

# CADERNO DE QUESTÕES

# RECEPCIONISTA

DATA: 27 / 10 / 2019

NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO

NOME DO CANDIDATO: \_\_\_\_\_

NUMERO DE INSCRIÇÃO:

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

1. Este **CADERNO DE QUESTÕES** contém **30 (trinta) QUESTÕES** de múltipla escolha referente a Prova Objetiva, correspondentes ao cargo de sua concorrência.
2. Cada questão objetiva de múltipla escolha apresenta **4 (quatro)** alternativas identificadas com as letras **A, B, C, e D** sendo apenas **1 (uma)** correta.
3. Confira se o seu **CADERNO DE QUESTÕES** contém a quantidade de questões descritas no item 1 e se o **cargo** para o qual você foi inscrito está correto. Caso esteja incompleto ou apresente qualquer defeito comunique imediatamente ao fiscal de sala, para que seja realizada a substituição.
4. Observe, na **FOLHA DE RESPOSTAS**, se seus dados estão registrados corretamente. Caso haja alguma divergência, comunique ao fiscal de sala.
5. Após conferência, assine seu nome no espaço próprio na **FOLHA DE RESPOSTAS**.
6. **OBRIGATORIAMENTE a FOLHA DE RESPOSTAS deverá ser preenchida com caneta esferográfica feita em material transparente de tinta preta ou azul.**
7. **Não é permitida**, no momento da prova, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de aparelhos eletrônicos (calculadora, telefone celular, tablet, etc.), óculos escuros, protetor auricular, boné, relógios, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta.
8. A saída de candidato da sala de prova somente será permitida depois de transcorrido o tempo de **01 (uma) hora do início da prova** (apontado em sua sala de prova), mediante a entrega obrigatória, da sua folha de respostas e do seu caderno de questões, ao fiscal de sala.
9. O candidato poderá, ao terminar sua prova, levar o Caderno de Questões **SOMENTE faltando 30 (trinta) minutos** para o tempo previsto do seu término.
10. O tempo disponível para a prova é de **03 (três) horas**.
11. Será eliminado do concurso e terá sua prova anulada, o candidato (a) que: **NÃO ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA e/ou a FOLHA DE RESPOSTAS.**
12. Os três últimos candidatos, ao terminar a prova, só poderão sair juntos.

**BOA PROVA!**

-----  
DESTAQUE AQUI

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



## LÍNGUA PORTUGUESA

### TEXTO PARA AS QUESTÕES DE 01 A 05

#### Aumenta no mundo o número de vítimas de ataques virtuais

No mundo inteiro, o número de vítimas de ataques virtuais só cresce. Os hackers agem quando encontram brechas que a gente deixa sem perceber.

Com ele na mão o tempo todo, as nossas informações mais preciosas também andam por aí.

“É só apertar o botãozinho e está tudo ali registrado”, diz a comerciante Teresinha Ferrão.

“Eu tenho documentos digitalizados no meu celular, eu tenho senhas, fotos”, confirma Rafaela Oliveira Marques.

“Não tenho proteção nenhuma no meu”, admite Antonio Carlos Pires, também comerciante.

A gente tem que pensar e agir no mundo virtual como faz no real. A segurança de uma casa, por exemplo, é uma preocupação para todo mundo. Ninguém sai e deixa a porta aberta. Quando dá, também instala câmeras de segurança, alarme, sobe muro, grade. Tudo para ficar mais protegido. O mesmo raciocínio pode ser usado quando a gente estiver nos computadores ou celulares. Isso porque, se a gente ignorar a segurança, é como se estivéssemos numa casa desprotegida.

Se encontram brechas, os hackers invadem. Em 2019, quase um milhão de pessoas no mundo sofreram ataques virtuais como roubo de senhas, um aumento de quase 60% em relação a 2018.

O assistente social Márcio Salvatore passou por isso.

“Mandaram o link, você tem que se cadastrar, colocar todos os seus dados e depois te dão um prêmio. Quando cheguei na loja ela falou: não, a gente não está dando nenhum brinde, isso não procede e eu falei e agora onde será que foram meus dados.”

O americano Andrew Bindner é especialista em segurança há 20 anos e foi para São Paulo mostrar que até um carro pode ser hackeado. Ele conta que, quando você conecta seu celular no bluetooth, um criminoso pode usar um dos seus aplicativos para acessar e controlar toda a parte eletrônica do carro. O objetivo é assustar a vítima e pedir dinheiro, uma espécie de resgate.

