

# 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

## RECEPCIONISTA

### Tarde

### Tipo 1 - BRANCA

Organizadora:



**INSTITUTO**  
CONSULPLAN

**FUNÇÃO: RECEPCIONISTA**

**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**

A comunicação se origina do latim *communicatio.onis*, que significa “ação de participar”; é compreendida como um processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas. Sobre o processo de comunicação, analise as afirmativas a seguir.

- I. As pessoas não se comunicam apenas por palavras. Os movimentos faciais e corporais, os gestos, os olhares, a entonação são também importantes, pois constituem os elementos não verbais da comunicação.
- II. A comunicação somente será efetivada se o receptor decodificar a mensagem transmitida pelo emissor.
- III. Os meios de comunicação representam um conjunto de veículos destinados à comunicação e, portanto, se aproximam do chamado canal de comunicação.
- IV. O código também é chamado de referente; trata-se da situação comunicativa em que estão inseridos o emissor e o receptor.
- V. O *feedback* é a parte da resposta do receptor que é comunicada de volta ao emissor (retorno do que foi solicitado).

Está correto o que se afirma apenas em

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

**Questão 12**

Os profissionais que trabalham na recepção dos hospitais são os que realizam os primeiros contatos com as pessoas. Para um atendimento de qualidade ao público é necessário que sejam aplicados os seguintes métodos de atendimentos, EXCETO:

- A) Ser gentil é algo primordial para ter excelência nos atendimentos.
- B) Praticar a escuta ativa e atenta, utilizando uma comunicação clara e objetiva.
- C) Se não tiver resposta para a questão, deve-se procurar a solução e dar um retorno à pessoa atendida e nunca deixá-la sem resposta.
- D) Procurar sempre amenizar o ambiente brincando com as pessoas para entretê-las enquanto esperam, tornando o local mais descontraído.

**Questão 13**

O trabalho em equipe pode ser descrito como um conjunto ou grupo de pessoas que se dedicam a realizar uma tarefa ou determinado trabalho; é o processo para unir as habilidades, os talentos e as forças para produzir uma determinada tarefa que, muitas vezes, seria difícil executar com somente uma pessoa. Em relação ao trabalho em equipe, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) Administrar conflitos é umas das habilidades fundamentais para se trabalhar em equipe.
- ( ) Saber escutar e falar na hora certa é uma habilidade importante, para que o ambiente se torne agradável e produtivo.
- ( ) Trabalhar em equipe promove empatia e respeito às diferenças.
- ( ) Para tornar a convivência mais produtiva e positiva, o ideal é incentivar a aproximação: conversar, entender suas motivações, compreender suas limitações e identificar o que a equipe tem de positivo.

**A sequência está correta em**

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

**Questão 14**

Em qualquer contato telefônico é sempre importante manter um padrão profissional de atendimento. Sobre o contato telefônico, assinale a afirmativa correta.

- A) Utilizar linguagem informal de modo a mostrar intimidade e confiança com os usuários.
- B) Caso o interlocutor não se identifique, não é necessário perguntar o seu nome a fim de manter a discrição na ligação.
- C) Se for necessário algum tempo para transferir a ligação ou obter uma informação para responder ao usuário, deve-se usar expressões como “espere um minutinho” ou “um instantinho”.
- D) É normal ouvir do outro lado da linha o tradicional “alô”, mas apenas esse cumprimento não é o adequado quando procedente de uma instituição hospitalar. A apresentação do atendente deve ser mais completa, incluindo uma saudação inicial, pois um simples “alô”, nessas circunstâncias, dá a ideia de desmazelo.

**Questão 15**

O recepcionista é o primeiro ponto de contato de uma instituição; reconhecer sua importância e responsabilidade no processo possibilita demonstrar ao usuário a qualidade e a excelência da instituição. Em relação ao perfil do profissional, analise as afirmativas a seguir.

- I. O papel do recepcionista, dentro da organização, é de desenvolver um trabalho eficaz que contribua para o fluxo produtivo dos clientes internos e externos. Para isso, é necessário que haja sintonia entre ambos e pró-ação do recepcionista.
- II. Um profissional de atendimento não pode esperar que o usuário faça determinadas exigências; precisa estar atento para oferecer soluções completas, levando em conta as necessidades do usuário.
- III. O profissional deve ter um perfil ágil; precisa buscar otimizar processos, centralizar a comunicação e cortar burocracias.
- IV. As características como discrição e tolerância são consideradas fundamentais no perfil do atendente.

**Está correto o que se afirma em**

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

**Questão 16**

A Organização de Documentos ou Arquivos, um serviço que visa acondicionar e catalogar acervo documental através de um conjunto de instrumentos que promovem o eficiente gerenciamento de documentos e arquivos, evita o acúmulo de papéis, facilitando o acesso a informações e gerando segurança contra extravios e perdas que podem prejudicar as rotinas da instituição. Em relação à organização de arquivos, assinale a afirmativa correta.

