

**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLEANS
CONCURSUL ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA
CONCURSO PÚBLICO Nº 02/2011.**

CADERNO DE PROVA ESCRITA

CARGO: RECEPCIONISTA DA SAÚDE DA FAMÍLIA

Nº de Inscrição	Nome do Candidato

SETEMBRO DE 2011.

INSTRUÇÕES

* PREENCHA A TABELA ACIMA COM SEU NÚMERO DE INSCRIÇÃO E NOME COMPLETO

* Duração da prova será de 03 horas, compreendidas entre as 09:00 hs e 12:00 hs.

I - Para fazer a prova você usará:

- a) Este caderno de prova;
- b) Um cartão-resposta.

II - Verifique no caderno de prova se constam todas as questões e se há falta ou imperfeições gráficas que lhe causem dúvidas. Qualquer reclamação só será aceita durante os 20 minutos iniciais da prova.

III - O caderno de prova conterà 25 questões de múltipla escolha com até cinco alternativas (“a” a “e”), sendo:

Questões de nº 01 a 05 - 1ª Prova: Português

Questões de nº 06 a 10 - 2ª Prova: Conhecimentos Gerais

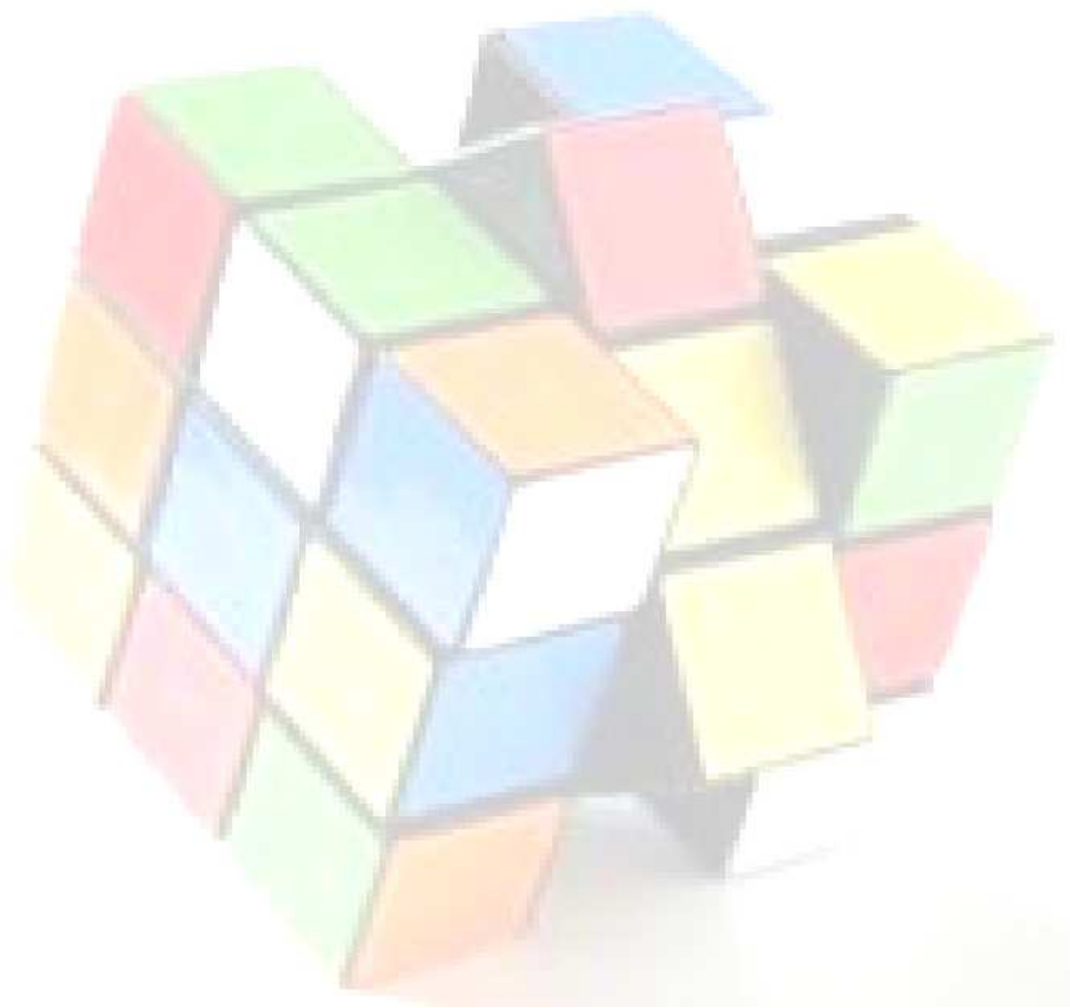
Questões de nº 11 a 25 - 3ª Prova: Conhecimentos Específicos

