

## RECEPCIONISTA HOSPITALAR

### Atenção!

Verifique se o cargo descrito neste caderno de provas coincide com o registrado no rodapé de cada página e com o seu cartão resposta. Caso contrário, notifique o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.

### Informações gerais:

- Você receberá do fiscal de sala o material descrito a seguir:
  - a) uma folha destinada às respostas das questões objetivas formuladas na prova;
  - b) este **caderno de prova**, com 30 (trinta) questões, sem repetição ou falha.
- Ao receber a folha de respostas você deve:
  - a) conferir seu nome e número de inscrição;
  - b) ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
  - c) assinar a folha de respostas, no espaço reservado, com caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta.
- As questões são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.
- Durante a aplicação da prova não será permitido:
  - a) qualquer tipo de comunicação entre os examinandos;
  - b) levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
  - c) portar aparelhos eletrônicos, tais como bipe, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, protetor auricular, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e ainda lápis, lapiseira, borracha e/ou corretivo de qualquer espécie.
- Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.
- O tempo disponível para esta prova será de **3 (três) horas**, já incluído o tempo para marcação da folha de respostas.
- Reserve tempo suficiente para marcar sua folha de respostas.
- Para fins de correção do cartão resposta, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas.
- Somente após decorridas duas horas do início da prova você poderá retirar-se da sala de prova sem levar o caderno de questões.
- Somente no decorrer dos últimos 30 (trinta) minutos do período da prova você poderá retirar-se da sala levando o caderno de questões.
- Quando terminar sua prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar a folha de respostas devidamente preenchida e assinada ao fiscal da sala. Aquele que descumprir esta regra será **ELIMINADO**.

NOME:	
INSCRIÇÃO:	

## PORTUGUÊS - NÍVEL MÉDIO

## Texto 1

Cidades do Agreste de PE recebem campanha para tirar documentos

06/02/2012 22h43

Começa a partir desta terça-feira (7), a quinta edição da campanha “Nenhuma Pernambucana sem Documento” em 29 municípios de Pernambuco. A iniciativa da Secretaria Estadual da Mulher procura resgatar a cidadania das mulheres e dar o acesso às políticas públicas com a formação de educadoras sociais. A campanha segue até o dia 20 de abril.

A formação acontece durante três dias de aulas sobre gênero e cidadania. As disciplinas focam a importância da retirada de documentos para garantia dos direitos das mulheres e a sua autonomia.

Desta terça até a próxima sexta-feira (10), a campanha emite documentos em Paratama, Saloá, Terezinha e Brejão. Haverá capacitações para mulheres nos municípios de Jupi, Jucati, Caetés e Capoeiras desta terça até a próxima quinta (9). Todas as cidades do Agreste do estado.

A campanha promove a regularidade civil das mulheres pernambucanas com a emissão imediata de Certidão de Nascimento, Carteira de Trabalho, Identidade e fotografias 3x4. De 2008 até 2011, 221 municípios já foram atendidos. Além disso, 6.249 educadoras sociais foram formadas e 146.541 documentos foram emitidos.

“A campanha foi lançada em 2007, 150 mil pessoas foram beneficiadas. Nós também emitimos documentos para homens, mas o nosso foco é para as mulheres, pois tanto no estado quanto no Brasil elas possuem menos documentação do que eles. O problema não é apenas as pessoas tirarem a documentação. O problema é também com o cuidado que elas precisam ter”, afirmou a gerente de Fortalecimento Sócio-político da Secretaria Estadual da Mulher, Fábila Lopes.

Adaptado.

<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2012/02/cidades-do-agreste-de-pe-recebem-campanha-para-tirar-documentos.html>

## QUESTÃO 01.

Analisar o texto 1 e marcar a opção INCORRETA:

- Segundo o texto 1, a partir da terça-feira, começa a quinta edição da campanha “Nenhuma Pernambucana sem Documento” em 29 municípios de Pernambuco.
- A partir da leitura do texto 1, pode-se dizer que as disciplinas têm como foco a importância da retirada de documentos e a formação acontece durante três dias de aulas sobre gênero e cidadania.
- De acordo com o Texto 1, houve uma iniciativa da Secretaria Estadual da Mulher para resgatar a cidadania de toda população, dando acesso às políticas e formação educacional e social.
- O texto 1 afirma que a campanha, que segue até o dia 20 de abril tem como um dos focos resgatar a cidadania das mulheres e dar acesso às políticas públicas.
- De acordo com o Texto 1, em todas as cidades do Agreste do estado haverá capacitação para mulheres.