- A) As pastas em L são aquelas que apresentam várias divisórias, de modo que os documentos podem ser separados de acordo com o assunto, ordem alfabética, ou qualquer outro critério adotado pela instituição.
- B) As pastas sanfonadas são as mais comuns, muito utilizadas nos arquivos correntes; normalmente, contam com uma guia, na qual é anotado o nome ou o assunto referente aos documentos nelas acondicionados.
- C) As pastas suspensas menos comuns são utilizadas como divisórias dentro de unidades de acondicionamentos maiores; trata-se de um modelo simples; podem ser transparentes (translúcido cristal), ou com algumas opções de cores (translúcido colorido), ou opacas.
- D) As pastas A-Z são pastas que contam com um gancho central, no qual os documentos são perfurados e inseridos. Esta pasta é armazenada em pé, geralmente em armários e estantes e, ao contrário do que o nome diz, não permite apenas a ordem alfabética, mas também a ordem numérica, ou qualquer outra que a empresa aplique aos documentos ali depositados.

**Questão 17**

Quando a comunicação é mal-interpretada ou não se realiza entre as pessoas, existe uma “barreira” no processo. O nível de influência das barreiras sob o processo de comunicação varia de acordo com as relações interpessoais existentes entre as pessoas envolvidas na comunicação. Sobre as barreiras de comunicação, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) O presenteísmo é uma barreira psicológica.
- B) A avaliação prematura da mensagem pelo receptor é um dos obstáculos à comunicação no processo organizacional.
- C) O excesso de mensagens enviadas aos destinatários e o uso de linguagem rebuscada por parte do emissor tendem a provocar ruídos no processo de comunicação organizacional.
- D) A filtragem é uma barreira de comunicação, na qual ocorre o desvio de interpretação. A pessoa recebe uma mensagem; ela interpreta essa mensagem de acordo com suas necessidades, experiências, motivações etc. Os receptores também projetam os seus interesses e expectativas na comunicação enquanto a decodificam.

**Questão 18**

Métodos de arquivamento são as maneiras utilizadas para colocar os documentos em ordem dentro do arquivo. Há diversas formas de ordenação aplicadas aos arquivos; cada uma delas tem uma terminologia técnica e algumas regras para a sua utilização. Em relação aos métodos de arquivamento, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) O método de ordenação dos documentos, a partir do uso do nome da cidade ou de um estado, é conhecido como duplex.
- ( ) Em um arquivo que contenha uma pasta para cada uma das cidades do estado do Ceará, se o método adotado para a classificação das pastas for o alfabético, deve-se observar a ordem alfabética por cidades, havendo destaque especial para Fortaleza, por ser a capital do estado, cuja pasta será a primeira.
- ( ) O método de arquivamento variadex adota cores preestabelecidas como diferencial; tal fato facilita o arquivamento e a localização de documentos.

A sequência está correta em

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

**Questão 19**

O sistema PABX é um equipamento presente em diversas empresas e escritórios que têm a necessidade de conectar ambientes por linha telefônica. A sigla em inglês significa *Private Automatic Branch Exchange* (Troca Automática de Ramais Privados). Sobre o PABX, assinale a afirmativa correta.

- A) É uma central telefônica, de um modo complexo, tendo como diferencial a permissão de conexão direta com outras linhas externas, inclusive sem fio, por meio de ramais.
- B) É possível ligar para os ramais internos, assim como fazer a transferência de ligações entre eles; porém, a custos extras, e não possibilita o sigilo total. Fora da central é possível ‘puxar’ o ramal e escutar a conversa.
- C) A conexão externa é mantida, ou seja, cada ramal pode realizar chamadas normalmente para qualquer outro telefone (desde que esteja liberado para a função) e também é possível bloquear interurbanos e chamadas para celular.
- D) O direcionamento das chamadas externas para os ramais e a possibilidade de comunicação interna oferecem mais eficiência; porém, ocasionam uma morosidade no atendimento das demandas, além de elevarem os custos ao selecionar a opção (operadora).

**Questão 20**

Cidadania é um conjunto de direitos e deveres que devem ser seguidos por uma pessoa que vive em sociedade, sempre respeitando os seus espaços e o seu poder de intervir e modificar ambientes. São considerados direitos e deveres do cidadão, EXCETO:

- A) Direito de intocabilidade do corpo.
- B) Ao cidadão é assegurado o direito de propriedade.
- C) É dever do cidadão colaborar para a preservação do patrimônio histórico-cultural do país.
- D) Os direitos civis são uma forma de controle social, impedindo que os cidadãos possam atuar livremente.

**Questão 21**

O recepcionista, que atua no ambiente hospitalar, é parte integrante de uma equipe de saúde de alta performance. São consideradas atribuições do recepcionista, EXCETO:

- A) Organizar processos de atendimento.
- B) Desinfetar e esterilizar equipamentos cirúrgicos.
- C) Manter os documentos organizados e de fácil acesso.
- D) Registrar novos pacientes e atualizar as fichas já existentes.

