

INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR – ISGH

UNIDADE LIMOEIRO

PROCESSO SELETIVO Nº 62/2021



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



HOSPITAL
REGIONAL
VALE DO
JAGUARIBE

CONTROLADOR DE ENTRADA E SAÍDA

Tarde

Tipo 1 - BRANCA

Organizadora:



INSTITUTO
CONSULPLAN

FUNÇÃO: CONTROLADOR DE ENTRADA E SAÍDA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Tentação

Ela estava com soluço. E como se não bastasse a claridade das duas horas, ela era ruiva.

Na rua vazia as pedras vibravam de calor – a cabeça da menina flamejava. Sentada nos degraus de sua casa, ela suportava. Ninguém na rua, só uma pessoa esperando inutilmente no ponto do bonde. E como se não bastasse seu olhar submisso e paciente, o soluço a interrompia de momento a momento, abalando o queixo que se apoiava conformado na mão. Que fazer de uma menina ruiva com soluço? Olhamo-nos sem palavras, desalento contra desalento. Na rua deserta nenhum sinal de bonde.

Foi quando se aproximou a sua outra metade neste mundo, um irmão em Grajaú. A possibilidade de comunicação surgiu no ângulo quente da esquina, acompanhando uma senhora, e encarnada na figura de um cão. Era um basset lindo e miserável, doce sob a sua fatalidade. Era um basset ruivo.

Lá vinha ele trotando, à frente de sua dona, arrastando seu comprimento. Desprevenido, acostumado, cachorro.

A menina abriu os olhos pasmada. Suavemente avisado, o cachorro estacou diante dela. Sua língua vibrava. Ambos se olhavam.

Entre tantos seres que estão prontos para se tornarem donos de outro ser, lá estava a menina que viera ao mundo para ter aquele cachorro. Ele fremia suavemente, sem latir. Ela olhava-o sob os cabelos, fascinada, séria.

Os pelos de ambos eram curtos, vermelhos.

Que foi que se disseram? Não se sabe. Sabe-se apenas que se comunicaram rapidamente, pois não havia tempo. Sabe-se também que sem falar eles se pediam. Pediam-se com urgência, com encabulamento, surpreendidos.

Eles se fitavam profundos, entregues, ausentes de Grajaú. Mais um instante e o suspenso sonho se quebraria, cedendo talvez à gravidade com que se pediam.

Mas ambos eram comprometidos.

Ela com sua infância impossível, o centro da inocência que só se abriria quando ela fosse uma mulher. Ele, com sua natureza aprisionada.

A dona esperava impaciente sob o guarda-sol. O basset ruivo afinal despregou-se da menina e saiu sonâmbulo. Ela ficou espantada, com o acontecimento nas mãos, numa mudez que nem pai nem mãe compreenderiam. Acompanhou-o com olhos pretos que mal acreditavam, debruçada sobre a bolsa e os joelhos, até vê-lo dobrar a outra esquina.

Mas ele foi mais forte que ela. Nem uma só vez olhou para trás.

(Clarice Lispector. Felicidade Clandestina: Contos. Rio de Janeiro: Rocco, 1998. Adaptado.)

Questão 01

A ideia central, o mais relevante de um texto ou de outra manifestação do pensamento, é a base que sustenta e defende o autor e que lhe permite contar o que deseja. É possível depreender que a ideia central do texto é:

- A) O acaso.
- B) A solidão.
- C) A inocência.
- D) O imprevisto.

Questão 02

Trata-se de um paradoxo a seguinte citação textual:

- A) *“Mas ele foi mais forte que ela.”*
- B) *“Mas ambos eram comprometidos.”*
- C) *“Olhamo-nos sem palavras, desalento contra desalento.”*
- D) *“Ninguém na rua, só uma pessoa esperando inutilmente no ponto do bonde.”*

Questão 03

No excerto “Ele fremia suavemente, sem latir.” (6º§), o termo destacado pode ser substituído, sem modificação semântica, por:

- A) Saltava.
- B) Resistia.
- C) Acariciava.
- D) Estremecia.

Questão 04

No trecho “*Lá vinha ele trotando, à frente de sua dona, arrastando seu comprimento.*” (4º§), o sinal indicativo de crase foi empregado adequadamente. Tal fato NÃO ocorre em:

- A) Ela se referiu à menina ruiva que estava com soluço.
- B) À exceção do cachorro, a menina abriu os olhos pasmada.
- C) A menina ficou à mercê do calor e seus cabelos flamejavam.
- D) Dia à dia ela se debruçada sobre a bolsa e os joelhos, incansavelmente.