Um ataque tão sofisticado como esse já foi feito nos Estados Unidos. Por isso, ele aconselha a só baixar no celular aplicativos confiáveis, ler a política de segurança, e ter senhas longas, com mais de dez caracteres.

Pesquisadores americanos descobriram que bandidos podiam até invadir aparelhos de insulina pelo controle remoto e chantagear o fabricante. Ricardo Tavares é especialista em segurança na internet e dá algumas dicas.

“Manter todos os dispositivos atualizados. O celular também precisa de antivírus”.

Ele diz que o golpe mais comum ainda é por e-mails e mensagens de celular pedindo para a vítima clicar em algum link que rouba dados e senhas.

“Vai abrir aquele programa e o seu computador vai ser controlado sem que você perceba. Desconfie de algo que chame muita atenção, algo que te dê uma vantagem incrível, porque, do outro lado, tem um ganho desconhecido.”

Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2019/07/29/aumenta-no-mundo-o-numero-de-vitimas-de-ataques-virtuais.ghtml>

#### QUESTÃO 01

No trecho “Mandaram o **link**”, estilisticamente, a palavra destacada constitui um caso de:

- (A) Ambiguidade.
- (B) Barbarismo.
- (C) Cacofonia.
- (D) Estrangeirismo.

#### QUESTÃO 02

Em “O celular também precisa de **antivírus**”, a palavra destacada é um exemplo de:

- (A) Palavra primitiva.
- (B) Palavra derivada.
- (C) Palavra composta.
- (D) Palavra reduzida.

#### QUESTÃO 03

O verbo da “O assistente social Márcio Salvatore passou por isso” é, transitivamente:

- (A) Direto.
- (B) Indireto.
- (C) Intransitivo.
- (D) Bitransitivo.

#### QUESTÃO 04

A palavra destacada no enunciado “**Se** encontram brechas, os hackers invadem” está sendo empregada como:

- (A) Conjunção.
- (B) Preposição.
- (C) Pronome.
- (D) Substantivo.

#### QUESTÃO 05

Segundo o texto, é possível afirmar que:

- (A) Um milhão de pessoas foram vítimas de hackers em 2019.
- (B) Manter programas e aplicativos atualizados evita o uso de antivírus.
- (C) A forma mais segura de proteção é a utilização de bluetooth.
- (D) Armazenar dados nos celulares torna as pessoas mais expostas.

## MATEMÁTICA

### QUESTÃO 06

As notas obtidas por quatro alunos em uma determinada prova indicam que a mediana é 8, a moda é 10 e a média aritmética é 8. Acrescentando-se a amostra a nota de um sexto aluno, que fez segunda chamada da prova a mediana aumenta para 7,5. Nessas condições, a média aritmética das notas aumentou para:

- (A)  $\frac{35}{3}$   
 (B)  $\frac{43}{4}$   
 (C)  $\frac{46}{5}$   
 (D)  $\frac{51}{3}$

### QUESTÃO 07

A Estação das Docas é o maior e mais moderno complexo turístico de lazer, cultura e gastronomia da Amazônia. O local é ótimo para se divertir, passear, jantar e fazer compras, pois, conta com uma estrutura de restaurantes, bares, lanchonetes, sorveteria, um teatro entre outra coisa. Um casal de namorados decidiu comemorar seus dois anos de namoro realizando um passeio pela Estação das Docas. Em um determinado momento decidiram comprar uns bombons regionais na lanchonete da Estação. O casal adorou os bombons e gostaria de saber quanto custava à produção dos mesmos, resolveram falar com a dona da lanchonete, então ela lhe disse que a produção desses bombons tem um custo fixo de oito reais mais um custo variável de cinquenta centavos por unidade produzida. Sendo  $x$  o número de unidades produzidas. Se o casal de namorados produzirem 10 unidades de bombons. Qual o custo total dessa produção?

- (A) R\$ 10,00.  
 (B) R\$ 11,00.  
 (C) R\$ 12,00.  
 (D) R\$ 13,00.

### QUESTÃO 08

Um prisma hexagonal regular tem como aresta da base  $2\sqrt{3}$  cm e altura igual a 6 cm. Qual é o volume desse prisma.

Considere  $\sqrt{3} \cong 1,7$

- (A)  $183,6 \text{ cm}^3$ .  
 (B)  $18,38 \text{ cm}^3$ .  
 (C)  $1837 \text{ cm}^3$ .  
 (D)  $1865 \text{ cm}^3$ .

