



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

EDITAL Nº 07/2021
DE PROCESSOS SELETIVOS (PS)

MISSÃO

Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação.

PS 66 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO I
(Vigilante)

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Português	01 a 10	0,40 cada
Conhecimentos Específicos	11 a 25	0,40 cada

ATENÇÃO: transcreva no espaço apropriado da sua FOLHA DE RESPOSTAS, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Parece que o vento maneja o tempo.



FAURGS
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul



DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS. PROIBIDA A REPRODUÇÃO, AINDA QUE PARCIAL, SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA FAURGS E DO HCPA.

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____



FAURGS
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE QUESTÕES corresponde ao Processo Seletivo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **25** (vinte e cinco) questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 Os candidatos que comparecerem para realizar a prova **não deverão portar** armas, malas, livros, máquinas calculadoras, fones de ouvido, gravadores, *paggers*, *notebooks*, **telefones celulares**, *pen drives* ou quaisquer aparelhos eletrônicos similares, nem utilizar véus, bonés, chapéus, gorros, mantas, lenços, aparelhos auriculares, próteses auditivas, óculos escuros, ou qualquer outro adereço que lhes cubra a cabeça, o pescoço, os olhos, os ouvidos ou parte do rosto, exceto em situações previamente autorizadas pela Comissão do Concurso e/ou em situações determinadas em lei (como o caso presente do uso obrigatório de máscara, em virtude da pandemia do Coronavírus). **Os relógios de pulso serão permitidos, desde que permaneçam sobre a mesa, à vista dos fiscais, até a conclusão da prova.** (conforme subitem 7.10 do Edital de Abertura)
- 6 **É de inteira responsabilidade do candidato comparecer ao local de prova munido de caneta esferográfica, preferencialmente de tinta azul, de escrita grossa, para a adequada realização de sua Prova Escrita. Não será permitido o uso de lápis, marca-textos, régua, lapiseiras/grafites e/ou borrachas durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.15.2 do Edital de Abertura)
- 7 Não será permitida nenhuma espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de instrumentos de cálculo ou outros instrumentos eletrônicos, exceto nos casos em que forem pré-estabelecidos no item 13 do Edital. (conforme subitem 7.15.3 do Edital de Abertura)
- 8 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número **26** serão desconsideradas.
- 9 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 10 A duração da prova é de **duas horas e trinta minutos (2h30min)**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 11 **O candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora (1h) após o seu início. Se quiser levar o Caderno de Questões da Prova Escrita, o candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora e meia (1h30min) após o início. O candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de prova.**
- 12 **Após concluir a prova e se retirar da sala, o candidato somente poderá se utilizar de sanitários nas dependências do local de prova se for autorizado pela Coordenação do Prédio e se estiver acompanhado de um fiscal.** (conforme subitem 7.15.6 do Edital de Abertura)
- 13 Ao concluir a Prova Escrita, o candidato deverá devolver ao fiscal da sala a Folha de Respostas (Folha Óptica). Se assim não proceder, será excluído do Processo Seletivo. (conforme subitem 7.15.8 do Edital de Abertura)
- 14 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.



Instrução: As questões 01 a 05 referem-se ao texto abaixo.

01. Uma das melhores pessoas com as quais já trabalhei
02. na vida, hoje uma grande amiga, acabou de se formar.
03. É um alento saber que, para ela, o diploma na mão
04. realmente é tão somente um marco em uma jornada
05. muito maior e durante a qual ela fez tudo certo.

06. Por entender que fazer faculdade era apenas uma
07. parte de sua formação profissional, ela estudou dois
08. idiomas, começou _____ trabalhar cedo para entender
09. como o mundo real funciona e para se capitalizar,
10. participou de vários congressos e seminários, manteve
11. a cabeça aberta e sempre dialogou com profissionais
12. de diversos setores, cercou-se de pessoas com idades,
13. bagagens culturais e socioeconômicas distintas, fez
14. intercâmbio e conheceu vários países por saber que
15. isso também era investir em sua carreira e em seu
16. crescimento pessoal. Hoje, é dona de seu próprio
17. negócio, com uma carteira de clientes respeitável e
18. futuro promissor.