Questão 05

Em “*Mais um instante e o suspenso sonho se quebraria, cedendo talvez à gravidade com que se pediam.*” (9º§), o sintagma assinalado expressa ideia de:

- A) Incerteza.
- B) Preferência.
- C) Justificação.
- D) Probabilidade.

INFORMÁTICA

Questão 06

Barramento é o elemento responsável pela interligação dos demais componentes, conduzindo de modo sincronizado o fluxo de informações de uns para com os demais componentes como dados, endereços e sinais de controle. Em relação aos tipos de barramentos, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Barramento de instruções: é bidirecional, utilizado para realizar o intercâmbio de dados e instruções com o exterior; quanto maior a sua “largura”, maior o número de *bits* possíveis de se transportar simultaneamente.
- B) Barramento externo: é responsável por interligar os diversos componentes do sistema de computação (memória ROM, unidades de entrada e saída), os periféricos cujas frequências de operação são inferiores à do processador.
- C) Barramento de endereços: é unidirecional, constituído de um conjunto de linhas de endereço que indicam a posição de memória onde se encontra o dado requisitado. Uma vez dada a posição, a informação armazenada na memória passará à CPU através do barramento de dados.
- D) Barramento de controle: é bidirecional, formado por um número variável de linhas, através das quais se controlam as unidades complementares (habilitação e desabilitação das memórias para leitura e escrita, permissão para periféricos ou coprocessadores acessarem as vias de dados e endereços). Transfere, para as diversas partes do sistema, sinais que definem e orientam toda a sua operação.

Questão 07

O sistema operacional, um programa especial que acorda a máquina e faz com que reconheça a CPU, a memória, o teclado, o sistema de vídeo e as unidades de discos, oferece ao usuário a facilidade de se comunicar com o computador. Ao receber um documento com algumas definições com a tarefa de classificá-las; analise-as.

- I. Sempre permanece na memória do computador (residente). Contém o código de baixo nível que se comunica com o *hardware*: gerencia a memória e os dispositivos; mantém o *clock* do computador; inicializa aplicativos; e, gerencia o compartilhamento de recursos computacionais.
- II. Programa que possibilita ao usuário acessar recursos do sistema operacional, através do terminal ou da interface gráfica. Faz a ponte de comunicação entre o núcleo do sistema operacional e o usuário/aplicações/programas.

As afirmativas se referem, respectivamente, a:

- A) *Shell* e *Batch*.
- B) *Shell* e *Kernel*.
- C) *Kernel* e *Shell*.
- D) *Batch* e *Kernel*.

Questão 08

O atendente de emergência de determinado hospital notou que o navegador *Chrome* do seu *desktop* estava muito lento e demorando para iniciar. Para solucionar o problema, foram executadas algumas ações. Assinale a INCORRETA.

- A) Limpou a memória *cache* de *internet*.
- B) Usou o antivírus para detectar infecção por *malware*.
- C) Limpou os *cookies* armazenados em seu navegador e demais dados do *site*.
- D) Trocou a *cache* de *internet*. Apesar de ser mais rápida que a memória principal, possui capacidade de armazenamento inferior.

Questão 09

“O modelo conceitual é uma descrição do banco de dados que registra que dados podem aparecer no bando de dados, mas não registra como eles estão armazenados a nível de SGBD.” Sobre o modelo entidade-relacionamento (ER), assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- A) Tem um poder de expressão limitada.
- B) É um modelo formal, preciso e não ambíguo.
- C) É possível ter diferentes modelos, gerando um mesmo banco de dados.
- D) Diferentes leitores de um mesmo modelo ER devem sempre ter interpretações distintas.

Questão 10

A memória de um computador nada mais é que um circuito “eletrônico” ou um “meio magnético”, com capacidade de armazenagem de dados, os quais são imprescindíveis ao processamento: dados de entrada, programas, sistemas operacionais, arquivos, *softwares* de aplicação, de suporte e básico, e instruções gerais para um bom funcionamento do computador. Considerando que há diferentes tipos de memórias, entre elas, as de leitura, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. PROM.
2. EPROM.
3. EAROM.
4. EEPROM.