IV - As questões deverão ser elaboradas no caderno de prova e após transferidas ao CARTÃO RESPOSTA, onde você deverá preencher o espaço quadriculado, que representa a resposta da questão, com caneta esferográfica azul ou preta.

V - O CARTÃO RESPOSTA não poderá ser assinado pelo candidato e nem estar rasurado, sob pena de desclassificação do Concurso.

VI - Ao terminar a prova, o candidato deve entregar ao fiscal o caderno de prova completo, juntamente com o CARTÃO RESPOSTA.

VII - Durante a prova, não se admite que o candidato se comunique com outros candidatos, efetue empréstimos ou pratique atos contra as normas ou a disciplina. Utilize o verso do caderno de prova como rascunho. Não é permitido o uso de calculadoras. A fraude, indisciplina, e o desrespeito aos fiscais são faltas que eliminam o candidato.



CARGO: RECEPCIONISTA DA SAÚDE DA FAMÍLIA

QUESTÕES DE PORTUGUÊS

1. Assinale a alternativa em que o verbo foi empregado corretamente:

- a) Eu me precavenho contra os dias de chuva.
 - b) Eu reavi o que perdera há anos.
 - c) Problemas graves me reteram no escritório.
 - d) Todas as alternativas estão corretas
 - e) Nenhuma das alternativas está correta.
-

2. Assinale a alternativa correta:

- a) Todos os outros duzentos processos foram examinados.
 - b) Todas as outras duzentas causas foram examinadas.
 - c) O diretor ficou grato. A diretora ficou grata.
 - d) Os inúmeros argumentos e provas foram aceitos pela direção.
 - e) Todas as alternativas estão corretas.
-

3. Assinale a alternativa em que o uso da crase está correto:

- a) De Curitiba fomos à Santa Catarina.
 - b) De Fortaleza voltamos à Bahia.
 - c) Não vai à diversões nem a festas de espécie alguma.
 - d) Disse à elas que entregassem a mercadoria à algumas freguesas.
 - e) Todas as alternativas estão corretas.
-

4. Em qual das alternativas o uso da vírgula está correto?

- a) Venha aqui, menino!
 - b) Rapazes, mãos à obra!
 - c) Rio de Janeiro, cidade maravilhosa, já foi nossa capital.
 - d) Todas as alternativas estão corretas.
 - e) Nenhuma alternativa está correta.
-

5. Assinale a alternativa que completa as lacunas abaixo:

Comprei _____ abacaxi, _____ laranjas, _____ romãs e _____ lápis.

- a) Dois, duas, duas, uns.
 - b) Dois, duas, duas, um.
 - c) Dois, duas, dois, um
 - d) Dois, duas, dois, uns.
 - e) Nenhuma das alternativas está correta.
-

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS GERAIS

06. O Brasão do Município de Orleans traz respectivamente os seguintes dizeres:

- a) Força, União e Trabalho.
 - b) Trabalho, Força e Liberdade.
 - c) Liberdade, Trabalho e Conquista.
 - d) Liberdade, Igualdade e Fraternidade.
 - e) União, Trabalho e Liberdade.
-

07. Giuseppe Garibaldi foi um dos líderes que inspirou ideologicamente a Revolução Farroupilha, a qual chegou a expandir-se pelo litoral brasileiro onde em uma cidade catarinense foi proclamada a República Juliana. A Guerra do Contestado atingiu seu auge na cidade catarinense de:

- a) Blumenau.
 - b) Laguna.
 - c) Imbituba.
 - d) Tubarão.
 - e) Nenhuma das anteriores.
-

08. Segundo a Constituição Federal, qual dos itens abaixo não está relacionado nos direitos sociais:

- a) a reabilitação de detentos.
 - b) a moradia.
 - c) a assistência aos desamparados.
 - d) o trabalho.
 - e) o lazer.
-