## QUESTÃO 02.

Analisar o texto 1 e marcar a opção INCORRETA:

- De acordo com o texto 1, com aulas sobre gênero e cidadania, focando a importância da retirada de documentos para garantia dos direitos das mulheres, a formação acontece durante três dias.
- Segundo o texto 1, as disciplinas focam a importância da retirada de documentos para garantia dos direitos das mulheres e a sua autonomia, e haverá capacitação para mulheres em todos os municípios do Estado de Pernambuco.
- O texto 1 afirma que a campanha emitirá documentos em Saloá, Paratama, Terezinha e Brejão, havendo capacitações para mulheres em todas as cidades do Agreste do estado.
- Conforme pontua o texto 1, começa a partir de terça-feira, a 5ª edição da campanha “Nenhuma Pernambucana sem Documento”, procurando resgatar a cidadania das mulheres e dar o acesso às políticas públicas com a formação de educadoras sociais.
- Segundo o texto 1, a formação ocorre durante 3 dias de aulas sobre gênero e cidadania. As disciplinas têm como foco a importância da retirada de documentos para garantia dos direitos das mulheres e a sua autonomia.

## QUESTÃO 03.

Analisar o texto 1 e marcar a opção INCORRETA:

- Segundo o texto 1, a campanha, que segue até o dia vinte de abril, é uma iniciativa da Secretaria Estadual da Mulher e procura resgatar a cidadania das mulheres.
- De acordo com o texto 1, a campanha promove a regularidade judicial das mulheres pernambucanas com a emissão imediata de Certidão de Nascimento, Carteira de Trabalho, Identidade e fotografias 3x4.
- Como assegura o texto 1, haverá capacitações para mulheres nos municípios de Jupi, Jucati, Caetés e Capoeiras desta terça até a próxima quinta, e em todas as cidades do Agreste do estado.
- De acordo com o Texto 1, a formação acontece durante três dias de aulas sobre gênero e cidadania. As disciplinas focam a importância da retirada de documentos para garantia dos direitos das mulheres e a sua autonomia.
- O texto 1 afirma que, de 2008 até 2011, duzentos e vinte e um municípios já foram atendidos. Além disso, 6.249 educadoras sociais foram formadas e 146.541 documentos foram emitidos.

## QUESTÃO 04.

Analisar o texto 1 e marcar a opção INCORRETA:

- Como afirma o texto 1, o foco da campanha que foi lançada em 2007 é retirar documentos para mulheres, já que no Brasil elas possuem menos documentação do que os homens, mas, isso não os impede de participarem da ação.
- De acordo com o texto 1, de 2008 até 2011, 221 municípios já foram atendidos. Além disso, 6.249 educadoras sociais foram formadas e 146.541 documentos foram criados.
- Segundo o texto 1, o gerente de fortalecimento sócio-político da Secretaria afirma que o problema não é apenas as pessoas tirarem a documentação, mas o cuidado que elas precisam ter.

- d) O Texto 1 afirma que a campanha promove a regularidade civil das mulheres pernambucanas com a emissão imediata de Certidão de Nascimento, Carteira de Trabalho, Identidade e fotografias 3x4.
- e) De acordo com o texto 1, a campanha foi lançada em 2007 com foco nos homens, mas o problema não é apenas as pessoas tirarem a documentação, é também o cuidado que elas precisam ter.

#### Texto 2

Pernambucanos comemoram boas colocações na aprovação do Sisu

Aprovado em segundo lugar para o curso de engenharia da computação da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), o aluno Tancredo Souza, 17 anos, terminou o ensino médio no ano passado. A graduação foi a sua primeira opção no Sistema de Seleção Unificada (Sisu) 2015, cujo resultado foi liberado nesta segunda-feira (26).

“Na verdade, eu troquei de curso várias vezes. Por estudar todas as áreas de forma intensa, me interessava por vários cursos”, conta o estudante.

O jovem lembra ainda que a preparação para a prova foi de muito estudo. “Fiz cursinho, mas também me dedicava à escola, com provas e tudo mais”, afirma, destacando que a conquista é o principal. “O mais importante não é você ter os melhores livros ou os melhores professores, é a força para não desistir de tornar o sonho realidade”, pontua. “Tá uma alegria imensa aqui”, completa.