19. No entanto, aposto que centenas de outros jovens
20. que se formaram na universidade _____ pouco tempo
21. se encontram na desesperadora situação de estar com
22. o tão sonhado diploma de ensino superior na mão,
23. enquanto _____ realidade não lhe dá o mínimo valor.
24. Eu me solidarizo profundamente com quem comprou a
25. ilusão de que ter uma graduação em um curso superior
26. bastava e era o melhor – talvez o único – caminho para
27. um futuro garantido. Certamente não é: há uma série
28. de habilidades, de conhecimentos, de preparo que só
29. adquirimos fora da universidade e até mesmo antes
30. dela.

31. Muitos adultos ainda insistem em vender aos
32. adolescentes a ideia ultrapassada de que o caminho
33. para o sucesso e _____ realização profissional passa
34. necessariamente pelo vestibular e por cinco longos
35. anos de faculdade. No final, restam endividamento e
36. um canudo que talvez tenha pouco significado diante
37. de todas as mudanças que ocorreram no mundo e no
38. mercado de trabalho nesse meio tempo.

39. É necessário que se busque uma abordagem mais
40. responsável e realista no que se refere ao futuro
41. profissional dos jovens.

42. O diploma de graduação, em si, não é nem fim nem
43. começo: é apenas parte do caminho. Quem entender
44. isso terá mais resiliência e preparo para lidar com o que
45. cada segunda-feira (e cada crise) trouxer pela frente.

Adaptado de: SOLDATELLI, C. Disponível em: <<https://gauhazh.clicrbs.com.br/pioneiro/columnistas/candice-soldatelli/noticia/2021/08/diploma-na-mao-realidade-na-caracskrgzkwk1001v013bg2bjhwy.html>>. Acesso em: 27 nov. 2021.

01. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 08, 20, 23 e 33.

- (A) a – a – a – a
- (B) a – há – a – à
- (C) a – há – a – a
- (D) à – a – à – à
- (E) à – a – à – a

02. Considere as seguintes afirmações.

- I - O texto considera importante tratar de forma indireta os aspectos referentes ao futuro profissional dos jovens.
- II - O texto considera que a obtenção de um diploma universitário é parte do percurso relativo ao futuro profissional.
- III - O texto considera que o diploma universitário pode ser substituído na formação profissional de cada um.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) I, II e III.

03. Considere as seguintes afirmações acerca do uso de sinais de pontuação no texto.

- I - Cada uma das vírgulas da linha 02 poderia ser substituída por travessão.
- II - Os dois-pontos da linha 27 poderiam ser substituídos por ponto-final, feito o devido ajuste relativo ao uso de maiúscula.
- III - Os parênteses da linha 45 poderiam ser substituídos por vírgulas.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

04. Considere as seguintes afirmações sobre palavras do texto.

- I - **respeitável** (l. 17) é adjetivo formado por sufixação a partir de um verbo.
 II - **adquirimos** (l. 29) está flexionada no pretérito imperfeito do indicativo.
 III- **Quem** (l. 43) é classificada como pronome.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
 (B) Apenas II.
 (C) Apenas III.
 (D) Apenas I e III.
 (E) I, II e III.

05. Assinale a alternativa que contém a afirmação correta acerca das palavras **profundamente** (l. 24) e **necessariamente** (l. 34), respectivamente.

- (A) São advérbios de modo derivados de adjetivos.
 (B) São adjetivos derivados de substantivos.
 (C) São adjetivos derivados de adjetivos.
 (D) São substantivos derivados de adjetivos.
 (E) São advérbios derivados de advérbios.

Instrução: As questões **06** a **10** referem-se ao texto abaixo.

01. Em nossa turma de basquete temos um colega que
 02. é conhecido simplesmente como Carioca: "Vai lá,
 03. Carioca! Grande cesta, Carioca!". Isso me inspira uma
 04. melancólica reflexão. Se eu for ao Rio de Janeiro e me
 05. convidarem para jogar basquete (altamente impro-
 06. vável), ninguém dirá: "Vai lá, Porto-Alegrense! Grande
 07. cesta, Porto-Alegrense!". Claro que minhas cestas são ra-
 08. ridade: como o cometa Halley, elas só surgem de 76
 09. em 76 anos. Entretanto mesmo assim ninguém de
 10. nossa cidade seria chamado de "Porto-Alegrense" por
 11. esse Brasil afora. "Gaúcho", sim. Existe uma identidade
 12. gaúcha, solidamente apoiada nas tradições de nosso
 13. Estado. Todo mundo sabe quem é o gaúcho. E, em
 14. termos de cidades, todo mundo sabe quem é o
 15. paulista, por exemplo. Mas quem é o porto-alegrense?