- () O conteúdo poderá ser modificado por meio de processos elétricos.
- () Pode ser programada através de um equipamento específico e gravada uma única vez.
- () Pode ser gravada, apagada e regravada, usando equipamento específico. Para apagar, deve-se usar luz ultravioleta.
- () Pode ser gravada, apagada e regravada. Para apagar, deve-se aplicar uma certa carga de voltagem aos pinos de programação, ou seja, é programável eletricamente.

A sequência está correta em

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 11

Determinados tipos de atendimento demandam um maior nível de cuidado e atenção por parte do profissional, a exemplo daqueles relacionados à área de saúde. Em muitos casos, o cliente chega ao local de atendimento em condições de fragilidade física ou psicológica e, por isso, necessita receber um atendimento humanizado. Quando o atendimento ao público é de excelência, ou seja, em conformidade com as boas práticas e padrões de qualidade, todos são beneficiados: os clientes têm maior nível de satisfação e os profissionais do atendimento têm menor nível de desgaste e maior motivação. Relacione adequadamente os principais objetivos do atendimento ao público aos atributos.

1. Recepcionar.
 2. Informar.
 3. Orientar.
 4. Filtrar.
 5. Amenizar.
 6. Agilizar.
- () Evitar perda de tempo.
 - () Indicar opções e ajudar a tomar decisões.
 - () Receber as pessoas; passar uma imagem positiva; e, prestar um bom serviço.
 - () Acalmar os ânimos e fazer esperar.
 - () Diagnosticar as necessidades dos públicos.
 - () Esclarecer as dúvidas.

A sequência está correta em

- A) 3, 5, 4, 1, 2, 6.
- B) 1, 4, 6, 3, 2, 5.
- C) 6, 3, 1, 5, 4, 2.
- D) 4, 3, 6, 1, 2, 5.

Questão 12

A comunicação é um dos componentes com maior nível de contribuição para as boas relações entre pessoas no ambiente de trabalho, pois, apesar de toda a tecnologia de comunicação e informação disponível atualmente, na sociedade, o homem ainda é o centro do processo comunicativo. A ocorrência de vícios no processo comunicativo poderá afetar a eficiência e a eficácia das rotinas administrativas e do atendimento ao público. Sobre as boas práticas no processo de comunicação organizacional, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Esclarecer suas ideias antes de comunicá-la: muitas comunicações falham por falta de planejamento.
- B) Examinar o propósito de cada comunicação: quanto mais específico for o foco da mensagem, maior a chance de sucesso.
- C) Procurar ser compreendido, mas também compreender o outro: enquanto você fala, ouça também e analise as reações e atitudes das pessoas.
- D) Acompanhar a mensagem: após transmitir a mensagem, sua tarefa estará cumprida e não deverá se preocupar com o resultado ou possíveis retroações.

Questão 13

Mais do que um local apenas focado no ambiente de negócios ou na prestação de serviços públicos à população, as organizações públicas ou privadas também devem ser gerenciadas para propiciar um ambiente de trabalho saudável e harmonioso para os seus colaboradores. Entretanto, mesmo as organizações que propiciam um ótimo clima organizacional também estão suscetíveis à ocorrência de conflitos; por isso, é importante entendê-los, para que os seus efeitos possam ser amenizados. São consideradas as principais condições geradoras de conflito no ambiente organizacional, EXCETO:

- A) Objetivos concorrentes: quando ocorre a diferenciação, ou seja, objetivos e interesses diferentes dos demais grupos da organização.
- B) Recursos compartilhados: quando as pessoas passam a compartilhar os seus recursos de maneira colaborativa e equânime, a exemplo, de orçamentos, máquinas e equipamentos ou espaços.
- C) Ambiguidade de papel: quando as expectativas pouco claras e confusas, além de outras incertezas, aumentam a probabilidade de fazer com que pessoas sintam que estão trabalhando para propósitos incompatíveis.
- D) Interdependência de atividades: ocorre quando um grupo não pode realizar a sua tarefa ou alcançar seus objetivos a menos que outro grupo realize e alcance o seu. Isto cria condições para que um grupo ajude ou prejudique o trabalho dos demais.

