



SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA DE FRANCISCO MORATO – SAME

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

004. PROVA OBJETIVA

RECEPCIONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **05**.

Novembro de 1984. Um grupo de 14 mulheres está na estação de trem na cidade alemã de Stuttgart prestes a pegar trens para suas respectivas casas. A cena está longe de ser um acontecimento casual: é um ato incomum de libertação de pacientes que até poucas horas estavam internadas em um prestigiado centro psiquiátrico.

Anne Kahl, alemã nascida em 1942 na cidade de Berchtesgaden e secretária da clínica, encarregava-se de enviar essas mulheres para suas casas, onde continuariam seus tratamentos longe da reclusão alienante nas instalações do excêntrico e brilhante psiquiatra Curtius Tauler.

Embora os nomes sejam todos fictícios e os prontuários inventados, a trama central do livro publicado no Peru é real e foi contada pela própria Anne Kahl à escritora peruana Teresa Ruiz Rosas, que anos depois decidiu publicar essa história incrível em um romance, com o qual ganhou o Prêmio Nacional Peruano de Literatura 2020.

Sobre o processo de escrita do romance, a autora explica: “o que eu inventei foram as histórias de cada uma das 14 pacientes liberadas, porque eu não tive acesso aos prontuários, e a Anne não me contou por questão de sigilo profissional. Ademais, ela já morreu há muitos anos. O que fiz foi refrescar minha memória para escrever sobre isso. Também é verdade que o psiquiatra deu às pacientes um sedativo para que pudessem voltar para casa. Ele as havia preparado para que mais tarde pudessem ficar sem ele”.

O psiquiatra era um homem que poderia ter se aposentado oito anos antes, mas que continuou a dirigir a clínica. A certa altura, quando ele queria se aposentar, não conseguia pensar em uma maneira melhor do que fechar a clínica e mandar as pacientes para casa.

Enquanto escrevia o romance, a autora conseguiu localizar o médico assistente-chefe. Ele já era nonagenário, mas a recebeu. Ele ficou muito animado com o fato de que alguém estava escrevendo sobre o tema e relatou que 14 mulheres foram liberadas. A escritora, até então, desconhecia o número exato.

(Almudena de Cabo. *A história das 14 mulheres liberadas de uma clínica psiquiátrica na Alemanha que virou livro no Peru*. www.bbc.com, 05.11.2022. Adaptado)

01. A partir da leitura do texto, é correto afirmar que

- (A) o adiamento da aposentadoria do psiquiatra deu-se em razão de sua relutância em deixar sua clínica para um desconhecido.
- (B) o premiado livro é fruto do relato cuidadosamente documentado por uma ex-paciente da clínica de Curtius Tauler.
- (C) a escrita do romance exigiu que sua autora fosse à Alemanha para conhecer as pacientes que participaram do fato de que trata o livro.
- (D) alguns fatos retratados na obra de Teresa Ruiz Rosas são verídicos, enquanto outros foram assumidamente inventados.
- (E) o médico assistente-chefe da clínica alemã sedou as pacientes a fim de que elas não soubessem que estavam retornando às suas casas.

02. No trecho “Ele já era **nonagenário**, mas a recebeu” (6º parágrafo), o vocábulo destacado indica que o médico

- (A) era avesso a entrevistas.
- (B) tinha 90 anos de idade ou mais.
- (C) tratava da saúde de pessoas idosas.
- (D) revelava uma saúde debilitada.
- (E) era entusiasta de histórias bem contadas.

03. No trecho “A cena está longe de ser **um acontecimento casual...**” (1º parágrafo), a expressão em destaque pode ser substituída sem prejuízo do sentido por:

- (A) uma ocorrência certa.
- (B) uma circunstância frequente.
- (C) um episódio eventual.
- (D) um evento esperado.
- (E) uma fatalidade repentina.

04. No 1º parágrafo do texto, é possível afirmar que os fatos narrados se apresentam

- (A) no tempo passado, o que se evidencia pelo emprego de tempos verbais no pretérito (imperfeito e perfeito do indicativo).
- (B) no tempo passado, com predominância de verbos conjugados no presente do indicativo com valor histórico.
- (C) no tempo presente, já que o que está sendo relatado passa-se no momento em que a autora do livro o escreve.
- (D) no tempo presente, considerando o emprego de verbos nesse tempo para indicar algo habitual na vida das pacientes.
- (E) no tempo futuro, pois se trata de uma história parcialmente verdadeira com personagens inventados e trama elaborada.

05. Assinale a alternativa em que o vocábulo em destaque introduz a ideia de **explicação** no trecho em que se encontra.