**Questão 22**

**A respeito do telefone, seu uso eficiente, recebimento e transmissão de mensagens telefônicas, assinale a afirmativa INCORRETA.**

- A) Na captura de tela e gravação de chamadas, o sistema tem a opção de receber recados quando estiver ocupado. Cada ramal possui sua própria caixa postal, com mensagem personalizada.
- B) A telefonia é a área do conhecimento que trata da transmissão de voz e demais sons através de uma rede de telecomunicações. Surgiu através da necessidade das pessoas que estão distantes se comunicarem.
- C) Com o aparecimento dos sistemas de comunicação móvel com a telefonia celular, o termo telefonia fixa passou a ser utilizado para caracterizar os sistemas telefônicos tradicionais que não apresentam mobilidade para os terminais.
- D) Para que a chamada seja estabelecida, o sistema telefônico tem que receber do assinante o número completo a ser chamado, estabelecer o caminho para a chamada e avisar ao assinante que existe uma chamada para ele. O sistema que cumpre tais funções em uma rede telefônica é chamado de sinalização.

**Questão 23**

**O protocolo compreende um conjunto de operações que possibilitam o controle do fluxo documental (local por onde passam os documentos no órgão/instituição), viabilizando a sua recuperação e o acesso à informação. Em relação ao protocolo, assinale a afirmativa correta.**

- A) A expedição é a remessa dos documentos aos setores de trabalho; a distribuição consiste na remessa interna desses documentos.
- B) O protocolado é um documento diverso que circula no âmbito da instituição, sem necessidade de ser autuado na forma processual.
- C) A montagem do protocolado deve ser composta por capa processual, folha de rosto, folha de informação e documentos que o compõem.
- D) No registro após a autuação, os documentos são numerados conforme sua ordem de chegada ao arquivo. A palavra registro também significa a criação de processo.

**Questão 24**

**É primordial que o serviço de recepção hospitalar possa prestar um atendimento claro e também agradável para contribuir para a reputação positiva do hospital, e também tranquilizar, de certa forma, o enfermo. São funções do recepcionista, EXCETO:**

- A) Manter as agendas dos médicos organizadas.
- B) Executar tarefas referentes à conservação e aplicação de vacinas.
- C) Fazer a abertura de fichas ambulatoriais, de internação, ou transferências de pacientes.
- D) Realizar agendamentos ou cancelamentos de consultas e atendimentos por contato telefônico.

**Questão 25**

**Para atuar na área da saúde como recepcionista hospitalar é necessário que o profissional seja qualificado para atender os pacientes de forma humana e empática. Dentre as principais atividades que fazem parte da jornada de trabalho de um recepcionista hospitalar, analise as afirmativas a seguir.**

- I. Auxiliar a movimentação de pacientes com dificuldade de locomoção.
- II. Verificar disponibilidade de leitos.
- III. Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes.
- IV. Cadastrar pacientes e acompanhantes.
- V. Realizar testes e proceder à sua leitura, para subsídio de diagnóstico.

**Está correto o que se afirma apenas em**

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

**Questão 26**

**“Arquivos, documentos, relatórios e registros que não são frequentemente manuseados, mas devem ser retidos para atender os requisitos da legislação, ou das normas internas da instituição.” As informações se referem ao arquivo:**

- A) Vivo.
- B) Inativo.
- C) Corrente.
- D) Permanente.

**Questão 27**

**A fim de exercer suas funções de maneira eficiente, são habilidades essenciais do profissional recepcionista, EXCETO:**

- A) Lentidão e austeridade na execução de tarefas.
- B) Inteligência emocional para gerenciar situações difíceis.
- C) Organização para manter todos os processos em ordem.
- D) Boa comunicação para se relacionar com gestores, colaboradores, pacientes, acompanhantes e público em geral.

**Questão 28**

**Considerando os deveres do recepcionista encarregado do âmbito hospitalar, assinale a afirmativa INCORRETA.**

- A) Organiza os fluxos de atendimento e de informações.
- B) Prepara o paciente para consultas, exames e tratamentos.
- C) Faz a intermediação entre pacientes e o atendimento médico.
- D) Recebe pacientes e os conduz até as salas de consulta ou exames.

**Questão 29**

**Sobre arquivo, assinale a afirmativa INCORRETA.**

- A) Pode ser utilizado para fins de pesquisa.
- B) Refere-se à documentação importante da instituição.
- C) Racionaliza o trabalho, evitando repetição desnecessária.
- D) Pode apresentar adaptações conforme o original para ser mais objetivo.

**Questão 30**

**Sobre procedimentos administrativos, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.**

- ( ) O arquivamento por assunto consiste em realizar o arquivamento dos documentos de acordo com o assunto tratado.
- ( ) O arquivamento por método alfabético consiste em organizar os documentos arquivados de acordo com a ordem alfabética, permitindo uma consulta mais intuitiva e eficiente.
- ( ) O arquivamento por método numérico consiste em determinar um número sequencial para cada documento, permitindo sua consulta de acordo com um índice numérico previamente determinado. É possível escolher três formas distintas de utilizá-lo: simples, cronológico ou dígito-terminal.

**A sequência está correta em**

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

**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](http://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](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.