



PROCESSO SELETIVO PARA CONTROLADOR DE ACESSO
2ª FASE - AVALIAÇÃO ESCRITA
LEIA ATENTAMENTE AS SEGUINTE INSTRUÇÕES

1. Você receberá da Comissão Organizadora um Caderno de Questões com 10 questões conforme conteúdo programático do edital. Caso não esteja completo, comunique à comissão.
2. A prova escrita terá duração de 1:30 (1 hora e meia) hora.
3. O Caderno de Questões deverá ser preenchido com caneta esferográfica de tinta azulou preta.
4. Serão anuladas as questões rasuradas ou em uso de corretivos e outros.
5. Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas, classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E), só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA ALTERNATIVA PARA CADA QUESTÃO**.
6. As questões são identificadas pelo número que se situa à esquerda de seu enunciado.
7. **SERÁ EXCLUÍDO DO CONCURSO** o candidato que:
 - a) se utilizar, durante a realização da prova, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, “*headphones*”, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
 - b) se ausentar da sala em que realiza a prova levando consigo o Caderno de Questão.
8. Por motivos de segurança, você somente poderá ausentar-se do recinto de prova depois de decorrido 30 (trinta) minutos do início da mesma e os 3 (três) últimos candidatos só poderão entregar as respectivas provas e retirarem-se do local de prova, simultaneamente.
9. Será permitida a ida ao toailete, porém o candidato não poderá levar consigo o Caderno de Questão e nenhum material utilizado durante a mesma.
10. A Comissão Organizadora deseja a todos **BOA SORTE!**

IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

NOME COMPLETO: _____

CPF/ RG: _____

SELEÇÃO- CONTROLADOR DE ACESSO

01. Dentre as opções a seguir acerca do atendimento ao cliente, assinale a alternativa correta:

- (a) O atendimento ao cliente tem por objetivo aumentar os custos operacionais da instituição.
- (b) A importância da comunicação efetiva no atendimento ao cliente está diretamente associada à diminuição da clareza das orientações.
- (c) O cliente interno é qualquer indivíduo que interage com a instituição de saúde para sanar suas necessidades.
- (d) Dentre as vantagens de um bom atendimento ao cliente está o fato de aumentar a reputação da instituição.
- (e) A satisfação do cliente com o atendimento não é indicador da qualidade do serviço prestado.

02. Assinale a alternativa que descreve um atributo que desfavorece o atendimento de qualidade ao cliente:

- (a) Preocupar-se com a agilidade do atendimento.
- (b) Priorizar as necessidades do funcionário que está realizando o atendimento em detrimento às necessidades do cliente.
- (c) Conhecer bem o serviço prestado.
- (d) Valorizar a opinião do cliente.
- (e) Valorizar as reclamações do cliente.

03. Assinale a alternativa que descreve uma ação a ser executada diante de situações de insatisfação do cliente:

- (a) Oferecer soluções para o problema que está causando a insatisfação.
- (b) Ignorar a(s) queixa(s).
- (c) Argumentar sobre tal insatisfação até que o cliente mude de opinião.
- (d) Aumentar o tempo de espera do cliente para que tenha tempo de se acalmar diante da insatisfação vivenciada.
- (e) Desprezar as reclamações e levar em consideração as prerrogativas da administração.

04. São atributos indispensáveis para o atendimento ao cliente no ambiente hospitalar, exceto:

- (a) Sem empático.
- (b) Possuir linguagem rebuscada.
- (c) Respeitar as diferenças, limitações e escolhas do cliente.
- (d) Ser cordial
- (e) Ter paciência

05. Assinale a alternativa que descreve a função do SISTEMA OPERACIONAL DO COMPUTADOR:

- (a) Apenas executar aplicativos.
- (b) Executar planilhas e cálculos matemáticos.
- (c) Gerenciar e controlar o *hardware*.
- (d) Executar a conexão com internet sem fio.
- (e) Aumentar a memória do computador.

06. Assinale a alternativa que descreve a função da MEMÓRIA RAM DO COMPUTADOR:

- (a) Armazenar dados e programas temporariamente.
- (b) Armazenar dados e programas permanentemente.
- (c) Acelerar a internet.
- (d) Mitigar danos oriundos de vírus.
- (e) Controlar o funcionamento dos programas em execução.

07. Qual a função da tecla ESC em um computador?

- (a) Sair de um programa em execução.
- (b) Pausar vídeos e músicas em execução.
- (c) Abrir segunda aba de arquivo.
- (d) Desligar o computador.
- (e) Reiniciar o computador.

08. Do que se trata um arquivo de extensão “.jpg”?

- (a) Vídeo.
- (b) Áudio.
- (c) Documento de texto.
- (d) Programa executável.
- (e) Imagem.

09. Assinale a alternativa que destaca um periférico de saída em computador:

- (a) Teclado.
- (b) Impressora.
- (c) Mouse.
- (d) Scanner.
- (e) Nenhuma das alternativas anteriores.

10. João foi recém-admitido na Santa Casa de Misericórdia de Sobral. Leticia, sua chefe, identificou as seguintes condutas advindas do funcionário:

I. João aumenta o seu tom de voz sempre que há algum paciente insatisfeito realizando reclamação com a intenção de demonstrar superioridade.

II. João recebe os pacientes na portaria utilizando o telefone celular e não se atenta para aqueles que entram e saem da instituição.

III. João utiliza sempre fones de ouvido para acalmá-lo durante o trabalho. Ao receber os pacientes, prefere não retirá-los, pois consegue perfeitamente realizar leitura labial para identificar as necessidades demandadas.

Acerca das condutas listadas acima, assinale a alternativa correta:

(a) A conduta de João descrita no item I está correta, pois é dever do colaborador demonstrar sua superioridade em relação aos que o procura no ambiente de trabalho.

(b) As condutas de João descritas nos itens II e III estão corretas haja vista a baixa demanda rotineira no setor.

(c) Todas as condutas de João estão incorretas, pois vão de encontro à atitudes inadequadas de atendimento ao cliente.

(d) A conduta de João descrita no item III está parcialmente correta, pois a linguagem labial é uma habilidade a ser desenvolvida diante de situações esporádicas.

(e) Todas as condutas de João estão corretas.

