



# PROCESSO SELETIVO

PARA PREENCHIMENTO DE VAGAS DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS DO ISGH  
PROCESSOS SELETIVOS INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR  
17 de fevereiro de 2019



## CONTROLISTA DE ACESSO

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

### INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

01. Você recebeu do fiscal o seguinte material:
  - a) Este caderno com **30 (trinta) questões** de prova, sem repetição ou falha;
  - b) O cartão de respostas destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.
02. Verifique se este material está em ordem, preencha os espaços destinados ao seu nome, número de inscrição e cargo e assine no local especificado.
03. No cartão respostas, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita com caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
04. Tenha muito cuidado com o cartão de respostas, pois o mesmo não poderá ser substituído.
05. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 (quatro) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C) e (D). Somente uma corresponde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar uma resposta. A marcação de mais de uma alternativa anula a questão. Mesmo que uma das respostas esteja correta.
06. Será eliminado do Processo Seletivo o candidato que:
  - a) Não apresentar o documento de identidade exigido pelo Regulamento do Processo Seletivo;
  - b) Ausentar-se da sala de provas antes do tempo mínimo de 60 (sessenta) minutos;
  - c) Ausentar-se da sala de provas, no tempo permitido, sem o acompanhamento do fiscal;
  - d) For surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente, por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação, sobre a prova que estiver sendo realizada, ou utilizando-se de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação;
  - e) Durante a realização das provas, for surpreendido portando aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro, pendrive, tablet, smartphone, mp3 player e similares, bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro, etc. e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha, recipiente ou embalagem, tais como garrafas de água, suco, refrigerante e embalagens de alimentos (biscoitos, barras de cereais, chocolates) que não sejam fabricadas em material transparente ou que estejam com o rótulo;
  - f) Estiver portando, durante as provas, qualquer tipo de equipamento eletrônico de comunicação (ver *item e*) ou manter o equipamento ligado, mesmo que este esteja acomodado conforme previsto no Regulamento do Processo Seletivo (5.12.2 *Os pertences pessoais dos candidatos serão acomodados em local a ser indicado pelos fiscais, onde deverão ficar durante todo o período de permanência dos candidatos no local de prova*);
  - g) Lançar mão de meios ilícitos para executar as provas;
  - h) Não devolver o Cartão de Respostas e o Caderno de Questões;
  - i) Fizer anotação de informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não o fornecido pelo PRÓ-MUNICÍPIO;
  - j) For flagrado descumprindo, durante a realização das provas, o disposto no item 5.11 do Regulamento;
  - k) Perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou agir com descortesia para com qualquer dos examinadores, executores, fiscais e seus auxiliares ou autoridades presentes nos locais de provas;
  - l) Recusar-se a ser submetido ao detector de metal.
07. Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu cartão de respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no caderno de questões não serão levados em conta.
08. Ao terminar, entregue ao fiscal o caderno de questões e a folha de respostas e assine a folha de presença.
09. O tempo disponível para esta prova de questões objetivas é de 4 (quatro) horas.
10. Não esquecer de assinar o caderno de questões.

PREENCHA COM AS SUAS MARCAÇÕES ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA ACIMA

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30





## LÍNGUA PORTUGUESA

### QUESTÃO 01

Leia o texto para responder à questão:

#### Ética nas redes sociais – Pratique!

Quando navegamos na internet, criamos a ilusão de estarmos “imunes” às nossas publicações, textos, fotos, vídeos...

Porém, muitos se esquecem de que podemos ser prejudicados dependendo do que postamos, pois sempre somos responsáveis por nossas ações online. Algumas situações podem até gerar processos por causa de uma leve brincadeira, isso sem contar demissões por justa causa, separações de casais, brigas entre amigos e etc., por isso é importante manter uma postura ética não só nas redes sociais, mas em toda internet. Na dúvida, não publique!

Todos nós sabemos que a internet abre possibilidades para nos expressarmos com mais liberdade, encontrarmos pessoas que pensam de maneira parecida (ou não), mas lembre-se: “O seu direito termina onde começa o direito do outro”.