16. Como nativo de Porto Alegre, confesso que não
 17. tenho uma resposta satisfatória para isto. A dificuldade
 18. maior é caracterizar a cultura porto-alegrense. A cultura
 19. do Rio de Janeiro inclui a praia, o bar, a favela; a cultura
 20. de São Paulo inclui o executivo, a avenida Paulista, a
 21. competição. E a cultura porto-alegrense? Aí vem a
 22. dificuldade. O que caracteriza, exatamente, a cidade?
 23. A Rua da Praia? Todo mundo sabe que a Rua da Praia
 24. já não é a mesma. Os crepúsculos, quem sabe?

25. Mas temos, sim, uma identidade porto-alegrense.
 26. Só que ela não se revela facilmente. O porto-alegrense
 27. se caracteriza não exatamente pelo que é, mas pelos
 28. lugares aonde vai (o Brique da Redenção, os parques,
 29. a Usina do Gasômetro), pelo jeito que fala, e que foi
 30. codificado pelo Luís Augusto Fischer em seu dicionário.

31. Em suma, é uma identidade que tem de ser procura-
 32. da: nas ruas da Cidade Baixa, nos bares da avenida
 33. Goethe, nos restaurantes de rodízio, na Vila do IAPI,
 34. entre muitos outros lugares. O porto-alegrense é um
 35. agente secreto de sua cidade, alguém que continua,
 36. sim, admirando o sol a se pôr sobre o Guaíba.

Adaptado de: SCLIAR, M. Quem és tu, porto-alegrense?

Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/columnistas/moacyr-scliar/noticia/2017/03/quem-es-tu-porto-alegrense-9750783.html>>. Acesso em: 27 nov. 2021.

06. Considere as seguintes afirmações sobre o texto.

- I - O autor do texto defende que, ao contrário dos cariocas e paulistas, os porto-alegrenses não têm identidade.
- II - O autor do texto defende que a identidade dos cariocas e dos paulistas está ligada à cultura de cada cidade.
- III- O autor do texto defende que a identidade porto-alegrense, embora exista, não é facilmente evidente.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

07. Considere as seguintes propostas de substituição de vocábulos do texto.

- I - A substituição de **eu** (l. 04) por **nós**, no segmento que se estende da linha 04 à linha 05 implicaria outras duas (02) alterações no parágrafo, para fins de concordância.
- II - A substituição de **inclui** (l. 20) por **refere-se** criaria condições para o emprego do acento indicativo de crase na frase.
- III- A substituição de **Mas** (l. 25) por **Portanto** não provocaria alteração no sentido da frase.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas III.
- (C) Apenas I e II.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

08. A palavra **Entretanto** (l. 09) introduz, no período em que ocorre, uma ideia de

- (A) oposição.
- (B) causa.
- (C) comparação.
- (D) explicação
- (E) consecução.

09. A expressão **Em suma** (l. 31) poderia ser substituída, sem alteração do sentido contextual, por

- (A) Acima.
- (B) Em resumo.
- (C) Respectivamente.
- (D) Em cima.
- (E) Abaixo.

10. Assinale os excertos abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) em relação às ocorrências em que a palavra **que** substitui uma palavra ou expressão anterior no texto.

- () **confesso que não tenho uma resposta satisfatória para isto.** (l. 16-17).
- () **O que caracteriza, exatamente, a cidade?** (l. 22).
- () **é uma identidade que tem de ser procurada** (l. 31-32).
- () **alguém que continua** (l. 35).

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) V – F – V – F.
- (B) V – V – F – F.
- (C) V – V – F – V.
- (D) F – F – F – V.
- (E) F – F – V – V.

11. No que se refere à Norma Regulamentadora nº 32 (NR-32) – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde, assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo.

- () Os trabalhadores com feridas ou lesões em membros superiores não podem ser liberados para trabalhar, independentemente da atividade.
- () A trabalhadora gestante deve ser proibida de trabalhar em áreas com possibilidade de exposição a gases ou vapores anestésicos.
- () Deve-se proibir que os trabalhadores expostos aos quimioterápicos antineoplásicos realizem atividades com exposição à radiação ionizante.
- () O uso de duas luvas pelo trabalhador substitui a lavagem das mãos.
- () São vedados o reencepe e a desconexão manual de agulhas.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) F – V – V – F – V.
- (B) V – V – F – V – F.
- (C) F – F – V – F – V.
- (D) V – F – V – V – F.
- (E) V – F – F – F – V.