Ao todo, se inscreveram no Sisu mais de 2,7 milhões de candidatos, dos quais os aprovados preencherão 205.514 vagas em 5.631 cursos em universidades federais e institutos tecnológicos. Nesta segunda (26), foram divulgados os nomes dos candidatos aprovados na primeira chamada.

Os candidatos aprovados deverão se matricular nas instituições de ensino nos dias 30 de janeiro, 2 e 3 de fevereiro, apresentando os documentos exigidos por elas. Quem não foi aprovado pode se inscrever na lista de espera e acompanhar as próximas chamadas, que serão feitas a partir de 11 de fevereiro.

Fonte: <http://g1.globo.com/pernambuco/educacao/noticia/2015/01/pernambucanos-comemoram-boas-colocacoes-na-aprovacao-do-sisu.html>

#### QUESTÃO 05.

Leia as afirmativas a seguir acerca do Texto 2:

- I. Tancredo Souza, dezessete anos, foi aprovado em 2º lugar no curso de engenharia da produção na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). A graduação foi a sua primeira opção no Sistema de Seleção Unificada (Sisu) 2015.
- II. Tancredo Souza sempre teve certeza do que queria, portanto, interessou-se desde o princípio por engenharia da computação.
- III. Tancredo estudou muito para as provas, fazendo cursinho e se dedicando pouco à escola, afirmando que a conquista é o principal.
- IV. A graduação foi a primeira opção no Sisu 2015 de Tancredo Souza, cujo resultado foi liberado nesta segunda – feira.

Marque a alternativa correta:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Todas as afirmativas estão corretas.
- c) Apenas três afirmativas estão corretas.
- d) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- e) Apenas uma afirmativa está correta.

#### QUESTÃO 06.

A finalidade do texto 2 é:

- a) Fazer propaganda da Universidade Federal de Pernambuco.
- b) Instruir sobre qual o melhor curso escolher no Sisu.
- c) Divulgar as boas colocações dos alunos pernambucanos de escolas públicas no Sisu.
- d) Informar sobre a melhor maneira de estudar para ingressar em uma universidade.
- e) Divulgar as boas colocações dos alunos pernambucanos no Sisu.

#### QUESTÃO 07.

Sobre o texto 2, marque a alternativa INCORRETA:

- a) De acordo com o texto 2, os não aprovados podem se inscrever na lista de espera e acompanhar as próximas chamadas, que serão feitas a partir de 11 de fevereiro.
- b) Segundo o texto 2, inscreveram-se no Sisu mais de 2,7 milhões de candidatos, com aprovados preenchendo 205.514 vagas em 5.631 cursos em universidades federais e institutos tecnológicos.
- c) O texto 2 afirma que Tancredo Souza trocou de curso várias vezes, por estudar as áreas de forma intensa, interessando-se por vários cursos.
- d) De acordo com o texto 2, Tancredo Souza acredita que ter os melhores livros e professores influenciam paralelamente a força para não desistir de tornar o sonho realidade.
- e) A partir do texto 2, pode-se inferir que os aprovados no Sisu deverão realizar a matrícula nas instituições nos dias trinta de janeiro, dois e três de fevereiro, com os documentos exigidos por elas.

#### Texto 3

Fenômeno climático leva chuva forte ao Sertão e Agreste pernambucano

Um fenômeno denominado Vórtice Ciclônico de Altos Níveis (VCAN) fez chover forte nesta quarta-feira (4) no Agreste pernambucano. Cidades como Sanharó, por exemplo, registraram 106 mm de chuva em apenas seis horas. Na terça-feira (3), também por conta do VCAN, choveu bastante no Sertão, nos municípios de Afrânio, Dormentes, Triunfo e Santa Filomena.

O VCAN é um sistema meteorológico caracterizado por centros de pressão relativamente baixa nos níveis mais altos da atmosfera, que giram em sentido horário, fazendo com que o ar seco desça para a superfície, gerando a formação de nuvens.

Thiago do Vale, meteorologista da Agência Pernambucana de Águas e Clima (Apac), informa que não é incomum chover tanto assim no interior essa época do ano. “O VCAN não necessariamente ocorre nesse período, mas não é anormal que aconteça. Às vezes ele se dá na Paraíba, no Rio Grande do Norte ou no Ceará e nem chega a Pernambuco, é muito relativo”, disse.