Já que a situação não é tão legal quando o prejudicado é você, então antes de escrever por impulso, pense um pouco, veja se não vai ofender ninguém, pois alguém pode um dia se deparar com alguma coisa que você escreveu e não gostar, daí o problema começa.

E lembre-se: por mais que você pense que não é monitorado, isso não é verdade, na internet tudo é rastreado sim, então não abuse e aja com ética e respeito!

(Adaptado de <https://blogprnewswire.com/2013/01/21/eticas-nas-redes-sociais-pratique/> consultado em 15/01/2019)

Considere as informações sobre o texto:

- I. O gênero a qual o texto pertence, pelas características nele presentes, é o artigo de opinião;
- II. Quanto à tipologia textual há o predomínio da narração;
- III. Segundo o autor, é preciso ficarmos atentos às nossas publicações porque somos rastreados e devemos observar também sempre a ética e o respeito;
- IV. “então não abuse e aja com ética e respeito!” o elemento coesivo “então” tem valor semântico de oposição.

São verdadeiras as afirmativas:

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

### QUESTÃO 02

Leia o texto de Ferreira Gullar para responder à questão:

#### Cantiga para não morrer

Quando você for se embora,  
moça branca como a neve,  
me leve.

Se acaso você não possa  
me carregar pela mão,  
menina branca de neve,  
me leve no coração.

Se no coração não possa  
por acaso me levar,  
moça de sonho e de neve,  
me leve no seu lembrar.

E se aí também não possa  
por tanta coisa que leve  
já viva em seu pensamento,  
menina branca de neve,  
me leve no esquecimento.

Analise as afirmativas, julgando-as verdadeiras (V) ou falsas (F):

- ( ) No poema, que tem como temática o abandono, o eu lírico faz apelos à amada, culminando com o pedido de levá-lo no esquecimento;
- ( ) Além da função poética, percebemos também no texto a função referencial;
- ( ) A conjunção “quando” que inicia a primeira estrofe é classificada como adverbial temporal;
- ( ) “me leve no seu lembrar.” A palavra lembrar, nesse contexto, é substantivo.

A sequência correta de cima para baixo é:

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



**QUESTÃO 03**

O texto servirá de base para a questão:

**O homem e o machado**

Um homem certa vez mandou forjar um machado e foi à floresta pedir às árvores que fornecessem um cabo para ele. As árvores decidiram que a oliveira deveria fornecer-lhe um bom cabo; o homem pegou nele, colocou-o no machado e começou a derrubar as árvores e a cortar os seus galhos.

Disse o carvalho às outras árvores: — "Bem feito para nós. Somos culpadas do nosso infortúnio porque ajudamos o nosso inimigo a arranjar o cabo. Somos a causa da nossa própria ruína."

Moral da história: Aquele que ajuda o seu inimigo, causa infortúnios a si próprio. É por isso que todos devem sempre pensar cautelosamente no que fazer quando um inimigo lhes pede conselhos ou ajuda.

Esopo, Fábulas.

É correto afirmar sobre as palavras do texto:

- A) Assim como forjar e arranjar também são escritas com "j" as palavras hereje, corja e fulijem;
- B) As palavras "ruína" e "infortúnio" são acentuadas pela mesma regra gramatical;
- C) Em, "Somos a causa da nossa própria ruína.", há período composto por coordenação.
- D) Infortúnio é sinônimo de desventura.

**QUESTÃO 04**

A concordância nominal está de acordo com a Gramática Normativa na frase:

- A) Admiro as culturas espanhola e a italiana;
- B) Não é permitido a entrada de animais no mercadinho;
- C) Os candidatos estavam bastante cansados;
- D) Ela parecia meia nervosa com a notícia.

**QUESTÃO 05**

Leia a tirinha para responder à questão:



(Angell. Folha de S. Paulo, 25/4/93.)

As vírgulas usadas no segundo quadrinho "Olhar de tristeza, de mágoa, de desilusão" servem para:

- A) Indicar a supressão de uma palavra;
- B) Separar termos de mesma função sintática;
- C) Isolar apostro;
- D) Isolar adjunto adverbial deslocado.



## RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

### QUESTÃO 06

Um curso de idiomas estava reestruturando a iluminação de suas salas de aulas. Do total de 60 salas, as lâmpadas foram divididas em duas categorias, as lâmpadas de luz Leds e as lâmpadas fluorescentes.

Do total das salas foi contabilizado que:

- I. 32 salas possuem lâmpadas Leds;
- II. 35 salas possuem lâmpadas Fluorescentes;
- III. 6 salas não possuem lâmpadas.

Quantas salas desse curso possuem os dois tipos de lâmpadas?

- A) 11;
- B) 13;
- C) 15;
- D) 18.

### QUESTÃO 07

Ana tem o triplo de idade de sua irmã Catarina. Catarina tem o dobro de idade de sua outra irmã Marcela. Marcela, por sua vez, terá em dois anos a mesma idade de seu primo Caio que é de 4 anos.

Marque a alternativa que corresponde a idade das três irmãs, atualmente.

- A) 4, 4, 8;
- B) 2, 4, 12;
- C) 3, 6, 12;
- D) 2, 6, 18;

### QUESTÃO 08

Observe a proposição:

Ou iremos à França ou iremos para Portugal nas férias.

Esse tipo de proposição é muito comum no cotidiano.

Marque a alternativa que representa o nome da proposição em negrito.

- A) Conjunção;
- B) Disjunção exclusiva;
- C) Condicional;
- D) Bicondicional.

### QUESTÃO 09

Observe a sequência infinita:

(1, 5, 11, 55, 111, 555, 1111, 5555...)

A soma de todos os algarismos da diferença do 10º termo com o 8º termo é:

- A) 5;
- B) 10;
- C) 21;
- D) 26.

### QUESTÃO 10

A proposição abaixo é uma condicional.

“Se nasci em Maranguape, então sou cearense.”

Se a primeira parte for representada por  $p$  e a segunda parte da proposição for representada por  $q$  então outra forma de representar a proposição acima é:

- A)  $p \wedge q$ ;
- B)  $p \leftrightarrow q$ ;
- C)  $p \leftarrow q$ ;
- D)  $p \rightarrow q$ .



**INFORMÁTICA BÁSICA**

**QUESTÃO 11**

Os drivers são programas responsáveis pela comunicação entre o sistema operacional e os dispositivos de hardware conectados ao computador. O Windows 10 possui uma funcionalidade responsável por gerenciar os componentes de hardware, bem como ajudar a identificar e configurar esses drivers. Qual o nome desta funcionalidade?

- A) Bloco de Notas;
- B) Gerenciador de Dispositivos;
- C) Barra de Tarefas;
- D) Monitor de Processos.

**QUESTÃO 12**

Os gerenciadores de e-mail dispõem da possibilidade de salvar uma mensagem de e-mail em construção para terminá-la depois. Dentre as pastas padrões dos gerenciadores de e-mail, qual delas tem a função de guardar essas mensagens suspeitas?

- A) Caixa de Entrada;
- B) Caixa de Saída;
- C) Rascunho;
- D) Spam.

**QUESTÃO 13**

Os sistemas operacionais para multiusuários são compostos por um conjunto de programas que gerenciam os diversos recursos do computador. Dentre esses programas existe um responsável pelas tarefas mais centrais do sistema como gerenciamento de memória e escalonamento de tarefas. Como é conhecido esse programa?

- A) Linux;
- B) Escalonador;
- C) Scheduler;
- D) Kernel.

**QUESTÃO 14**

Além das funções, as planilhas eletrônicas dispõem do recurso de cálculo por fórmulas. Na planilha abaixo, onde está sendo utilizada uma fórmula, após sua execução, qual será o valor exibido na célula C2?

	A	B	C	D	E
1	Valor em Real		Valor em Dólar		
2	4.000,00		=A2/A4		
3	Taxa do Dólar				
4	3,70				

- A) 1.081,08;
- B) 14.800,00;
- C) 3.700,00;
- D) 11.370,37.