- (A) **Embora** os nomes sejam todos fictícios e os prontuários inventados, a trama central do livro publicado no Peru é real... (3º parágrafo)
- (B) ... “o que eu inventei foram as histórias de cada uma das 14 pacientes liberadas, **porque** eu não tive acesso aos prontuários... (4º parágrafo)
- (C) ... e a Anne não me contou por questão de sigilo profissional. **Ademais**, ela já morreu há muitos anos. (4º parágrafo)
- (D) O psiquiatra era um homem que poderia ter se aposentado oito anos antes, **mas** que continuou a dirigir a clínica. (5º parágrafo)
- (E) ... não conseguia pensar em uma maneira melhor do que fechar a clínica **e** mandar as pacientes para casa. (5º parágrafo)

06. Assinale a alternativa em que a frase está em conformidade com a norma-padrão de concordância da língua portuguesa.

- (A) Antigamente era popular instituições psiquiátricas que se valiam de tratamentos controversos.
- (B) Muitas poucas pessoas saíam de um hospício curadas dos problemas que supostamente tinham.
- (C) Hoje observa-se tratamentos humanizados de pessoas que necessitam de ajuda psiquiátrica.
- (D) Foi reformulado pelo conhecido psiquiatra Franco da Rocha a assistência aos doentes mentais.
- (E) Os métodos clínicos mudaram bastante com o aprofundamento dos estudos sobre a mente.

07. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do texto segundo a norma-padrão de regência e de emprego do artigo.

Uma história pode ser contada _____ alguém que não necessariamente a testemunhou, e o sucesso que alcançará dependerá _____ quanto o autor conseguiu se envolver _____ que lhe foi relatado.

- (A) pelo ... a ... no
- (B) por ... do ... com o
- (C) a ... em ... de
- (D) ao ... a ... o
- (E) com ... de ... pelo

08. Leia a tira.



(Will Leite. *Anésia* #588. www.willtirando.com.br, 28.09.2021)

É correto depreender da leitura da tira que

- (A) a pergunta feita pela senhora revela uma compreensão literal do vocábulo “segunda”.
- (B) a afirmação do reparador no 1º quadro demonstra seu despreparo técnico.
- (C) a senhora mostra-se uma pessoa impaciente, por querer realizar o conserto logo.
- (D) o reparador demonstra que é unânime a sua opinião sobre a situação do liquidificador.
- (E) o liquidificador será trocado, pois é notável sua pouca importância para a senhora.

09. Assinale a alternativa em que o vocábulo **queimar** foi empregado em sentido figurado.
- (A) Na tentativa de deixar uma atmosfera mais mística, a moça pediu para **queimar** um incenso.
- (B) O fogo chegou a **queimar** partes da floresta que serviam de habitat para raras espécies animais.
- (C) A funcionária sabia que o colega faltava à toa, mas não queria **queimar** sua reputação.
- (D) Proibiu o filho de se aproximar da fogueira, pois sabia que ele podia **queimar** a mão.
- (E) Como temia que uma sobrecarga pudesse **queimar** os eletrônicos, cuidou de toda a instalação elétrica.
10. Quanto ao emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa em que a frase está redigida conforme a norma-padrão da língua portuguesa.
- (A) A assistência técnica do produto pode ser obtida junto à empresas autorizadas para esse tipo de serviço.
- (B) É preciso garantir que produtos eletrônicos durem o máximo possível de modo à não agredir o meio ambiente.
- (C) Se formos trocar um equipamento à cada vez que algum problema aparece, teríamos que gastar uma fortuna.
- (D) Consumidores que acreditam terem sido lesados devem recorrer à Justiça para obter reparação de seus prejuízos.
- (E) Um órgão de defesa ao consumidor multou à empresa que alegou que o produto estava fora da garantia.

11. Uma pessoa comprou alguns produtos em uma farmácia. A tabela mostra o número de unidades compradas de cada produto e o respectivo valor unitário.

Produto	Nº de unidades compradas	Valor unitário
Shampoo	3	R\$ 10,40
Caixa do medicamento A	2	R\$ 42,80
Tubo de pasta de dentes	4	R\$ 15,20
Vidro de xarope	2	R\$ 35,20

Do valor total da compra, $\frac{1}{4}$ foi pago no cartão de débito,

e o valor restante foi dividido em 2 parcelas iguais e pago no cartão de crédito. O valor de cada parcela colocada no cartão de crédito foi

- (A) R\$ 93,00.
- (B) R\$ 95,00.
- (C) R\$ 98,00.
- (D) R\$ 102,00.
- (E) R\$ 106,00.
12. Em uma farmácia, há 30 caixas de um mesmo medicamento, distribuídas em 3 pilhas, de modo que a segunda pilha tem 6 caixas a mais do que a primeira pilha, e a terceira pilha tem 9 caixas a menos do que a segunda pilha. O número de caixas da segunda pilha é
- (A) 18.
- (B) 15.
- (C) 12.
- (D) 9.
- (E) 6.