Questão 14

Juliana passou por uma cirurgia de emergência; mas, no momento, passa bem e em plena recuperação. Carlos é amigo de Juliana e resolveu ir até ao hospital procurar notícias, já que as visitas ainda não estão liberadas. No setor de atendimento, Carlos se dirigiu a Renato, que trabalha no turno da manhã, se apresentou, e pediu notícias sobre o estado de saúde de Juliana, dizendo que era apenas um amigo. Renato disse a Carlos que compreende a sua preocupação sobre o estado de saúde de sua amiga; no entanto, como não é um familiar de Juliana, segundo as regras do hospital, não poderia passar tais informações, apenas se houvesse autorização expressa do paciente ou de um familiar. Contudo, disse que às 14 horas, o médico responsável iria entrar em contato com os pais de Juliana para passar o boletim médico e, então, Carlos poderia procurar essas notícias com eles. Carlos agradeceu as informações prestadas por Renato e foi embora. Sobre o caso hipotético e considerando o atendimento prestado por Renato sob a ótica das boas práticas de excelência no atendimento, assinale a afirmativa correta.

- A) Renato poderia ter demonstrado mais “empatia” e passado as informações solicitadas por Carlos.
- B) Renato não demonstrou ser um funcionário “proativo” no desempenho de suas atribuições, pois não demonstrou “conhecimento” sobre o assunto em questão.
- C) Mesmo sendo apenas um amigo, Carlos tinha direito de saber notícias sobre sua amiga; portanto, faltou “foco”, pois Renato poderia ter demonstrado mais receptividade.
- D) Renato seguiu os preceitos “éticos” ao não passar informações de um paciente sem autorização; no entanto, também foi “cordial”, pois teve o cuidado de explicar a negativa.

Questão 15

O processo de comunicação é vital ao ser humano em qualquer tipo de situação, pois é através dela que as pessoas conseguem se expressar, interagir, estabelecer relações pessoais ou profissionais. Em determinadas áreas, a comunicação eficiente e eficaz é ainda mais importante, pois, talvez, um mínimo erro no processo comunicativo poderá colocar a vida de uma pessoa em risco, como na área da medicina. Para que os riscos de uma falha no processo de comunicação possam ser minimizados, o primeiro passo é conhecer quais são os elementos que o integram. São elementos que integram o processo de comunicação:

- A) Entradas; Processamento; Saída; Finalização; e, Feedback.
- B) Contexto; Código; Processamento; Formalização; e, Resultado.
- C) Fonte; Transmissor; Canal; Receptor; Destino; Ruído; e, Retroação.
- D) Inicialização; Estratificação; Encaminhamento; Destino; e, Resultado.

Questão 16

Atualmente, uma boa qualidade no atendimento é um requisito essencial em qualquer tipo de organização, seja em uma empresa que comercializa um produto ou um serviço, seja em um órgão público que presta determinado tipo de serviço à população. As organizações, por outro lado, também necessitam estar preparadas para clientes/consumidores cada vez mais exigentes que, com razão, não aceitam ser mal-atendidos; por isso, precisam oferecer treinamento para os seus colaboradores e buscar sempre um padrão de excelência no atendimento. São consideradas as premissas básicas para uma boa postura do atendente junto ao público, EXCETO:

- A) Dê tempo para que o cliente/usuário explique o que deseja, sem interrompê-lo, procurando atendê-lo da melhor forma possível.
- B) Seja cortês no atendimento; para isso, utilize termos técnicos, gírias ou expressões, a fim de criar uma intimidade como “querido”, “bem” ou “amor”.
- C) Atenda o cliente/usuário o mais rapidamente possível; no entanto, se não for possível o atendimento de imediato, recepcione a pessoa e peça que aguarde.
- D) Errar é humano; dessa forma, caso aconteça, admita a falha. Do contrário, pode parecer que não está falando a verdade, escondendo informações ou omitindo problemas.

Questão 17

O atendimento pessoal, diferentemente do telefônico, possui um conjunto maior de variáveis que podem afetar a qualidade do atendimento, a exemplo das expressões corporais e comunicação verbal, a aparência, a postura e a organização do local de trabalho; assim sendo, este tipo de serviço demanda um maior nível de atenção e treinamento para que os profissionais possam compreender que pequenos detalhes podem fazer a diferença na busca para a qualidade e a satisfação do cliente/usuário. Sobre as regras básicas relativas à comunicação verbal e à expressão corporal para a qualidade do atendimento, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () Comunicação verbal: falar devagar, de forma clara e educada, além de evitar o uso de siglas sem o devido esclarecimento.
- () Expressão corporal: a expressão facial deve sempre ser séria. Nunca olhar diretamente para o cliente/usuário em sinal de respeito.
- () Expressão corporal: mostrar proximidade no atendimento, pegando nas mãos, abraçando ou dando um tapinha nas costas.
- () Comunicação verbal: utilizar de palavras simples e de fácil entendimento. Repetir a informação sempre que necessário.