**QUESTÃO 15**

Deep Web é uma zona da internet formada por um conjunto de sites, fóruns e comunidades que costumam debater temas de caráter ilegal. Os navegadores comerciais utilizam filtros para evitar que seus usuários sejam expostos a este conteúdo, porém, alguns navegadores navegam nesse conteúdo. Marque o nome de um navegador que, por padrão navega na Deep Web.

- A) Firefox;
- B) Edge;
- C) Tor;
- D) Chrome.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 16

Sobre as relações humanas no trabalho, analise os itens a seguir:

- I. A eficiência da comunicação interpessoal independe da capacidade de cada funcionário, sendo influenciada por regras, normas e outros fatores;
- II. No ambiente de trabalho ao lidar com vários tipos de pessoas, deve-se adotar uma forma de comunicação interpessoal desprovida de emoção, dada a impossibilidade de prever a reação das pessoas em face de uma comunicação com conteúdo emocional, ainda que seja positivo;
- III. O comportamento de um funcionário que, ao ser questionado a respeito de um relatório de trabalho, responde: "senhor, não tive tempo para fazer melhor", é considerado interpessoal, não assertivo, passivo e sem expressão de sentimentos.

Estão corretos:

- A) Somente o item II;
- B) Somente o item III;
- C) Somente os itens I e III;
- D) Somente os itens II e III.

### QUESTÃO 17

Atendimento ao público corresponde ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato. Requer de quem pratica, muita responsabilidade e respeito. Sobre atendimento ao público, assinale a alternativa correta:

- A) Devemos utilizar jargões no atendimento a fim de facilitar o entendimento da informação;
- B) Devemos demonstrar apatia no momento do atendimento;
- C) Devemos demonstrar irritabilidade em determinadas situações;
- D) Devemos ter comportamento formal e cortês.

### QUESTÃO 18

Sobre a postura e comportamento no ambiente de trabalho do controlista de acesso, analise os itens:

- I. O controlista de acesso deve ter uma postura formal e uma conduta ética;
- II. O comportamento do controlista de acesso deve estar de acordo com os padrões da organização, somente quando for solicitado;
- III. O controlista de acesso deve ter um comportamento responsável, ser pontual e atento.

Estão corretos:

- A) Somente o item III;
- B) Somente os itens II e III;
- C) Somente os itens I e III;
- D) Somente os itens I e II.

### QUESTÃO 19

É muito comum a utilização de placas de advertência nas organizações, tal como: "Proibido a entrada de homens usando bermudas", dentre outras. Qual a atitude correta deve ser feita pelo controlista de acesso, quando tiver visitantes com esse traje?

- A) Caso o visitante insista muito, deve-se liberar o acesso;
- B) Em hipótese alguma permite o visitante o acesso com o traje inadequado;
- C) Pedir ao visitante discrição e que seja rápido e logo em seguida libera o acesso;
- D) Tentar negociar com o visitante alguma ajuda em troca da liberação do acesso.

### QUESTÃO 20

No atendimento ao público, devemos:

- A) Ter um comportamento uniforme e gentil com todos os visitantes;
- B) Ter uma postura de intimidade pois facilita a comunicação;
- C) Ter um comportamento formal e descontraído para deixar o visitante mais à vontade;
- D) Tratar todos os visitantes com rispidez para evitar quaisquer brincadeiras.



**QUESTÃO 21**

Além das relações entre grupos e equipes de trabalho, faz-se necessário que a organização tenha uma atmosfera positiva e colaborativa a fim de possibilitar a otimização dos fluxos de trabalho. Nesse contexto, tal item é chamado de:

- A) Clima organizacional;
- B) Missão;
- C) Visão holística;
- D) Processo multifuncional.

**QUESTÃO 22**

No momento do atendimento ao público, a acolhida é a primeira etapa do processo de atendimento. Sobre essa temática, analise os itens:

- I. No atendimento ao público, interrompa o que estiver fazendo e inicie o atendimento;
- II. Ao realizar um atendimento, tenha atenção ao tom de voz, assim, como a linguagem verbal e não verbal;
- III. No momento do atendimento, tenha uma atitude positiva e de simpatia com o cliente;
- IV. No atendimento ao público, o cumprimento é necessário somente para clientes com atendimento personalizado.