### QUESTÃO 09

Marcia pretender ir a uma festa e tem disponível 7 blusas e 6 saias. Quantas possibilidades Marcia de se arrumar.

- (A) 26.  
 (B) 35.  
 (C) 42.  
 (D) 56.

### QUESTÃO 10

Numa empresa com 30 funcionários a distribuição dos salários está representado no quadro abaixo

| Números empregados | Salário (em reais) |
|--------------------|--------------------|
| 10                 | 1240               |
| 15                 | 1400               |
| 3                  | 2500               |
| 2                  | 3000               |

O salário médio em reais dos empregados dessa empresa é

- (A) 1680,44.  
 (B) 1442,23.  
 (C) 1563,33.  
 (D) 1554,00.

RASCUNHO

## LEGISLAÇÃO SUS

### QUESTÃO 11

A política de saúde para os povos indígenas é uma das questões mais delicadas e problemáticas da política indigenista oficial. Sensíveis às enfermidades trazidas por não-indígenas e, muitas vezes, habitando regiões remotas e de difícil acesso, as populações indígenas são vítimas de doenças como malária, tuberculose, infecções respiratórias, hepatite, doenças sexualmente transmissíveis, entre outras.

Disponível em:

[https://pib.socioambiental.org/pt/Sa%C3%BAde\\_Ind%C3%ADgena](https://pib.socioambiental.org/pt/Sa%C3%BAde_Ind%C3%ADgena).

Quanto ao subsistema de atenção à Saúde Indígena, previsto na Lei n.º 8.080/90, é correto afirmar:

- (A) O SUS promoverá a articulação do Subsistema instituído por esta Lei com os órgãos responsáveis pela Política Indígena do país.
- (B) O Subsistema de Atenção à Saúde Indígena deverá ser, como o SUS, centralizado, hierarquizado e regionalizado.
- (C) O SUS servirá de retaguarda e referência ao Subsistema de Atenção à Saúde Indígena, devendo, para isso, não ocorrer adaptações na estrutura e organização do SUS nas regiões onde residem as populações indígenas, para propiciar essa integração e o atendimento necessário em todos os níveis, sem discriminações.
- (D) Caberá à cada Estado com reserva indígena, com seus recursos próprios, financiar o Subsistema de Atenção à Saúde Indígena.

### QUESTÃO 12

De acordo com a Constituição Federal de 1988, o direito a saúde é assegurado a todos, de modo a haver parcerias realizadas entre governo e iniciativa privada em determinados casos, conforme prevê o documento normativo. Com base nesta afirmação, marque a alternativa correta:

- (A) As instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.
- (B) As instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, independente de contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.
- (C) A participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no País são permitidos no país, independentemente da situação ou previsão legal, pois trata-se de interesse da coletividade.
- (D) É permitida a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos.

### QUESTÃO 13

Um acidente de moto em 2009 mudou a forma do Nilson Souza ver e se relacionar com o mundo a volta dele. Uma lesão completa na cervical que o deixou tetraplégico. “No começo eu não tinha muita força no braço. Não tinha força nem para levantar um copo descartável de água de 100 ml, mas fazendo fisioterapia e tudo a gente foi melhorando e aí vem as órteses que a gente ganha pelo SUS, né?! Para não deixar que a gente perca tudo”, conta Nilson.

Disponível em: <http://www.blog.saude.gov.br/index.php/entenda-o-sus/52060-conheca-a-assistencia-oferecida-pelo-sus-as-pessoas-que-tem-limitacoes-funcionais>.

No que se refere a assistência terapêutica e incorporação de tecnologia em saúde, assinale a opção correta:

- (A) A assistência terapêutica parcial consiste em oferta de procedimentos terapêuticos, em regime domiciliar, ambulatorial e hospitalar, constantes de tabelas elaboradas pelo gestor federal do Sistema Único de Saúde - SUS, realizados no território nacional por serviço próprio, conveniado ou contratado.
- (B) A assistência terapêutica parcial consiste em dispensação de medicamentos e produtos de interesse para a saúde, cuja prescrição esteja em conformidade com as diretrizes terapêuticas definidas em protocolo clínico para a doença ou o agravo à saúde a ser tratado ou, na falta do protocolo, em conformidade com o disposto no art. 19-P.
- (C) Os protocolos clínicos e as diretrizes terapêuticas deverão estabelecer os medicamentos ou produtos necessários nas diferentes fases evolutivas da doença ou do agravo à saúde de que tratam, bem como aqueles indicados em casos de perda de eficácia e de surgimento de intolerância ou reação adversa relevante, provocadas pelo medicamento, produto ou procedimento de primeira escolha.
- (D) Na falta de protocolo clínico a dispensa será realizada no âmbito de cada Estado, de forma complementar, com base nas relações de medicamentos instituídas pelos gestores estaduais do SUS, e a responsabilidade pelo fornecimento será pactuada na Comissão Intergestores Bipartite.