A cidade onde mais choveu no Agreste do Estado foi Sanharó, com registro de volume de chuva de cerca de 106 mm, mas a precipitação elevada também atingiu Correntes (40 mm) e Poção (38 mm).

Ontem foi no Sertão que o calor deu uma trégua. Em Afrânio e Dormentes, ambos localizados no Sertão do São Francisco, choveu 57.2 e 55 mm, respectivamente. Em

Triunfo, Sertão do Pajeú, o volume de chuva chegou a 54 mm e em Santa Filomena, na área central da região, a precipitação foi de 32 mm. “Nossa expectativa é que, com a passagem do VCAN, as chuvas cessem no interior”, afirmou Vale.

Fonte: <http://www.carlosbritto.com/fenomeno-climatico-leva-chuva-forte-ao-sertao-e-agreste-pernambucano/>

#### QUESTÃO 08.

Sobre o texto 3, marque a alternativa CORRETA:

- De acordo com o texto 3, Thiago do Vale, meteorologista da Apec, confirma que não é infrequente chover tanto assim no interior essa época do ano.
- Segundo o texto 3, Sanharó foi a cidade que mais choveu no Agreste, com cerca de cento e seis milímetros de volume de chuva, mas a chuva elevada também atingiu Correntes (40 mm) e Poção (38 mm).
- O texto 3 afirma que o Vórtice Ciclônico de Altos Níveis é um sistema meteorológico caracterizado por centros de pressão relativamente alta nos níveis mais baixos da atmosfera, que giram em sentido horário.
- A partir do texto 3, conclui –se que Thiago do Vale, meteorologista da Apec, acredita que com a passagem do Vórtice Ciclônico de Altos Níveis as chuvas persistam no interior.
- Segundo o texto 3, o motivo pelo qual ocorreu chuvas elevadas no interior foi devido a uma frente fria com registro de 106mm.

#### QUESTÃO 09.

Leia as afirmativas a seguir acerca do Texto 3:

- Cidades como Sanharó, por exemplo, registraram 106 mm de chuva em apenas três horas. Na terça-feira, também choveu bastante no Sertão.
- O VCAN não fundamentalmente ocorre nesse período, mas não é normal que aconteça. Às vezes ele se dá na Paraíba, no Rio Grande do Sul ou no Ceará e nem chega a Pernambuco, é muito relativo.
- O VCAN é um sistema meteorológico marcado por centros de pressão relativamente baixa nos níveis mais altos da atmosfera, que giram em sentido anti-horário, fazendo com que o ar seco suba para a superfície, gerando a formação de nuvens.
- Em Triunfo, o volume de chuva chegou a 54 ml e em Santa Filomena, na área principal da região, a precipitação foi de 32 ml. “Nossa expectativa é que, com a passagem do VCAN, as chuvas cessem no interior”, afirmou Vale.

Marque a alternativa correta:

- Nenhuma afirmativa está correta.
- Apenas uma afirmativa está correta.
- Apenas duas afirmativas estão corretas.
- Apenas três afirmativas estão corretas.
- Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 10.

Sobre o texto 3, marque a alternativa INCORRETA:

- O texto 3 afirma que, em Triunfo, Sertão do Pajeú, o volume de chuva chegou a 54 mm e em Santa Filomena, na área central da região, a precipitação foi de 32 mm.

- A partir do texto 3, pode –se concluir que a cidade onde mais choveu no Agreste do Estado foi Sanharó, com registro de volume de chuva de cerca de 106 mm, mas a precipitação culminante também atingiu Correntes (40 mm) e Poção (38 mm).
- De acordo com o texto 3, um fenômeno denominado Vórtice Ciclônico de Altos Níveis fez chover forte nesta quarta-feira no Agreste pernambucano. Cidades como Sanharó, por exemplo, registraram cento e seis milímetros de chuva em apenas seis horas.
- Segundo o texto 3, Thiago do Vale, da Apac, afirmou que o VCAN não necessariamente ocorre nesse período, mas não é anormal que aconteça. Às vezes ele se dá na Paraíba, no Rio Grande do Norte ou no Ceará e chega a Pernambuco. Isso, na verdade, é muito relativo.
- De acordo com o texto 3, foi no Sertão que o calor deu uma amenizada. Em Afrânio e Dormentes, ambos localizados no Sertão do São Francisco, choveu 57.2 e 55 mm, respectivamente.