13. Um lote de frascos de vacinas foi distribuído entre duas unidades básicas de saúde, A e B. A unidade A recebeu 40% do número total de frascos do lote e utilizou 15% dos frascos recebidos em um só dia, restando ainda 306 frascos. Se 25% dos frascos recebidos pela unidade B foram utilizados em dois dias, o número de frascos que restou na unidade B, após esses dois dias, foi
- (A) 225.
(B) 285.
(C) 345.
(D) 405.
(E) 465.
14. Uma farmácia vendeu, em 5 dias, uma média diária de 6,8 caixas de vitamina C. Sabendo que a média aritmética diária do número de caixas vendidas dessa vitamina, nos dois dias com maior número de caixas vendidas, foi 8, então, a média aritmética diária do número de caixas vendidas dessa vitamina, nos outros três dias, foi
- (A) 8.
(B) 7.
(C) 6.
(D) 5.
(E) 4.
15. Para fazer o levantamento da quantidade de produtos que estavam no estoque de uma empresa, foram designados 5 funcionários, todos com o mesmo desempenho, que trabalharam 2,5 horas por dia nessa tarefa, finalizando-a em 3 dias. Para que somente 3 desses funcionários tivessem feito essa mesma tarefa em 2 dias, seria necessário que cada um deles trabalhasse nessa tarefa, por dia, durante
- (A) 5 horas e 5 minutos.
(B) 6 horas e 55 minutos.
(C) 6 horas e 40 minutos.
(D) 6 horas e 25 minutos.
(E) 6 horas e 15 minutos.

16. Um usuário está utilizando o programa Explorador de Arquivos, que integra o MS-Windows 10, em sua configuração padrão, para visualizar os cinco arquivos de uma pasta de seu computador, cujos nomes aparecem listados na tela do programa na seguinte sequência:

Arq01.txt
Arq02.txt
Arq03.txt
Arq04.txt
Arq05.txt

Para selecionar apenas os arquivos Arq01.txt e Arq04.txt com o objetivo de movê-los para outra pasta, esse usuário, antes de dar um clique de mouse sobre o nome de cada arquivo desejado, deverá pressionar a tecla

- (A) ALT.
(B) CTRL.
(C) END.
(D) SHIFT.
(E) TAB.
17. Um usuário do programa MS-Word 2016, em sua configuração padrão, deseja proteger com senha o documento que ele está elaborando porque nele existem informações sigilosas. Para tanto, ele informou a senha escolhida na caixa de diálogo que se abre ao selecionar a opção “Criptografar com Senha” depois de clicar sobre o botão “Proteger Documentos”, o qual é disponibilizado a partir do menu Arquivo, quando selecionada a opção

- (A) Alternativas.
(B) Elementos.
(C) Indicações.
(D) Informações.
(E) Opções.

18. A célula A3 de uma planilha que está sendo elaborada com o programa MS-Excel 2016, em sua configuração padrão, possui a expressão matemática $=\$A\$1+A2$ como conteúdo. Caso a célula A3 seja selecionada por meio de um clique com o botão principal do mouse e, então, recortada e colada na célula B3, o conteúdo da célula B3 será

- (A) $=\$A\$1+A1$
(B) $=\$B\$2+B2$
(C) $=\$A\$1+B2$
(D) $=\$B\$2+A2$
(E) $=\$A\$1+A2$

19. Um usuário do MS-PowerPoint 2016, em sua configuração padrão, elaborou uma apresentação contendo formatações específicas para a empresa em que trabalha, que deverá salvar como um arquivo de modelo do programa, com o objetivo de ser compartilhado com os demais funcionários e reutilizado em futuras apresentações. A extensão de um arquivo de modelo do MS-PowerPoint 2016 é

- (A) .potx.
(B) .ppsm.
(C) .ppsx.
(D) .pptm.
(E) .pptx.