### QUESTÃO 14

Sobre os serviços privados de assistência à saúde e seu funcionamento, assinale a assertiva **INCORRETA**:

- (A) Os serviços privados de assistência à saúde caracterizam-se pela atuação, por iniciativa própria, de profissionais liberais, legalmente habilitados, e de pessoas jurídicas de direito privado na promoção, proteção e recuperação da saúde.
- (B) A assistência à saúde é livre à iniciativa privada.
- (C) Na prestação de serviços privados de assistência à saúde, serão observados os princípios éticos e as normas expedidas pelo órgão de direção do Sistema Único de Saúde (SUS) quanto às condições para seu funcionamento.
- (D) É permitida a participação direta, inclusive controle, de empresas de capital estrangeiro em casos de pessoas físicas destinadas a instalar hospital geral, especializado e exploração de pesquisas de planejamento familiar.

**QUESTÃO 15**

A respeito do subsistema de acompanhamento durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato assegurado pelo SUS, marque a opção correta:

- (A) Os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS, da rede própria ou conveniada, ficam obrigados a permitir a presença, junto à parturiente, de 2 (dois) acompanhantes durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato.
- (B) O acompanhante de que trata o artigo 19-J da Lei n.º 8.080/90 será autodeclarado ou indicado pelos pais ou responsáveis da parturiente.
- (C) Ficam os hospitais de todo o País obrigados a manter, em local visível de suas dependências, aviso informando sobre todos os direitos estabelecidos para o acompanhamento, durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato assegurado pelo SUS.
- (D) As ações destinadas a viabilizar o pleno exercício dos direitos de que trata este artigo constarão do regulamento da lei, a ser elaborado pelo órgão competente do Poder Legislativo.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 16**

O comportamento organizacional pode ser compreendido como um campo de estudo que objetiva prever, explicar e compreender o comportamento humano nas organizações. Uma das formas de compreensão da ênfase analítica decorre da “teoria comportamental” envolve um trinômio, que item apresenta este conceito?

- (A) Satisfação, envolvimento e eficácia.
- (B) Motivação, eficiência e necessidades.
- (C) Engajamento, eficiência e eficácia.
- (D) Necessidades, satisfação e motivação.

**QUESTÃO 17**

A conformação do perfil de um líder não é tarefa simples, especialmente pelo fato de não admitir padrões absolutos. Os traços de liderança são contingenciais, são ditados pelo momento sob circunstâncias adversas. Que traços comuns podemos identificar no perfil de líderes?

- (A) Relacionamento pessoal, imparcialidade e sinergia.
- (B) Habilidade de comunicação, relacionamento interpessoal e habilidade de conhecimento.
- (C) Sinergia, habilidade intrapessoal e percepção de leitura do ambiente.
- (D) Habilidade de conhecimento, imparcialidade e habilidade de comunicação.

**QUESTÃO 18**

Tradicionalmente, o emprego dos pronomes de tratamento adota a segunda pessoa do plural, de maneira indireta, para referenciar atributos da pessoa à qual se dirige. Na redação oficial, é necessária atenção para o uso dos pronomes de tratamento em momentos distintos, quais são eles?

- (A) Cabeçalho, texto e roda pé da página.
- (B) Anunciado, endereçamento e corpo do texto.
- (C) Endereçamento, no vocativo e no corpo do texto.
- (D) Cabeçalho e vocativo do texto.

**QUESTÃO 19**

O ofício padrão apresenta uma estrutura que segue uma determinada ordem. A partir deste conceito, que item apresenta três elementos em sua ordem padrão.

- (A) Endereçamento, assunto e texto do documento.
- (B) Apresentação, local e data.
- (C) Assunto, endereçamento e texto do documento.
- (D) Identificação do expediente, apresentação e assunto.

