

Caderno de Prova
PROCESSO SELETIVO 03/2019
Cargo: RECEPCIONISTA

Nome do Candidato

(a): _____

Preencher o nome completo de forma legível

Data de Nascimento: ____/____/____

INSTRUÇÕES IMPORTANTES:

- Verifique se você recebeu o Caderno de Provas correspondente ao seu cargo;
- Não é permitido qualquer tipo de comunicação entre os candidatos;
- É proibida a utilização de equipamentos eletrônicos, celulares, tablets, relógios e afins. O simples fato de manusear já é motivo para exclusão do candidato;
- Os Fiscais de Prova não estão autorizados a prestar qualquer esclarecimento sobre a resolução das questões; esta tarefa é de obrigação dos candidatos;
- Destaque **apenas** a folha RASCUNHO deste Caderno (última folha em branco)
- Marque apenas uma alternativa por questão e não deixe nenhuma questão sem repostar;
- Revise suas respostas e preencha o Cartão Resposta conforme o exemplo abaixo, sem rasuras, pois não haverá substituição do Cartão Resposta, caso este seja danificado;
- Duração mínima da Prova: 30 min;
- Duração máxima da Prova: 2h 30min;
- Para exercer o direito de recorrer contra qualquer questão o candidato deve conforme previsto no Edital e Errata item 5.16 (**Os recursos deverão ser realizados exclusivamente pelo candidato na forma presencial junto a Secretaria de Saúde de Guaramirim (Rua Henrique Friedemann, nº 415, Centro), nas datas previstas no Cronograma Oficial no horário 08h00min até 11h30min e das 13h30min até 16h00min.**)
- O candidato somente poderá sair da sala após 30 min de prova e os 03 últimos candidatos somente poderão sair da sala de prova juntos.

CARTÃO RESPOSTA

	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
	X	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
A																					
B																					
C																					
D																					

Exemplo

Assinatura: _____

1) Assinale a alternativa que apresenta apenas palavras escritas corretamente:

- A) Caixa, chalé, canjica.
- B) Frouxo, caximbo, pagé.
- C) Enchaqueca, xuxu, viagem.
- D) Enchada, ferrugem, manjerição.

2) Assinale a alternativa que não apresenta exemplos de antônimos:

- A) Bendizer e maldizer.
- B) Adversário e antagonista.
- C) Progredir e regredir.
- D) Ativo e inativo.

3) Analise a frase abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta:

“A bactéria pode causar infecções de urina, da corrente sanguínea e pneumonia e foi incluída na lista da OMS como uma das 12 bactérias de maior risco à saúde humana pelo seu alto poder de resistência.”

- A) Se a palavra “saúde” fosse substituída por “bem-estar”, permaneceria o uso da crase.
- B) A expressão destacada é uma locução adverbial feminina.
- C) Se a palavra “risco” fosse substituída por “benefício” haveria crase.
- D) A expressão destacada é complemento indireto do verbo.

4) Leia o trecho:

“Mas enquanto o governo trabalha numa estratégia, bactérias aprimoram sua capacidade de sobreviver aos remédios mais poderosos”.

O termo em destaque estabelece um sentido que seria preservado havendo substituição por:

- A) Quando.
- B) Logo.
- C) Contudo.
- D) Ao mesmo tempo que.

5) Considere as palavras abaixo e indique a opção que apresenta seus corretos sinônimos: “Principiante” –

“Consertar” – “Confirmar” – “Conceder”.

- A) Insipiente - ratificar - retificar - deferir.
- B) Incipiente - retificar - ratificar - diferir.
- C) Incipiente - ratificar - retificar - deferir.
- D) Incipiente - retificar - ratificar - deferir.

06) Quais são os poderes do município independentes e harmônicos entre si, conforme a Legislação Municipal de Guaramirim?

- A) Judiciário, Legislativo e Executivo.
- B) Judiciário e Legislativo.
- C) Legislativo e Executivo.
- D) Executivo e Judiciário.

07) “Tratar desigualmente os desiguais investindo mais onde a carência é maior...” “integração de ações incluindo a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e reabilitação...” “sendo que o acesso as ações e serviços devem ser garantidos a todas as pessoas, independente de sexo, raça, ocupação ou outras características sociais”. São princípios do SUS, respectivamente:

- A) Hierarquização, integralidade e equidade.
- B) Equidade, integralidade e universalidade.
- C) Universalidade, eficiência e participação popular.
- D) Regionalização, universalidade e equidade.

08) A Lei nº. 8.142, de 28 de dezembro de 1990, dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS). Assinale a opção correta.

A) A representação dos usuários nos Conselhos de Saúde e Conferências será paritária em relação ao conjunto dos demais segmentos.

B) O conselho de saúde é a única instância colegiada do Sistema Único de Saúde (SUS).

C) A Conferência de Saúde reunir-se-á a cada dois anos com a representação dos vários segmentos sociais.

D) O Conselho de Saúde possui caráter provisório e é composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários.

09) _____ consiste na atitude de um sujeito relativamente a outro, caracterizada por um esforço objetivo e racional de compreensão intelectual dos sentimentos daquele. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, a organização se torna mais produtiva e desenvolve a satisfação das pessoas.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna acima.