20. A respeito de uma página da World Wide Web exibida na tela de um computador, o recurso vinculado a palavras, imagens ou objetos que, a partir de um clique de mouse, possibilita ao usuário acessar outras páginas ou computadores da Internet é denominado

- (A) avatar.
(B) hashtag.
(C) hyperlink.
(D) influencer.
(E) streaming.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** As rotinas administrativas são o padrão de funcionamento de uma empresa, sendo que seu esquema possui normas ligadas
- (A) à coordenação de atividades, à cultura organizacional e a sistemas operacionais genéricos.
 - (B) ao adiamento de prazos, ao clima organizacional e à delegação de tarefas.
 - (C) à otimização de processos, à redução do uso de tecnologia e à unificação de comando.
 - (D) à organização de demandas, ao cumprimento de prazos e ao desempenho de resultados.
 - (E) ao fluxo de responsabilidades, ao monitoramento de estratégias e aos processos assistemáticos.
- 22.** O princípio da Administração Pública que considera o modo de atuação do agente público, de quem se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições visando alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público, é o da
- (A) moralidade.
 - (B) interesse público.
 - (C) eficiência.
 - (D) razoabilidade.
 - (E) legalidade.
- 23.** A conduta de um profissional da Administração Pública é regida por valores éticos. Assinale a alternativa que está em desacordo com tais valores.
- (A) Decoro.
 - (B) Zelo.
 - (C) Eficácia.
 - (D) Moralidade.
 - (E) Opressão.
- 24.** O arquivo que mantém os documentos de valor histórico, probatório e informativo, preservados definitivamente, recebe o nome de
- (A) permanente.
 - (B) perpétuo.
 - (C) descontinuado.
 - (D) atemporal.
 - (E) definitivo.
- 25.** O processo de análise e seleção de documentos de arquivo que estabelece sua destinação conforme os valores que lhes são atribuídos, sejam eles primário ou secundário, refere-se à
- (A) destinação de documentos.
 - (B) avaliação de documentos.
 - (C) classificação dos documentos.
 - (D) evolução dos documentos.
 - (E) natureza dos documentos.
- 26.** Assinale a alternativa contrária aos objetivos da gestão de documentos.
- (A) Aumentar a produtividade dos colaboradores.
 - (B) Preservar a memória institucional.
 - (C) Tornar o rastreamento do fluxo de informação mais complexo.
 - (D) Contribuir para a eficiência no arquivamento.
 - (E) Aumentar a segurança da informação.
- 27.** Separar a correspondência oficial da particular e encaminhar aquela considerada sigilosa aos respectivos destinatários faz parte, correta e respectivamente, das rotinas de protocolo relacionadas
- (A) ao registro e movimentação.
 - (B) à distribuição e tramitação.
 - (C) à conferência e destinação.
 - (D) ao recebimento e classificação.
 - (E) ao controle e expedição.
- 28.** As organizações buscam definir estratégias de manutenção para assegurar a disponibilidade e confiabilidade dos equipamentos. A manutenção que tem como objetivo reduzir ou eliminar as possibilidades de falhas ou degradação desses ativos é a
- (A) reativa.
 - (B) corretiva.
 - (C) preditiva.
 - (D) prescritiva.
 - (E) preventiva.
- 29.** Maria, recepcionista de uma instituição da área de saúde, sabe da importância do uso da agenda no ambiente corporativo para
- (A) classificar tarefas com prazos indeterminados.
 - (B) armazenar informações essencialmente pessoais.
 - (C) marcar e controlar compromissos.
 - (D) registrar as ligações particulares recebidas durante o expediente.
 - (E) administrar as pendências, essencialmente, semanais.