**QUESTÃO 20**

Uma equipe tem como essência a colaboração mútua e integrada. Considerando-se o conceito de equipe, que apresenta uma das suas características?

- (A) A liderança é compartilhada.
- (B) Métricas indiretas.
- (C) Reuniões eficientes e rápidas.
- (D) Discute, decide e delega.

**QUESTÃO 21**

Ata é um documento usado para relatar todos os acontecimentos, discussões, propostas, votações e decisões ocorridas numa sessão, reunião, assembléia, congresso, evento, etc. Que item da resposta deve ser considerado na sua elaboração?

- (A) O texto não deve ultrapassar 20 laudas.
- (B) As rasuras devem ser justificadas.
- (C) As assinaturas dos presentes deverão ser em folha anexa, quantas folhas necessárias.
- (D) Nomeações das pessoas presentes com suas qualificações e cargos.

**QUESTÃO 22**

“É um documento em que se confirma ou assegura a existência ou inexistência de uma situação de direito, de que temos conhecimento, referente a alguém, ou sobre um fato e situação.” Este conceito se refere a que tipo de documento?

- (A) Despacho.
- (B) Atestado.
- (C) Aviso.
- (D) Carta.

**QUESTÃO 23**

A Redação Oficial é todo ato normativo e toda comunicação do Poder Público. Mediante a necessidade de comunicação oficial entre duas unidades administrativas de um mesmo órgão em cidades diferentes no mesmo estado, que tipo de documento oficial deve ser utilizado?

- (A) Ofício.
- (B) Carta Oficial.
- (C) Memorando.
- (D) Qualquer um dos documentos citados.

**QUESTÃO 24**

Na arquivologia, determinadas características físicas e de apresentação distintas podem ser assumidas por um documento. Qual item responde corretamente uma destas características?

- (A) Suporte.
- (B) Material.
- (C) Formato.
- (D) Utilização.

**QUESTÃO 25**

O Código de classificação de documentos de arquivo para a administração pública, atividades meio, possui duas classes comuns a todos os seus órgãos. Que resposta refere estas duas classificações?

- (A) Documentos Ativos e Documentos Inativos.
- (B) Administrativos e Financeiros.
- (C) Documentação Interna e Documentação Externa.
- (D) Administração Geral e Assuntos Diversos.

**QUESTÃO 26**

Existem diversas conceituações para liderança na literatura especializada. Um líder que trabalha com interesses e necessidades primárias dos seguidores, oferecendo recompensas de natureza econômica ou psicológica, em troca de esforço para alcançar os resultados organizacionais desejados, adota que estilo de liderança?

- (A) Liderança Delegativa.
- (B) Liderança Transacional.
- (C) Liderança Participativa.
- (D) Liderança Transformacional.

**QUESTÃO 27**

A comunicação representa uma necessidade pessoal e social de relação entre as pessoas, de trocar ideias e sentimentos. Por isso apresenta diversas funções, entre as opções de respostas, qual é a correta?

- (A) Distração.
- (B) Empoderamento.
- (C) Reconhecimento.
- (D) Erudição.

**QUESTÃO 28**

O feedback, uma palavra adotada do inglês, mas já usualmente empregada na nossa linguagem comum, é um elemento essencial do processo de comunicação. A utilização desta ferramenta de comunicação produz vários efeitos positivos, que item apresenta um deles?

- (A) Identifica os esquemas do processo de comunicação formal e informal.
- (B) Reproduz a ideia inicial da mensagem do receptor.
- (C) Possibilita a leitura correta dos diversos sinais de linguagem do emissor.
- (D) Corrige comportamentos que não correspondem à intenção do emissor.

**QUESTÃO 29**

Nas Relações Interpessoais, todas as pessoas têm determinados estilos disponíveis para utilizar conforme as situações, mas há um estilo que sempre prevalece. Observando-se as características dos quatro estilos relacionais, que item da resposta não atende este conceito?

- (A) Manipulador.
- (B) Passivo.
- (C) Assertivo.
- (D) Persuasivo.

**QUESTÃO 30**

A responsabilidade de quem atende é grande, pois representa toda a instituição que oferta um serviço ou produto, de maneira que não só afeta o aspecto individual do profissional que atende. Que aspecto deve ser característico no momento de administrar reclamações?

- (A) Simpatia.
- (B) Resiliência.
- (C) Dinamismo.
- (D) Perseverança.