09. O Estado de Santa Catarina faz divisa territorial com o (s) seguinte (s) País (s):

- a) Uruguai e Paraguai.
 - b) Paraguai e Argentina.
 - c) Uruguai.
 - d) Argentina.
 - e) Paraguai.
-

10. O fundador da cidade de Orleans, Gastão de Orléans, era casado com a última princesa imperial do Brasil, a qual chamava-se:

- a) D. Maria Cristina Leopoldina de Bragança.
 - b) D. Maria Isabel Leopoldina de Bragança.
 - c) D. Ana Maria Leopoldina de Bragança.
 - d) D. Ana Isabel Leopoldina de Bragança.
 - e) D. Isabel Cristina Leopoldina de Bragança.
-

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. Cumprimentar as pessoas com simpatia, demonstra que a instituição pratica uma administração de portas abertas. O modo correto de cumprimento no ambiente institucional é:

- a) abraços.
 - b) aperto de mão.
 - c) beijinhos.
 - d) tapinha nas costas.
 - e) gesto com a cabeça.
-

12. O primeiro contato com as visitas deve ser mais cerimonioso. No meio institucional o termo que não pode ser usado é:

- a) Senhor.
 - b) Diretor.
 - c) Meu bem.
 - d) Prezada.
 - e) Senhora.
-

13. A recepcionista transmite, por meio de seu visual, uma imagem de eficiência, qualidade, classe e elegância, valorizando seu estilo, tipo físico e atividade que exerce. Nesse contexto seria considerado como trajés adequados:

- a) Roupas de cores vibrantes.
 - b) Blazer e calça ou saia, ou peças de cortes retos e não muito apertados.
 - c) Saia curta e justa.
 - d) Calças, saias ou vestidos de *cotton*, linha ou de malha fina.
 - e) Decotes e fendas enormes.
-

14. O arquivo, quando bem organizado, constitui fonte de pesquisa para todos os ramos administrativos e auxilia o administrador na tomada de decisões. Para os autores João Bosco Medeiros e Sonia Hernandes, “O arquivo precisa ser organizado de forma que proporcione condições de:

- a) Segurança, Precisão, Simplicidade, Inativo, Flexibilidade.
 - b) Segurança Precisão, Simplicidade, Flexibilidade e Acesso.
 - c) Limpeza, Acessibilidade, Simplicidade e Tempestivo.
 - d) Tempestivo, Preciso, Simplicidade e Flexibilidade.
 - e) Mutabilidade, Segurança, Flexibilidade e Acesso.
-

15. É importante e essencial saber quando e como usar o telefone celular. Assim, não devemos:

- a) manter o aparelho desligado, no vibracall ou modo silencioso, quando estiver trabalhando.
 - b) usar o aparelho celular, somente em lugares permitidos e ser discreto e rápido.
 - c) falar alto e de forma clara ao celular para que as pessoas entendam.
 - d) perguntar, sempre se a pessoa pode falar.
 - e) escolher um tipo de toque adequado ao ambiente em que trabalhamos.
-

16. A Ética é uma característica inerente a toda ação humana e, por isso, é importante na vida social, pois todo ser humano possui uma “consciência” para julgar seus próprios atos. Neste contexto, pode-se dizer que ética é:

- a) A fórmula reguladora dos valores e comportamentos verdadeiros de uma sociedade, religião ou segmento.
 - b) É um fenômeno social particular de um segmento.
 - c) Modo de julgar os diferentes tipo de moral.
 - d) As alternativas “a”, “b” e “c” estão corretas.
 - e) Nenhuma das alternativas estão corretas.
-

17. Sobre Ética Profissional, leia as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- I- É o conjunto de normas de conduta que deverá ser colocado em prática no início de cada exercício.
 - II- É a responsabilidade que todo homem, no desempenho de sua profissão, assume para respeitar seus semelhantes.
 - III- Norma reguladora que faz com que um profissional respeite o outro e seus clientes no desempenho da profissão.
- a) Somente I e II estão corretas.
 - b) Somente a alternativa II está correta.
 - c) Somente as alternativas II e III estão corretas.
 - d) Somente a alternativa I e III estão corretas.
 - e) Todas as alternativas estão corretas.
-