12. O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) proíbe que seja exercido qualquer trabalho por menores de quatorze anos, salvo se for na condição de aprendiz, e ainda observa que o programa social de aprendizagem tenha como base o trabalho educativo.

A partir desse contexto, assinale a alternativa que corresponde corretamente ao que se entende por trabalho educativo, sendo prerrogativa do ECA.

- (A) Atividade laboral em que as exigências econômicas são relativas ao desenvolvimento pessoal do educando.
- (B) Atividade laboral em que as exigências pedagógicas relativas ao desenvolvimento pessoal e social do educando prevalecem sobre o aspecto produtivo.
- (C) Atividade laboral remunerada em que os aspectos produtivos prevalecem sobre as exigências pedagógicas relativas ao desenvolvimento pessoal e social do educando.
- (D) Atividade laborativa restritiva aos jovens em situação de emancipação.
- (E) Atividade desenvolvida exclusivamente por entidade governamental em parceria com o setor privado.

13. De acordo com o Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, entre outros elencados pela respectiva lei. Nesse sentido, entende-se por prioridade

- (A) a garantia de dispensa do pagamento dos tributos federais.
- (B) a garantia de dispensa do pagamento dos tributos municipais.
- (C) a garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.
- (D) o atendimento preferencial coletivo junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população.
- (E) a garantia de dispensa de vacinação.

14. De acordo com a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (2012), toda pessoa

- (A) tem direito a participar dos conselhos e das conferências de saúde após ter contribuído com o Instituto Nacional da Previdência Social (INSS) por, no mínimo, um ano.
- (B) tem a responsabilidade de comunicar aos serviços de saúde, às ouvidorias ou à vigilância sanitária irregularidades relacionadas ao uso e à oferta de produtos e serviços que afetem a saúde em ambientes públicos e privados.
- (C) tem direito a um atendimento adequado, com qualidade, no tempo inferior a duas horas, independentemente do seu estado de saúde e com garantia de continuidade do tratamento no domicílio e/ou em instituição asilar.
- (D) tem o dever de adotar os valores, a cultura e a crença do serviço de saúde responsável pelo seu atendimento.
- (E) está desobrigada a assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados, cabendo à instituição de saúde apresentar representação jurídica.

- 15.** No Processo de Comunicação, cada situação de comunicação é diferente de qualquer outra. Todavia, é possível identificar certos elementos que são comuns a toda as comunicações, bem como as inter-relações que se processam entre eles. O processo de Comunicação ocorre quando o _____ (ou codificador) emite uma _____ (ou sinal) ao _____ (ou decodificador), através de _____ (ou meio). O receptor interpretará a mensagem que pode ter chegado até ele com algum tipo de _____ (ruído, bloqueio, filtragem) e, a partir daí, dará o _____ ou resposta, completando o processo de comunicação. Portanto, podemos dizer que a comunicação só pode ser considerada eficaz quando a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do texto acima.

- (A) emissor – mensagem – receptor – um canal – barreira – feedback
- (B) agente – linguagem – interlocutor – uma mensagem – interpretação – feedback
- (C) emissor – linguagem – interlocutor – uma mensagem – barreira – retorno
- (D) agente – linguagem – receptor – um canal – interpretação – retorno
- (E) emissor – mensagem – interlocutor – um canal – interpretação – retorno

- 16.** Assinale a alternativa que **NÃO** apresenta crime resultante de preconceito de raça ou de cor, conforme a Lei 7.716/89, alterada pelas Leis 9.459/97 e 12.288/2010.

- (A) Impedir ou obstar, por qualquer meio ou forma, o casamento ou convivência familiar e social.
- (B) Impedir ou obstar o acesso de alguém, devidamente habilitado, a qualquer cargo da Administração Direta ou Indireta, bem como das concessionárias de serviços públicos.
- (C) Constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, ou depois de lhe haver reduzido a capacidade de resistência.
- (D) Praticar, induzir ou incitar a discriminação ou o preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional. (Redação dada pela Lei nº 9.459, de 15/05/97)
- (E) Impedir o acesso ou o uso de transportes públicos, como aviões, navios, barcas, barcos, ônibus, trens, metrô ou qualquer outro meio de transporte concedido.

- 17.** Considere as afirmações abaixo a respeito de defesa pessoal.