Estão corretas:

- A) Somente os itens II e III;
- B) Somente os itens I, II e IV;
- C) Somente os itens I, II e III;
- D) Somente os itens III e IV.

**QUESTÃO 23**

O conjunto de regras, princípios ou formas de pensar que orientam as ações de como as pessoas devem agir em sociedade recebe o nome de:

- A) Netiqueta;
- B) Normas de conduta;
- C) Etiqueta;
- D) Ética.

**QUESTÃO 24**

O retorno que o emissor consegue a partir do momento que avalia se a mensagem foi compreendida corretamente pelo receptor recebe o nome de:

- A) Feedback;
- B) Comunicação dissertativa;
- C) Comunicação narrativa;
- D) Ruídos.

**QUESTÃO 25**

O Sr. Caio trabalha como controlista de acesso no Hospital Municipal, recebe uma ligação telefônica, em um dia de pouco movimento, de um amigo com quem não mantém contato há bastante tempo. Ele deve atender a ligação e:

- A) Informar ao amigo que fará contato quando sair do seu horário de expediente;
- B) Colocar os assuntos em dia;
- C) Questionar a ausência do amigo e atualizá-lo rapidamente;
- D) Informar ao amigo que está trabalhando, mas que o dia hoje tá tranquilo e poderá conversar à vontade.

**QUESTÃO 26**

Analise os itens:

- I. Inteligência emocional é uma das habilidades fundamentais para as relações humanas.
- II. Comunicação eficaz evita ruídos e possibilita que a mensagem seja transmitida com clareza.
- III. Desnecessário dizer “por favor” e “com licença” no atendimento.

Estão corretas:

- A) Somente os itens I e II;
- B) Somente os itens I e III;
- C) Somente os itens II e III;
- D) Somente o item I.

**QUESTÃO 27**

São atribuições diárias do controlista de acesso, exceto:

- A) Identificar a entrada de visitantes no local;
- B) Orientar e encaminhar os visitantes;
- C) Cumprir as normas fornecidas pela administração, além de zelar pela qualidade dos serviços, prestando informações solicitadas (sigilosas e não sigilosas);
- D) Controlar o movimento de visitantes nas áreas sob sua responsabilidade.

**QUESTÃO 28**

Analise a seguinte situação: Um carro com vidros escuros chega até a empresa e buzina para que seu acesso seja liberado. O Controlista de Acesso não consegue identificar quem está no veículo. A atitude correta a ser realizada é:

- A) Solicitar que o condutor baixe o vidro e identifique-se;
- B) Solicitar apenas que o condutor acenda a luz interna do veículo;
- C) Não realizar questionamento, pois se o condutor não baixou o vidro é porque trabalha na empresa;
- D) Deixar que o condutor prossiga e na volta solicitar identificação.





**QUESTÃO 29**

Marque a opção correta sobre os princípios fundamentais da Acreditação de Serviços de Saúde:

- A) Obrigatória, esporádico e reservado;
- B) Voluntário, periódico e reservado;
- C) Obrigatório, periódico e resultados divulgados;
- D) Voluntário, periódico e resultados divulgados.

**QUESTÃO 30**

Sobre Acreditação Hospitalar, assinale V para verdadeira ou F para falsa:

- ( ) A Organização Nacional de Acreditação Hospitalar (ONA) é uma organização privada, sem fins lucrativos, que objetiva a implementação nacional de um processo permanente de melhoria da qualidade de assistência à saúde.
- ( ) As instituições acreditadoras são órgãos públicos, credenciados pela ONA, que avaliam e certificam a qualidade dos serviços de saúde em âmbito nacional.
- ( ) A Acreditação é o procedimento de avaliação dos recursos institucionais, de caráter voluntário e periódico, que visa garantir a qualidade dos serviços de saúde em âmbito nacional.

Marque a alternativa que corresponde a sequência correta de cima para baixo:

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