A sequência está correta em

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

Questão 18

No atendimento ao público em geral, em determinados momentos, o profissional precisa lidar com situações bastante desconfortáveis e desafiadoras como a recepção de clientes insatisfeitos, nervosos ou impacientes. Nestes casos, a postura profissional do atendente se faz ainda mais necessária, caso contrário, simples reclamações podem sair do controle e se tornarem problemas graves. Sobre a correta gestão de reclamação no atendimento ao público, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Evitar interpretações: toda reclamação deve ser tratada com seriedade.
- B) Oferecer desculpas: diga que sente pelo ocorrido e acompanhe o problema.
- C) Ouvir com atenção: procure ouvir o que o cliente/usuário tem a dizer para saber como identificar o problema e resolvê-lo.
- D) Defender-se: mediante críticas ou reclamações, confronte o cliente/usuário, fale no mesmo tom e, se necessário, peça ao mesmo que se retire do recinto.

Questão 19

Para que o ambiente de trabalho seja sempre saudável e colaborativo é fundamental que o convívio entre colegas e o relacionamento com a chefia seja respeitoso e profissional. É preciso estar sempre atento para separar assuntos, tratamentos ou situações que possam levar a uma confusão entre questões pessoais e profissionais. Quando as regras básicas de relacionamento são respeitadas, o ambiente de trabalho se torna harmonioso, as metas e os objetivos organizacionais são conquistados eficientemente, contribuindo para a motivação de toda a equipe. Sobre as premissas básicas de relacionamento com a chefia imediata, assinale a afirmativa correta.

- A) Emitir sempre opiniões sobre assuntos pessoais ou familiares.
- B) Evitar fazer críticas de natureza profissional ou pessoal da chefia junto a terceiros.
- C) Utilizar sempre tratamento informal, como “você”, “amigo”, “colega”, “parceiro” etc.
- D) Tomar liberdade excessiva, fazendo piadas, brincadeiras de mau gosto, ironias ou deboches.

Questão 20

Um dos aspectos que agregam muito valor na qualidade do atendimento está relacionado à apresentação pessoal do profissional. Muitas organizações possuem regras próprias ou padrões previamente estabelecidos, para que seus colaboradores possam se guiar. Além disso, o investimento em treinamento é essencial para que a apresentação pessoal dos profissionais ligados à área de atendimento ao cliente seja sempre positiva. Sobre os aspectos relacionados à apresentação pessoal que devem ser observados para um atendimento profissional e de qualidade, incluem-se, EXCETO:

- A) As mulheres que atuam no atendimento ao público devem evitar o uso de perfumes fortes; as maquiagens e os adornos devem ser discretos.
- B) O cuidado com a higiene pessoal é muito importante; conseqüentemente, os homens devem estar atentos às unhas sempre limpas e aparadas; o cabelo e a barba devem estar sempre bem cuidados.
- C) Roupas e calçados limpos e conservados também são importantes para a apresentação pessoal. Vestimentas simples ou não; o importante é que a roupa usada deve ser, acima de tudo, adequada para o ambiente de trabalho.
- D) Sobre as vestimentas, a regra de ouro está relacionada ao conforto. Por esse motivo, deve-se usar e abusar de roupas leves e decotadas para as mulheres. Para os homens: bermudas, regatas e chinelos. Trabalhar com roupas confortáveis aumenta a produtividade.

Questão 21

A comunicação exerce uma função fundamental no processo de decisão do estilista Carlos Miele, dono da rede de lojas de roupas *M. Officer*. Segundo Miele, é graças à comunicação que ele consegue reunir as mais diversas informações antes de escolher entre as alternativas que lhe são oferecidas. Antes que a comunicação se realize, necessita de um propósito, de uma mensagem a ser transmitida entre um emissor e um receptor. Podemos afirmar que os passos entre uma fonte e um receptor que resultam na transferência e na compreensão de um significado é denominada-se:

- A) Canal.
- B) Emissor.
- C) Receptor.
- D) Processo de comunicação.