- 30.** O atendimento telefônico e presencial abrange um conjunto de estratégias a serem observadas visando obter um serviço organizado e de excelência. Dentre tais estratégias, deve-se
- (A) manter conversas simultâneas para demonstrar ser um profissional multitarefa.
 - (B) verificar se quem procurou a instituição recebeu todas as informações de que necessitava.
 - (C) responder rapidamente aos usuários dos serviços, interrompendo-os com frequência.
 - (D) criar um bom relacionamento com os clientes mantendo um tom de voz alto e pungente.
 - (E) questionar, para obter informações e indicações de fatos, de forma contundente.
- 31.** No que tange aos procedimentos adequados quando do recebimento de chamadas é correto afirmar que a recepcionista deve
- (A) concluir um contato mesmo que o cliente esteja insatisfeito.
 - (B) apressar a conversa, caso o interlocutor não consiga expor duas dúvidas.
 - (C) elevar o tom de voz ao atender um interlocutor irritado.
 - (D) demonstrar pelo tom de voz disposição e gentileza em atender.
 - (E) informar com subjetividade o que for pertinente à colocação do cliente.
- 32.** Para que os relacionamentos profissionais alcancem um resultado positivo, algumas habilidades de comunicação devem ser observadas. Assinale a alternativa que apresenta um fator que se contrapõe à eficácia desse processo.
- (A) Concentrar-se nos próprios sentimentos, valores e necessidades.
 - (B) Permitir que os outros terminem de expor suas ideias.
 - (C) Procurar compreender o significado da mensagem recebida.
 - (D) Suspender julgamentos críticos e avaliativos.
 - (E) Ser objetivo, evitando opinar com base em suas posições pessoais.
- 33.** Várias são as barreiras à comunicação existentes no ambiente organizacional. As barreiras psicossociais são aquelas causadas
- (A) por aparelhos e máquinas que não funcionam adequadamente.
 - (B) pelos processos de gestão que comprometem o compartilhamento de informações.
 - (C) pelos diferentes tipos de personalidade que podem impedir a fluidez no trabalho.
 - (D) pela forma como a estrutura departamental e hierárquica da instituição é estabelecida.
 - (E) por preconceitos e estereótipos que prejudicam a interação entre as pessoas.
- 34.** Dentre as regras que devem ser observadas para não comprometer a confiabilidade na conversação ao telefone, pode-se considerar, corretamente,
- (A) deixar de atender até o terceiro toque, para evidenciar que está ocupado.
 - (B) utilizar um vocabulário técnico para impressionar o interlocutor.
 - (C) adequar o tom de voz e a dicção durante o atendimento.
 - (D) evitar perguntar o nome do interlocutor, caso este não se identifique.
 - (E) demonstrar afinidade, utilizando o termo “você” durante o atendimento.
- 35.** É correto afirmar que a importância de definir a hierarquia de uma organização possibilita
- (A) utilizar a autoridade para obter uma melhor produtividade e economia de recursos.
 - (B) organizar a gestão e gerenciar as equipes de maneira mais efetiva.
 - (C) centralizar o poder nos colaboradores que apresentam melhor desempenho.
 - (D) planejar ações que beneficiam departamentos especializados em processos.
 - (E) canalizar a comunicação em gestores responsáveis pelo planejamento estratégico.
- 36.** Ao conjunto de signos relacionados de modo que estejam aptos para a formação e transmissão da mensagem dá-se o nome de
- (A) código.
 - (B) linguagem.
 - (C) canal.
 - (D) decodificação.
 - (E) fonte.

37. Aprender a administrar conflitos de maneira eficaz é fundamental para as relações interpessoais. Assinale a alternativa que apresenta uma ação que reforça essa afirmativa.
- (A) Forçar uma decisão rápida para resolver um problema.
 - (B) Gerar barreiras deliberadas de responsabilidade.
 - (C) Envolver-se em uma luta pelo poder.
 - (D) Criar um ambiente de competição.
 - (E) Observar as necessidades das pessoas.
38. O sistema de telefonia que funciona de forma automatizada para gerenciar as chamadas internas entre as diferentes linhas telefônicas de uma empresa é o
- (A) VOIP.
 - (B) PABX.
 - (C) KY.
 - (D) PSTN.
 - (E) IP.
39. De acordo com a Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, deve-se garantir atendimento prioritário às pessoas com deficiência, pessoas idosas (com idade igual ou superior a 60 anos), gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo, além daquelas com obesidade. Qual o princípio do Sistema Único de Saúde (SUS) que, no atendimento, vai ao encontro dessa Lei?
- (A) Equidade.
 - (B) Integralidade.
 - (C) Universalidade.
 - (D) Hierarquização.
 - (E) Descentralização.
40. A Lei Orgânica de Saúde (LOS) nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde. Segundo essa Lei, os Conselhos de Saúde e as Conferências de Saúde devem ser compostos respeitando-se a seguinte regra:
- (A) a distribuição dos representantes nos Conselhos e nas Conferências de Saúde deve seguir a seguinte distribuição: 25% de usuários, 25% de trabalhadores da saúde, 25% de trabalhadores de outras categorias e 25% de gestores de saúde.
 - (B) a participação de representantes do governo não é permitida nos Conselhos e nas Conferências de Saúde, pois isso levaria a conflitos de interesse nas deliberações dessas instâncias colegiadas.
 - (C) a regra de distribuição das categorias representadas nos Conselhos e nas Conferências de Saúde é flexível, desde que os usuários representem de 51% a 75% dos integrantes.
 - (D) os representantes de movimentos sociais de usuários do SUS (Sistema Único de Saúde) devem constituir 100% dos participantes dos Conselhos e das Conferências de Saúde.
 - (E) a representação dos usuários nos Conselhos e nas Conferências de Saúde deve ser paritária em relação ao conjunto dos demais segmentos.