#### MATEMÁTICA - NÍVEL MÉDIO

#### QUESTÃO 11.

Em um concurso feito na cidade de Saloá, houve duas fases e, em cada uma delas, os candidatos foram avaliados com notas que variaram de 0 a 10. Para a classificação, foram consideradas as médias ponderadas de cada candidato, uma vez que os pesos da 1ª e 2ª fases foram 2 e 3, respectivamente. Se João tirou 9 na 1ª fase e 6 na 2ª, então sua média ponderada foi:

- 6,1
- 6,5
- 6,6
- 7,2
- 7,4

#### QUESTÃO 12.

Marcos possui uma lista de 180 tarefas para distribuir entre seus funcionários, sendo 60 do tipo A, 72 do tipo B e o resto do tipo C, de modo que cada um deles fique com a mesma e menor quantidade possível de cada uma das tarefas. Assim, somando-se os números de tarefas dos tipos A e C que cada assistente deverá receber, tem-se como resposta:

- 9
- 8
- 7
- 6
- 5

#### QUESTÃO 13.

Maria e Joana irão fazer um piquenique em que serão distribuídos três tipos de salgadinhos: 150 deles serão de queijo, 130 de carne e os de frango serão 65% do total. O total de salgadinhos que Maria e Joana distribuirão no piquenique será de:

- 400
- 580
- 600
- 750
- 800

## QUESTÃO 14.

Pedro e Maria são irmãos e ganharam de seus tios quantias iguais. Pedro guardou  $\frac{1}{6}$  do que recebeu e gastou o restante, enquanto Maria gastou  $\frac{1}{4}$  do valor recebido, mais R\$ 84,00.

Se Pedro e Maria gastaram a mesma quantia, quantos reais Pedro guardou?

Marque a alternativa correta:

- a) 12,00
- b) 24,00
- c) 72,00
- d) 132,00
- e) 144,00

## QUESTÃO 15.

Gabi faz trufas de vários sabores e Daniela faz tortas. Gabi vende um pacote de trufas por R\$24,00 e Daniela vende cada torta por R\$36,00. No mês de fevereiro elas venderam 108 unidades juntando os pacotes de trufa e as tortas, mas Daniela arrecadou R\$288,00 a mais que Gabi. Qual foi a quantidade de pacotes de trufas que Gabi vendeu?

Marque a alternativa correta:

- a) 34
- b) 42
- c) 45
- d) 53
- e) 60

## QUESTÃO 16.

Uma escola pública de Saloá que está sendo ampliada passará a ter 23 salas. Se a quantidade atual de salas da Escola Pública supera em 5 unidades a quantidade de salas que ocuparão a parte nova, quantas salas há atualmente?

Marque a alternativa correta:

- a) 14
- b) 13
- c) 12
- d) 9
- e) 8

## QUESTÃO 17.

O estoque de carne do Sr. Antônio tem previsão de duração de 18 dias a partir desta data. Mas o fabricante avisou que vai atrasar em 9 dias a próxima entrega de carnes, fazendo com que Sr. Antônio programe uma redução na venda diária anterior. Supondo que a redução de vendas seja a mesma todo dia, qual a razão entre a nova venda diária e a prevista inicialmente?

Marque a alternativa correta:

- a)  $\frac{1}{2}$
- b)  $\frac{1}{3}$
- c)  $\frac{2}{3}$
- d)  $\frac{3}{4}$
- e)  $\frac{5}{6}$

## QUESTÃO 18.

Uma loja lança três novos modelos de blusas e para cada modelo o cliente tem a opção de escolher: sete cores distintas, cinco estampas diferentes, dois tipos de mangas e ainda tem a opção de acrescentar um broche ou não. Assim, a quantidade total de opções distintas para montagem da blusa que essa loja oferece a seus clientes é de:

- a) 180
- b) 210
- c) 240
- d) 420
- e) 520

## QUESTÃO 19.

Osmar comprou um relógio com 10% de desconto sobre o valor total. Sabendo que o valor pago foi de R\$315,00, qual o valor total desse relógio?

Marque a alternativa correta:

- a) 325,00
- b) 335,00
- c) 350,00
- d) 400,00
- e) 520,00

## QUESTÃO 20.

João percorre com seu carro 320 Km colocando 40 litros de gasolina. Quantos quilômetros ele irá percorrer com 12 litros de gasolina?

Marque a alternativa correta:

- a) 96
- b) 150
- c) 200
- d) 220
- e) 230

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## QUESTÃO 21.

