramente, somente com autorização e conhecimento, sem a necessidade de deixar um substituto.
- D) Saber agir em situações de emergência, como pedir socorro e, conhecer, ou ter uma lista com os telefones públicos essenciais de emergência.

**Questão 19**

**São consideradas características que configuram regras importantes para um bom serviço de porteiro, EXCETO:**

- A) Ser pontual e usar sempre o uniforme.
- B) Ser responsável pela segurança do local e das pessoas.
- C) Ter boa apresentação pessoal tanto na aparência quanto na comunicação.
- D) Possuir boa memória e se valer de algum recurso que auxilie nos diversos registros e protocolo.

**Questão 20**

**São características imprescindíveis ao profissional de atendimento ao público, EXCETO:**

- A) Pressa e ansiedade.
- B) Cordialidade e discrição.
- C) Empatia e pró-atividade.
- D) Responsabilidade e pontualidade.

**Questão 21**

**As relações humanas no trabalho podem fazer com que se aumente a produtividade, uma vez estabelecido um ambiente saudável com relações de respeito. NÃO configura uma ação de melhoria para uma boa relação humana no trabalho:**

- A) Investir em treinamentos que trabalhem a inteligência emocional.
- B) Distribuir atividades e funções de forma arbitrária, sem se prender a processos internos.
- C) Promover eventos que incentivem a conscientização da importância do respeito às diversidades.
- D) Realizar dinâmicas e pesquisas internas que possibilitem ao funcionário falar abertamente como se sente na empresa, fazer críticas, elogios e dar sugestões.

**Questão 22**

**A fim de que se estabeleça um bom relacionamento humano no trabalho, são consideradas atitudes que devem ser evitadas, como por exemplo:**

- A) Respeito mútuo.
- B) Empatia e compreensão.
- C) Intolerância e indiferença.
- D) Harmonia entre as equipes.

**Questão 23**

**Sobre a organização e o planejamento das tarefas e serviços de portaria, assinale a afirmativa correta.**

- A) Não cabe ao porteiro atuar com empatia e respeito aos visitantes e colegas de trabalho.
- B) O porteiro também é responsável pelo monitoramento dos sistemas de câmeras e sistemas de alarme.
- C) Uma boa aparência e uma boa comunicação podem causar uma impressão positiva, tendo em vista que o porteiro também é o cartão de entrada da instituição.
- D) Com o intuito de preservar a imagem e a reputação da instituição, o porteiro deve evitar que pessoas sejam barradas, liberando o acesso mesmo àquelas que não apresentarem um documento de identificação com foto.

**Questão 24**

Em relação à Teoria das Relações Humanas, analise as afirmativas a seguir.

- I. O fator psicológico dos trabalhadores é mais importante que o fator físico.
- II. O local de trabalho é um ambiente onde as pessoas estão em constante interação social, participando de grupos sociais dentro da própria organização.
- III. Devemos dar maior atenção aos elementos emocionais não planejados e irracionais do comportamento humano.
- IV. A teoria administrativa das relações humanas no trabalho enfatiza um tipo de organização informal, que prioriza as pessoas e os grupos de trabalho, destacando a importância da interação pessoal, das ações e das atitudes.

Está correto o que se afirma em

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

**Questão 25**

Sobre a ética e o relacionamento interpessoal, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) Atitudes como o desrespeito à hierarquia e às políticas próprias de conduta profissional em uma empresa são condutas que ferem a ética e interferem no relacionamento interpessoal organizacional.
- ( ) Possuir uma conduta ética no ambiente de trabalho e adotar atitudes corretas, que respeitem os regulamentos e a lei, bem como os direitos do outro.
- ( ) Os atrasos e os descumprimentos dos horários de trabalho estipulados pela empresa não podem ser considerados como comportamentos antiéticos.
- ( ) Diminuir ou depreciar os colegas de trabalho e/ou clientes são atitudes que desfavorecem o bom convívio empresarial, embora não configurem comportamentos antiéticos.

A sequência está correta em

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

**Questão 26**

A apresentação pessoal é um fator extremamente importante para a profissão de porteiros. NÃO se trata de exemplo de uma apresentação pessoal adequada e que deve ser evitada:

- A) Cuidados básicos de higiene pessoal.
- B) Utilização e cuidado com o uniforme.
- C) Cuidados com o vocabulário e o tom de voz.
- D) Uso de acessórios e adereços mais chamativos.

**Questão 27**

Sobre a rotina de um porteiro, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Trabalhar com agilidade e organização.
- B) Possuir conhecimentos básicos em segurança.
- C) Ter conhecimento de telefones públicos úteis em caso de situações de emergência.
- D) Estar sempre atento às conversas dos que circulam e se intear de todos os assuntos.

**Questão 28**

Diante de uma situação inesperada que coloque sua segurança e de seu local de trabalho em risco, o porteiro deverá:

- A) Não tomar nenhuma atitude e esperar que termine.
- B) Ligar imediatamente para os seus familiares e pedir ajuda.
- C) Ignorar os riscos e os protocolos e tentar resolver sozinho.
- D) Agir mantendo a calma e seguir os protocolos e os procedimentos de segurança preestabelecidos.

**Questão 29**

As situações de emergência em portarias são muito comuns. Para tanto, os porteiros devem estar preparados para agir e saber como lidar com as mais variadas circunstâncias. Relacione adequadamente os exemplos de situações de emergência aos serviços de atendimento responsáveis.

- 1. 190 – Polícia.
- 2. 192 – SAMU.
- 3. 193 – Bombeiros.
- ( ) Assaltos.
- ( ) Vazamento de gás.
- ( ) Grávidas em trabalho de parto.
- ( ) Incêndios.
- ( ) Queimadas.
- ( ) Brigas entre condôminos.
- ( ) Crises hipertensivas e dores no peito.
- ( ) Roubo de veículos.

A sequência está correta em

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

**Questão 30**

Sobre os relacionamentos interpessoais e a ética no trabalho, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Para o bom desenvolvimento das relações interpessoais, é necessária a centralização de autoridade.
- B) Aqueles indivíduos intolerantes e inflexíveis terão menos oportunidades de participação em processos de promoção interna nas instituições.
- C) As competências interpessoais dos indivíduos são reveladas quando se está realizando tarefas em grupo, sendo capaz de ter atitudes individuais e coletivas.
- D) Os relacionamentos interpessoais estão sendo cada vez mais trabalhados nas instituições, priorizando o trabalho em equipe e desenvolvendo competências e desempenhos coletivos.

**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.