Questão 22

Cuidar do atendimento ao público é uma tarefa que toda empresa precisa se dedicar. Isso porque o suporte oferecido aos consumidores é determinante nas relações comerciais, ajudando a aprimorar o que não está bom e a potencializar bons resultados. Além disso, o atendimento aos consumidores é um desafio institucional que constrói a imagem do negócio, um espelho corporativo perante o público. No início do atendimento ao público, são consideradas atribuições principais do funcionário, EXCETO:

- A) Ouvir o cliente.
- B) Ser cordial no olhar.
- C) Tratar o cliente com seriedade.
- D) Despreocupar-se com o tempo.

Questão 23

O sistema de comunicação informal dentro de um grupo ou organização é chamado de rede de rumores. Uma pesquisa recente revelou que 75% dos funcionários sabem primeiro das notícias por meio da rede de rumores, do que por meio dos canais formais de comunicação. São ações que poderão ser tomadas para reduzir as conseqüências negativas dos rumores, EXCETO:

- A) Fornecer informações.
- B) Manter canais de comunicação restritos.
- C) Explicar decisões e comportamentos que possam parecer inconsistentes, injustos ou misteriosos.
- D) Abster-se de atingir o mensageiro – os rumores são fato natural da vida de uma organização; então, deve-se responder a eles com calma, racionalidade e respeito.

Questão 24

A preocupação com a qualidade é um assunto que surgiu no Brasil, na década de 1990. Com a abertura do mercado internacional e a conseqüente globalização, bem como a criação do Código de Defesa do Consumidor, a estratégia mercadológica das empresas passou do foco na produção para o foco no cliente. Para alcançar a qualidade do atendimento do consumidor/cliente/público, é preciso pensar em alguns aspectos como, EXCETO:

- A) Práticas renovadas de treinamento.
- B) Contenção de investimento em pessoas.
- C) Remuneração vinculada a desempenho para todos os funcionários.
- D) Tecnologia que dê suporte aos trabalhadores que estão diretamente em contato com os clientes.

Questão 25

Na história brasileira, talvez nenhum líder tenha sido tão idolatrado pelo povo como Getúlio Vargas. Comunicativo e auto-confiante, o ex-presidente concedeu inúmeros benefícios às classes mais populares e passou a ser visto como “o pai dos pobres”. Graças a seu jeito e às medidas tomadas em favor dos trabalhadores como a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), Vargas tornou-se um herói para boa parte da população brasileira, recebendo maciço apoio popular e sendo acompanhado por muitos quando proferia seus discursos. O estilo de liderança relatado nas informações trata-se de:

- A) Autêntico.
- B) *Mentoring*.
- C) Carismático.
- D) Transacional.

Questão 26

Quando *Henry Ford II* era presidente da Ford, era muito difícil encontrar um gerente que não tivesse ouvido a história sobre o Sr. Ford, lembrando aos seus executivos, quando estes se tornavam arrogantes demais, que “é o meu nome que está no prédio”. A mensagem era clara: *Henry Ford II* dirigia a companhia! Histórias como essa circulam no interior de muitas organizações. Normalmente, elas contêm uma narrativa sobre acontecimentos envolvendo os fundadores da organização, quebra de regras, sucesso a partir do zero, cortes de pessoal, recolocação de funcionários, reações e erros passados e disputas. “Essas histórias ancoram o presidente no passado e fornecem justificativa e legitimidade para as práticas em curso. Podemos afirmar que essa é uma das formas da transmissão da(o) _____ aos funcionários.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) cultura
- B) motivação
- C) trabalho em equipe
- D) missão organizacional

Questão 27

Apesar de se esperar muito dos gestores em posição de chefia, o que surpreende é o fato de eles raramente apresentarem as características típicas de um líder eficaz. Esses gestores são conhecidos como “chefes tóxicos” por tornarem o clima do ambiente em que trabalham bastante desconfortável. Falando alto, sendo rude, desrespeitando os seus subordinados e buscando resultados de curto prazo a todo custo; esses chefes geram um grande mal-estar nas organizações, sendo respeitados apenas por sua posição hierárquica. Nesse contexto, o poder atribuído é definido como:

- A) Formal.
- B) De coerção.
- C) De especialista.
- D) De identificação pessoal.