- I - A defesa pessoal divide-se em ostensiva, que é o ato de se antecipar ao fato ou situação, chegando primeiro, não permitindo que eles aconteçam; preventiva, que é o ato de estar sempre atento ou alerta a tudo e a todos ao seu redor, fazendo-se notar o estado de alerta; e repressiva, que é a ação propriamente dita, hora de entrar para cobrir a situação ou fato.
- II - Os princípios do combate são distância correta, posicionamento correto, energia a ser aplicada e *timing* correto (tempo, espaço, agilidade e rapidez).
- III - As divisões de distância são longuíssima, longa, média, curta e curtíssima.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

- 18.** Assinale a alternativa **INCORRETA** com relação a armamento e tiro.

- (A) Arma de porte é aquela que, em razão do seu peso e volume, deve ser transportada com auxílio de uma bandoleira.
- (B) Arma de repetição é aquela que depende da força muscular do atirador para realizar todos os processos do tiro.
- (C) O tiro com revólver pode ser executado por dois processos. A ação simples acontece toda vez que o atirador engatilhar a arma, ou seja, trazer o cão para trás, para depois acionar a tecla do gatilho. A ação dupla exige a força muscular do atirador sobre a tecla do gatilho, em todo seu percurso, fazendo com que o cão se movimente em razão do mecanismo acionado.
- (D) Os princípios fundamentais para o tiro de defesa são empunhadura, posição do corpo, saque, visada, acionamento do gatilho.
- (E) As travas de segurança de uma arma são apenas dispositivos mecânicos e não um substituto de bom senso.

19. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando conceitos de criminalística a noções de entrevista.

- (1) Indício
- (2) Vestígio
- (3) Percepção
- (4) Evidência

- () Marca ou sinal deixado, pegada, elemento material encontrado no local do crime (corpo, casaco, bolsa), instrumento do crime que pode vir a provar a autoria ou a culpabilidade do acusado.
- () Certeza obtida pela observação e raciocínio.
- () Circunstância conhecida, formalmente trazida aos autos do inquérito policial para se constituir em prova, a fim de se chegar ao conhecimento do fato delituoso e à apuração da autoria.
- () Capacidade de entender e compreender o fato para o qual dedica-se atenção sem cegar-se pelo nervosismo.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses da segunda coluna, de cima para baixo, é

- (A) 2 – 4 – 3 – 1.
- (B) 2 – 4 – 1 – 3.
- (C) 2 – 1 – 3 – 4.
- (D) 1 – 2 – 4 – 3.
- (E) 1 – 2 – 3 – 4.

20. Prestar um atendimento Nota 10 – o tipo de atendimento que transmite uma impressão positiva e duradoura aos clientes – consiste em mais do que simples cortesia. Sobre esse tema, considere as afirmativas abaixo.

- I - O primeiro fundamento é compreender o que é um bom atendimento – do ponto de vista do cliente. Outras questões imprescindíveis são saber o que se faz, como faz, o nível de qualidade que o trabalho deve ter e executá-lo incansavelmente.
- II - Proporcionar um atendimento Nota 10 é criar uma experiência positiva e inesquecível para cada cliente. Corresponde a suprir expectativas e satisfazer necessidades, de modo a ser visto como alguém com quem é fácil negociar.
- III- Significa procurar oportunidades de superar e cativar os concorrentes de um modo que os surpreenda.
- IV - O cliente que receber um atendimento sem resolução, será seu para sempre. Com o atendimento Nota 10, todos ganham: o cliente, a empresa e o funcionário.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas I e II.
- (D) Apenas I e III.
- (E) Apenas III e IV.

21. É útil usar uma estrutura para combinar o que o funcionário aprendeu por experiência própria com as informações transmitidas pela empresa. Diante disso, os clientes avaliam a qualidade do atendimento baseados em cinco fatores, a saber, os fatores CESAR.

Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando os cinco fatores CESAR às suas respectivas características.

- (1) Confiabilidade
- (2) Empatia
- (3) Segurança
- (4) Aparência
- (5) Resposta

- () A capacidade de cumprir, de modo confiável e exato, o que foi prometido.
- () A boa vontade que se manifesta para ajudar os clientes prontamente.
- () O grau de cuidado e atenção individual que se demonstra aos clientes.
- () A aparência física das instalações, dos equipamentos e dos colaboradores.
- () O conhecimento de causa e a cortesia que se mostra aos clientes e a capacidade de transmitir sinceridade, competência e confiança.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses da segunda coluna, de cima para baixo, é

- (A) 5 – 2 – 4 – 3 – 1.
- (B) 2 – 5 – 1 – 4 – 3.
- (C) 2 – 5 – 1 – 3 – 4.
- (D) 1 – 5 – 2 – 4 – 3.
- (E) 5 – 1 – 2 – 3 – 4.