A) Comunicação.

B) Empatia.

C) Ética.

D) Integridade.

10) Qual o fator que NÃO compromete o bom desenvolvimento do trabalho em equipe?

A) Estrelismo.

B) Posturas autoritárias.

C) Respeito às individualidades e capacidade de ouvir.

D) Incapacidade de ouvir.

11) A capacidade do profissional em tomar iniciativa mediante determinada situação, demonstrando iniciativa, agilidade e antecipação pode ser definido como:

A) Assertividade.

B) Interatividade.

C) Singularidade.

D) Proatividade.

12) Algumas competências são essenciais para que os profissionais que atuam no cargo de recepcionista exerçam suas atividades com o maior nível de excelência possível. Sobre esse assunto, verifique as assertivas abaixo e marque o correto:

A) Liderança e empatia.

B) Resiliência e sinestesia.

C) Apatia e Inteligência emocional.

D) Reatividade e simpatia.

13) Quando falamos sobre atender bem ao público está incorreto:

A) O uso de gírias modernas ajuda na comunicação verbal e escrita.

B) Ter qualidade de informação é ser claro, completo, sincero, estar seguro do que diz, permitir diálogo e ter sempre respostas corretas.

C) É importante saber graduar a altura e o timbre da voz, de acordo com a situação.

D) Ter o poder de convencimento sem pressionar quem estamos atendendo.

14) Os princípios e diretrizes do SUS, dispostos na Constituição Federal e na Lei

nº _____ de _____

_____, estabelecem que a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) seja fundamentada na distribuição de competências entre a União, os estados e os municípios. Os gestores do SUS ficam assim responsáveis por executar a política de saúde de maneira a garantir a toda a população o pleno usufruto do direito à saúde. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.

- A) Lei nº 8.142 de 28 de dezembro de 1990.
- B) Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990.
- C) Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.
- D) Constituição Federal de 1988.

15) Uma das atribuições do (a) recepcionista é saber atender o cliente de maneira eficiente. De acordo com os princípios básicos para o bom atendimento pessoal, correlacione as colunas a seguir:

- 1) Ser cortês
- 2) Atender de imediato
- 3) Dispensar atenção ao cliente
- 4) Em casos especiais, chamar o superior
- 5) Evitar atitudes negativas

() O cliente deve ser priorizado em qualquer atendimento.

() Dar tempo para o cliente explicar o que deseja.

() Diante de um cliente impaciente e autoritário, o (a) recepcionista deve buscar ajuda.

() Evitar dizer: “não deve”, “não pode”, “não dá”.

() Atender bem qualquer cliente que se dirija à organização.

Marque a alternativa que apresenta a sequência correta das respostas.

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

16) Considere o fragmento:

(...) “é um dos critérios mais valorizados no mercado de trabalho e é composta pelos padrões e valores da sociedade e do ambiente de trabalho que a pessoa convive. No meio corporativo, traz maior produtividade e integração dos colaboradores e, para o profissional. Ela agrega credibilidade, confiança e respeito ao trabalho.”

É verdadeiro afirmar que o fragmento refere-se:

- A) À conduta profissional.
- B) À legislação.
- C) À educação.
- D) À ética profissional.

17) É sabido que uma redação oficial requer alguns cuidados com relação à escrita, linguagem, vozes de tratamento, dentre outros requisitos.

Dessa forma, assinale a alternativa que possui um desses aspectos que seja imprescindível em uma redação oficial bem escrita e dentro dos padrões pré-estabelecidos:

- A) Opinião pessoal.
- B) Informalidade.
- C) Informações não-oficiais.
- D) Impessoalidade.

18) Assinale a alternativa em que o enunciado destacado é totalmente impessoal:

- A) “É muito claro para todos que muitos brasileiros ainda vivem na miséria.”
- B) “Considero que a corrupção seja um dos maiores problemas do Brasil.”
- C) “A sociedade em sua grande maioria desvaloriza a classe da qual fazemos parte.”
- D) “Minha família viaja amanhã, e claro, estarei presente como sempre.”

19) Leia as afirmativas a seguir:

I. Os servidores públicos devem ouvir o usuário e manter uma conduta divergente dos aspectos da legalidade.

II. O usuário dos serviços públicos deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração.

Marque a alternativa correta:

- A) As duas afirmativas são verdadeiras.
- B) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- C) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.

D) As duas afirmativas são falsas.

20) No momento do atendimento ao público, a linguagem corporal é um fator importante para a excelência do atendimento. Sobre esse assunto, analise os itens a seguir e assinale a alternativa correta:

A) Para um atendimento eficaz, é fundamental ter uma postura rígida e inexpressiva junto a pessoa que estamos atendendo.

B) Para um atendimento eficaz, indiferença e seriedade são fundamentais para um bom atendimento.

C) Para um atendimento eficaz, cortesia e empatia são elementos importantes para um bom atendimento.

D) Para um atendimento eficaz, dependendo da pessoa que estamos atendendo, demonstrar interesse é fundamental.