Três homens Lula, Cosme e Porfírio são casados com Laurinda, Pietra e Maristela, mas não sabemos quem é casado com quem. Eles trabalham com arquitetura, Administração e Enfermagem, mas também não sabemos quem faz o quê. Sabe-se que o enfermeiro é casado com Maristela, Porfírio é administrador, Pietra não é casada com Porfírio e Cosme não é enfermeiro. Com base nessas dicas, julgue os itens abaixo:

- I. Lula é arquiteto.
- II. Lula é casado com Maristela.
- III. Porfírio é administrador.
- IV. Cosme é casado com Laurinda.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

## QUESTÃO 22.

Comunicação é o processo pelo qual os seres humanos trocam entre si informações. A comunicação ocorre quando o emissor traduz a sua ideia para uma linguagem ou código que possa ser compreendido pelo receptor. Ao realizar qualquer ato comunicativo, temos presentes alguns elementos. A respeito deles, analise as afirmativas a seguir:

- I. Emissor ou remetente é aquele que codifica e envia a mensagem. Ocupa o pólo passivo da comunicação.
- II. O receptor é aquele que recebe a mensagem e a interpreta, sendo também chamando de canal de comunicação.

- III. Ao receber uma mensagem, o receptor a descodifica, o que consiste na tradução dos seus aspectos verbais e não-verbais, de forma que lhe é atribuído um determinado significado (percepção).
- IV. A comunicação pode ampliar ou limitar conhecimentos: por meio da comunicação, instrutores e alunos explicitam objetivos, revelam poderes, valores e culturas que norteiam as relações profissionais e interpessoais no ambiente de aprendizagem.

É correto afirmar que:

- Nenhuma afirmativa está correta.
- Apenas uma afirmativa está correta.
- Apenas duas afirmativas estão corretas.
- Apenas três afirmativas estão corretas.
- Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 23.

Julgue os itens que são considerados adequados para um bom atendimento ao público:

- Ouvir o que as pessoas têm a dizer, sem dar o feedback daquilo que lhes foi comunicado.
- Considerar os sentimentos das pessoas (nervosismo, ansiedade, desânimo, respeito, etc.), retribuindo o tratamento que lhe é destinado, independentemente da situação apresentada.
- Compreender a importância das pessoas, para nós e para nossa empresa, tendo em vista que o atendente é o porta-voz da organização.
- Julgar as pessoas pela aparência ou gosto pessoal, dedicando maior tempo e atenção àqueles que representarem maior importância para a organização.

É correto afirmar que:

- Nenhuma afirmativa está correta.
- Apenas uma afirmativa está correta.
- Apenas duas afirmativas estão corretas.
- Apenas três afirmativas estão corretas.
- Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 24.

Uma empresa passa a ser reconhecida pelo público quando este entra em contato com seus funcionários. Daí a importância de se recepcionar bem. A atividade de recepcionar inclui:

- Procurar saber tudo e anotar informações acerca do visitante (nome, empresa, cargo, assunto), antes de encaminhá-lo para algum setor.
- Agir com cortesia e educação, demonstrando real interesse em ajudar.
- Ter paciência e manter domínio de si, mesmo em situações difíceis.
- Fazer com que o visitante se sinta à vontade, para isso aconselha-se fazer perguntas ou comentários de ordem particular.

É correto afirmar que:

- Nenhuma afirmativa está correta.
- Apenas uma afirmativa está correta.
- Apenas duas afirmativas estão corretas.
- Apenas três afirmativas estão corretas.
- Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 25.

Geralmente, pode-se deduzir pelo envelope, se ele contém uma carta, publicidade, revista ou correspondência oficial. É aconselhável que se classifique as correspondências em categorias e caso haja dúvidas do conteúdo de alguma, esta deve ser colocada na pilha de cartas. Com relação à recepção de correspondências, analise as afirmativas a seguir:

- Considera-se correspondência toda e qualquer forma de comunicação escrita, produzida e destinada a pessoas jurídicas ou físicas, bem como aquela que se processa entre órgãos e servidores de uma instituição.
- A correspondência confidencial ou secreta deve ser aberta e conduzida diretamente ao destinatário. É conveniente, contudo, registrar a sua entrada, de preferência em livro próprio.
- As correspondências com observação “urgente” devem ser entregues imediatamente. Uma boa medida para separar as correspondências é organizá-las em pastas separadas para cada assunto.
- Para a distribuição de correspondência, muitas vezes é utilizada uma guia de remessa de documentos que os descreve e agrupa por destinos, acompanhando-os até a recepção. Neste local, é assinado um duplicado que comprova a entrega.