22. Quando utilizamos a Comunicação Não Violenta (CNV) em nossas interações, nós nos colocamos em nosso estado compassivo natural. Assinale a alternativa que apresenta, de forma correta, os níveis de comunicação e as situações em que a CNV é aplicada.

- (A) Relacionamentos íntimos, famílias, escolas, organizações e instituições, terapia e aconselhamento, negociações internacionais, disputas e conflitos de toda natureza.
- (B) Relacionamentos íntimos, famílias, escolas, organizações e instituições, terapia e aconselhamento, negociações diplomáticas e comerciais, disputas e conflitos de toda natureza.
- (C) Relacionamentos familiares íntimos, nas escolas, organizações e instituições, terapia e aconselhamento, negociações diplomáticas e comerciais, disputas e avenças.
- (D) Relacionamentos de amizade, religioso, organizações e instituições, terapia e aconselhamento pessoal, negociações diplomáticas, disputas e conflitos de toda natureza.
- (E) Relacionamentos familiares, escolares, organizações e instituições, terapia e aconselhamento, reuniões diplomáticas e comerciais, disputas e conflitos.

23. A Comunicação Não Violenta (CNV) nos ajuda a nos ligarmos uns aos outros e a nós mesmos, possibilitando que nossa compaixão natural floresça. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos expressamos e escutamos os outros, mediante a concentração em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossa vida.

Considerando a CNV, assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo.

- () A CNV promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de nos entregarmos de coração.
- () A CNV torna ineficaz a profundidade no escutar, deixando de fomentar o respeito e a simpatia e acaba por não provocar o desejo mútuo de nos entregarmos de coração.
- () Algumas pessoas usam a CNV para responder compassivamente a si mesmas; outras, para estabelecer maior profundidade em suas relações pessoais.
- () Algumas pessoas usam a CNV para gerar relacionamentos eficazes no trabalho ou na política.
- () Para gerar relacionamentos eficazes no trabalho ou na política, utiliza-se a CNV para mediar a pacificação em níveis sociais, econômicos e culturais.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) F – V – V – F – V.
- (B) V – V – F – V – F.
- (C) F – F – V – F – V.
- (D) V – F – V – V – F.
- (E) V – F – F – F – V.

24. Considere as afirmações abaixo sobre a ferramenta Google Desktop.

- I - É um aplicativo relativamente jovem, que foi lançado em novembro de 2005 e auxilia na localização de informações.
- II - Podem-se visualizar, em sua área de trabalho, informações atualizadas sobre capacidade de armazenamento de mídia.
- III- Cria um índice de todo o conteúdo passível de busca e o armazena em seu computador.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e III.
- (E) I, II e III.

25. Com o Google Agenda é possível compartilhar contatos com amigos, familiares ou colegas de trabalho e marcar compromissos.

Numere a coluna de 1 a 6, com a ordem sequencial de execução dos procedimentos de acesso ao Google Agenda.

- () Clique no link "Agenda".
- () Digite as suas informações pessoais, como nome, sobrenome, local de acesso de sua agenda, como fuso horário.
- () Ao pressionar o botão "Continuar", sua agenda será exibida na tela.
- () Digite os dados de sua conta do Gmail, como nome e senha.
- () Dê um clique no link "Mais".
- () Digite o endereço do site www.google.com.br.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) 5 – 2 – 6 – 3 – 1 – 4.
- (B) 2 – 5 – 1 – 6 – 3 – 4.
- (C) 2 – 6 – 1 – 3 – 4 – 5.
- (D) 6 – 5 – 2 – 4 – 3 – 1.
- (E) 3 – 5 – 6 – 4 – 2 – 1.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 07/2021 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 66

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO I (Vigilante)

01.	C	11.	C	21.	D
02.	B	12.	B	22.	B
03.	E	13.	C	23.	D
04.	D	14.	B	24.	D
05.	A	15.	A	25.	E
06.	D	16.	C		
07.	C	17.	D		
08.	A	18.	A		
09.	B	19.	B		
10.	E	20.	C		