18. A terminologia que empregamos, aliada ao tom de voz, favorece ou não a compreensão e a aceitação entre as pessoas. A terminologia inadequada para usarmos é:

- a) Desculpe.
 - b) Em que posso ser útil?
 - c) Procurarei solucionar seu problema.
 - d) Agora não posso fazer.
 - e) Por favor.
-

19. A precedência nas apresentações ocorre com a posição hierárquica, idade e sexo, observadas as normas, exceto:

- a) O mais jovem é apresentado ao mais velho.
 - b) No primeiro contato, o aperto de mão é o mais adequado.
 - c) O homem toma iniciativa de apertar a mão de uma mulher. É ele quem deve manifestar o gesto.
 - d) A pessoa menos graduada é apresentada à mais graduada.
 - e) O homem sempre deve se levantar, ao se apresentado.
-

20. Durante uma apresentação, há ocasiões em que a mulher se levanta para cumprimentar. Analise as afirmativas e assinale a alternativa correta:

- I- Uma senhora mais idosa.
 - II- Uma senhora de destaque social.
 - III- Chefes de Estado.
 - IV- Autoridade eclesiásticas.
 - V- Superiores hierárquicos.
- a) somente a I está correta.
 - b) somente a I e II estão corretas.
 - c) somente a IV e V estão corretas.
 - d) somente a III, IV e V estão correta.
 - e) todas as afirmativas estão corretas.
-

21. São itens do código de ética profissional, exceto:

- a) Não cometer ou contribuir para que se cometam injustiças contra colegas.
 - b) Interessar-se pelo bem público, com finalidade de contribuir com seus conhecimentos, capacidade e experiência para melhor servir a humanidade.
 - c) Colocar-se a par da legislação que rege o executivo profissional da área, visando cumpri-la corretamente, colaborando para sua atualização e aperfeiçoamento.
 - d) Não participar de projetos de responsabilidade social e evitar repassar informações legais para seus colegas.
 - e) preocupar-se com a boa imagem da entidade.
-

22. O termo responsabilidade está presente em todos os atos e intenções do profissional idôneo, logo, entende-se que se existe consciência da importância do trabalho de cada funcionário de uma organização fica evidente que:

- I- faltas por motivos fúteis são intoleráveis.
- II- as tarefas devem ser executadas evitando cumprir prazos.
- III- o comprometimento com o horário é uma qualidade essencial.
- IV- a pontualidade é dispensável desde que o serviço seja feito.
- V- manter sigilo profissional é indispensável.

Assinale a alternativa correta:

- a) somente as afirmativas II e IV estão corretas.
 - b) somente as afirmativas I, II e IV estão corretas.
 - c) somente as afirmativas I, III, IV e V estão corretas.
 - d) somente as afirmativas I, III e V estão corretas.
 - e) todas as afirmativas estão corretas.
-

23. O primeiro contato com as pessoas a serem atendidas, devem ser mais cerimonioso, devendo usar corretamente os títulos, demonstrando assim respeito e disciplina. Com relação a forma de tratamento das autoridades, assinale a alternativa incorreta:

- a) Presidente de instituições = Vossa Senhoria
 - b) Ministro do TCE = Vossa Excelência
 - c) Diretores = Vossa Senhoria
 - d) Presidente de Câmara de Vereadores = Vossa Excelência
 - e) Sacerdotes = Vossa Eminência
-

24. Os atos ordinários disciplinam o funcionamento dos órgãos da Administração e orientam os procedimentos dos agentes públicos. Os atos são divididos em:

- a) portarias, decretos, circulares e avisos.
 - b) instruções, circulares, ofícios, despachos.
 - c) licença, avisos, portarias e circulares.
 - d) regulamento, regimento, resolução e portaria.
 - e) ordens de serviço, ofício, resolução, portaria.
-

25. A qualidade no atendimento pode ser o grande diferencial para o profissional, pois mantém relações com a comunidade e instituições públicas e privadas. Portanto, espera-se que o profissional tenha algumas características, tais como:

- a) simpatia, eficiência e segurança.
 - b) arrogância e eficiência.
 - c) atento, desinformado e competente.
 - d) alegre, ágil e irresponsável.
 - e) simpatia, ineficiência e segurança.
-