É correto afirmar que:

- Nenhuma afirmativa está correta.
- Apenas uma afirmativa está correta.
- Apenas duas afirmativas estão corretas.
- Apenas três afirmativas estão corretas.
- Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 26.

Analise as afirmativas a seguir a respeito das boas práticas no atendimento telefônico:

- Atenda ao telefone ao primeiro toque. Procure deixar seu ramal sempre desocupado.
- Evite crítica e também elogios persistentes às virtudes de pessoas ausentes.
- Não divulgue qualquer informação sobre a empresa, sua pessoa ou funcionário sem a respectiva autorização e desde que o solicitante esteja plenamente identificado.
- O telefone da empresa deve ser usado apenas a serviço, bem como os assuntos ali tratados devem ser de cunho profissional e não pessoal.

É correto afirmar que:

- Nenhuma afirmativa está correta.
- Apenas uma afirmativa está correta.
- Apenas duas afirmativas estão corretas.
- Apenas três afirmativas estão corretas.
- Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 27.

O ato de se relacionar bem com as pessoas é chamado pelos especialistas de “relacionamento interpessoal”. O relacionamento interpessoal é um processo de comunicação o qual envolve o intercâmbio de informações entre duas ou mais pessoas. Cada indivíduo se comunica de acordo com sua bagagem cultural, formação pessoal e educacional, histórico familiar, vivências e emoções. Dessa forma, julgue as afirmativas abaixo:

- I. O relacionamento interpessoal pode ser considerado uma característica pessoal relativa à capacidade de se relacionar com a diversidade de forma agradável.
- II. É necessário saber lidar com as diferenças de cada um e, a partir disso, é possível conquistar o apoio dos colegas para realizar um bom trabalho.
- III. Devem-se levar em consideração as diferenças da organização (clima, cultura e normas) e adaptar-se a ela. Deve-se cooperar com a equipe e respeitar as diferenças.
- IV. A boa relação interpessoal interfere efetivamente na qualidade de vida do profissional no trabalho, possibilitando maior qualidade, autoconfiança e segurança em suas atividades.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 28.

Se Valter viajou, nem Célio nem Cosme foram ao casamento. Se Cosme não foi ao casamento, Viriato viajou. Se Viriato viajou, o navio afundou. Ora, o navio não afundou. Logo:

- I. Viriato não viajou.
- II. Cosme foi ao casamento
- III. Valter não viajou.
- IV. Célio não foi ao casamento.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 29.

Buscar uma postura ética já não pode ser visto como um “algo mais” por quem deseja ser um profissional valorizado em qualquer área. Ser ético é cada vez mais uma exigência básica de mercado, pois o “ser profissional” tem um sentido cada vez mais ligado a disposições éticas, além das técnicas. Analise as afirmações abaixo acerca das posturas éticas que valem para todos os ambientes de trabalho:

- I. As críticas aos colegas devem ser feitas publicamente a fim de que as demais pessoas saibam quais posturas são indesejáveis no ambiente de trabalho.
- II. Testemunhar sempre em favor da empresa, independentemente de quem estiver com a razão, pois não é uma boa postura colocar-se contra a organização que você representa.
- III. Respeitar a hierarquia estabelecida no meio de trabalho, tratando os chefes e superiores com maior presteza e educação, dada a importância que a pessoa ocupa dentro da organização.
- IV. Buscar sempre ajudar e resolver os problemas que os clientes, chefes e subordinados lhe apresentarem, comprometendo-se a solucioná-los mesmo quando não estiver dentro do seu alcance.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.

- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

#### QUESTÃO 30.

Analise as afirmativas a seguir:

- I. Esterilização é o processo físico ou químico para reduzir o número de microrganismos viáveis para um nível menos prejudicial.
- II. Desinfecção é o processo físico ou químico que destrói todos os tipos de microrganismos, inclusive esporos.
- III. Na opção pela desinfecção por meio de germicidas, realizar enxágue abundante, secagem e uso do artigo somente após várias horas de realizado o procedimento.
- IV. Limpeza é o processo que remove fisicamente a contaminação por microrganismos e material orgânico. Processo este essencial para o sucesso da desinfecção e da esterilização.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.