Questão 28

As práticas motivacionais compreendem todos os tipos de incentivos e recompensas que as organizações oferecem a seus empregados na tentativa de conseguir o desempenho que possibilite a realização de seus objetivos. As práticas abrangem desde os elogios e desafios propostos pelos gerentes até a participação dos funcionários no processo decisório, nos lucros, ou na propriedade da empresa, passando por benefícios, prêmios, programas de enriquecimento do trabalho e planos de carreira. Entre tantos incentivos destaca-se o *empowerment* que significa:

- A) Estimular ou premiar o desempenho dos funcionários.
- B) Fazer as pessoas trocarem de posição dentro de uma unidade de trabalho.
- C) Transferir poderes de decisão a funcionários individuais e a equipes como prática.
- D) Aumentar a quantidade de tarefas que uma pessoa desempenha, diminuindo a sua especialização.

Questão 29

A fabricante de embalagens metálicas Brasilata incentiva formal e, informalmente, que seus funcionários proponham melhorias e opinem sobre os processos e produtos da empresa. Acreditando que o capital humano é a principal fonte e inovação, a Brasilata criou um programa de sugestões e promoveu um clima de confiança e comunicação aberta. Graças a essa cultura informal de troca de informações, a empresa desenvolveu uma embalagem metálica com tampa plástica que passou a ser utilizada em vários produtos como leite em pó, achocolatados e até tintas. É interessante notar que a ideia para o novo invólucro surgiu em uma conversa de corredor e foi criada por uma funcionária do setor de recursos humanos. Podemos afirmar que tal empresa adota o modelo de:

- A) Gestão participativa.
- B) Remuneração por habilidades.
- C) Envolvimento dos funcionários.
- D) Participação por representação.

Questão 30

Com apenas 29 anos, uma funcionária imprimiu sua marca na empresa em que trabalhava. Ela começou na companhia com 24 anos durante a temporada do Natal. Hoje, é chefe de departamento. Seus superiores falam com entusiasmo sobre sua habilidade para desenvolver soluções criativas para os problemas, o quanto é organizada e hábil no treinamento de novos contratados. Mas o que realmente se destaca são duas habilidades interpessoais: “ela conversa com os funcionários para descobrir o que os faz vibrar, e isso reduziu em 13% a rotatividade e a escassez de dinheiro em 47%, comenta o diretor de loja. Ninguém trata melhor os clientes, especialmente aqueles que buscam favores esdrúxulos – como a mulher que tentou devolver patins gastos, porque a filha não gostava mais deles. Eles vão embora, compreendendo porque o seu pedido foi recusado e, normalmente, com um sorriso, diz um executivo da companhia. É como priorizamos o atendimento ao cliente, isso é importante”. Considerando os itens integrantes da comunicação em organizações, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Comunicação interpessoal.
 2. Comunicação organizacional.
 3. Processo de comunicação.
 4. Codificação.
 5. Canal.
 6. Mensagem.
- () Meio pelo qual uma mensagem de comunicação é transmitida.
- () Etapas entre um emissor e um receptor que resultam na transmissão e compreensão de um significado.
- () Comunicação entre duas pessoas, seja em situações face a face ou em grupo, em que as partes são tratadas como indivíduos e não como objetos.
- () Conversão de uma mensagem enviada em forma simbólica.
- () Aquilo que é comunicado.
- () Comunicação entre diversos indivíduos ou grupos.

A sequência está correta em

- A) 5, 3, 1, 4, 6, 2.
- B) 1, 3, 5, 2, 4, 6.
- C) 2, 4, 6, 3, 1, 5.
- D) 3, 2, 5, 6, 4, 1.

ATENÇÃO



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





INSTRUÇÕES

É necessário o uso de máscara durante toda a prova. 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 etc., o que não acarretará em qualquer responsabilidade do Instituto Consulplan sobre tais materiais.
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 previsto de questões, se corresponde à função na qual está concorrendo, assim como se os dados informados no Cartão de Respostas (Gabarito) estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto ou, ainda, apresente 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 e 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 a prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar as questões e decidir pela opção de resposta.
9. Não é permitida a anotação de informações relativas às respostas (cópia de gabarito) no Cartão de Confirmação da 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 consigo o Caderno de Provas.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala só poderão sair juntos. Caso algum desses candidatos insista em sair do local de aplicação das provas antes de autorizado pelo Fiscal de Aplicação, deverá ser lavrado o 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 da 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 subsequente à realização das provas escritas objetivas de múltipla escolha.

- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 1 (um) dia útil, 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.