

MISSÃO INSTITUCIONAL

Prestar assistência de excelência e referência com responsabilidade social, formar recursos humanos e gerar conhecimentos, atuando decisivamente na transformação de realidades e no desenvolvimento pleno da cidadania.

EDITAL Nº 03/2006 DE PROCESSOS SELETIVOS

PS 31 – VIGILANTE

Nº de Inscrição

Nome do Candidato

Planejamento e Execução:



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.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 03/2006 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 31

VIGILANTE

1.	A	11.	E	21.	C	31.	C
2.	D	12.	A	22.	D	32.	B
3.	B	13.	B	23.	A	33.	A
4.	A	14.	C	24.	B	34.	D
5.	E	15.	A	25.	E	35.	A
6.	D	16.	D	26.	E	36.	E
7.	C	17.	B	27.	D	37.	A
8.	C	18.	D	28.	E	38.	C
9.	E	19.	E	29.	C	39.	D
10.	B	20.	C	30.	B	40.	B

EDITAL Nº 03/2006 DE PROCESSOS SELETIVOS

PS 31 – VIGILANTE

INSTRUÇÕES

1. Verifique se este CADERNO DE PROVA 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 40 questões objetivas.
3. Caso o CADERNO DE PROVA esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
4. Para cada questão objetiva existe apenas **uma** alternativa correta, a qual deverá ser assinalada, com caneta esferográfica, de cor azul ou preta, na FOLHA DE RESPOSTAS.
5. Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número 41 serão desconsideradas.
6. Durante a prova, não será permitido ao candidato qualquer espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
7. Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
8. A duração da prova é de **três horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
9. O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida 1 (uma) hora do seu início.
10. A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Instrução: As questões de números **01** a **10** referem-se ao texto a seguir.

01. Esqueça de que é um membro da espécie *Homo sapiens sapiens* — a espécie humana — e adote um ponto de vista neutro. _____, por exemplo, que você é um alienígena enviado ao nosso planeta para estudar um bicho que, ao longo de sua evolução, desenvolveu características que o colocaram numa posição na cadeia alimentar e reprodutiva do planeta. Ele tem a capacidade de comer quase tudo e se reproduz em qualquer tipo de e clima, principalmente devido a algumas propriedades muito particulares de seu enorme e complexo cérebro. Esse bicho se automeiou "humano".

13. Nas ciências aplicadas, esse olhar distanciado é chamado de naturalista porque não parte do princípio de que somos seres especiais. Ao contrário, procura nos observar como animais inseridos na natureza da Terra. Foi graças a esse olhar que o biólogo inglês Charles Darwin produziu, no século 19, sua revolucionária teoria da evolução das espécies. Também foi Darwin o primeiro a mostrar que os humanos estão muito mais próximos das outras espécies de mamíferos, especialmente dos primatas, do que se _____ até então.

24. Para os cientistas, nós não somos seres destacados do resto da vida biológica da Terra, mas a continuidade de uma linhagem que começa com o próprio surgimento da vida e que se estende até os dias de hoje. "Antes de sermos humanos, somos bichos", afirma o psicólogo César Ades, professor da Universidade de São Paulo.

31. Se um zoólogo de outra espécie nos _____ como nós analisamos os outros animais, certamente nos veria como um estranho tipo de primata sem pêlos, provavelmente de "macaco pelado". De fato, é assim que o zoólogo Desmond Morris o nomeia em seus livros. Talvez você esteja se perguntando, a esta altura, se um refinado executivo almoçando num restaurante de luxo pode ser comparado a um chimpanzé que você conhece de suas visitas ao zoológico.

Vinicius Romanini

01. Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas com traço contínuo das linhas 03, 22 e 31.

- (A) Imagine — supunha — analisasse
- (B) Imagina — supõe — analisaria
- (C) Imagine — supõe — analisaria
- (D) Imagina — supunha — analisasse
- (E) Imagine — supõe — analisasse

02. Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas pontilhadas das linhas 07, 09 e 34.

- (A) privilegiada — ecossistema — batizado
- (B) privilegiada — eco-sistema — batizado
- (C) privilegiada — eco-sistema — batisado
- (D) privilegiada — ecossistema — batizado
- (E) privilegiada — ecossistema — batisado

03. De acordo com o texto,

- (A) não devemos ser nem humanos, nem primatas, mas ocupar um ponto neutro na cadeia da evolução.
- (B) para desenvolver sua teoria da evolução das espécies, Charles Darwin assumiu um ponto de vista naturalista.
- (C) no século XIX, o biólogo inglês Charles Darwin encontrou dificuldades para diferenciar um homem de um macaco.
- (D) os cientistas acreditam que o homem existe desde a criação da Terra e que sua linhagem é real.
- (E) o antropólogo Desmond Morris defende que os executivos deveriam andar nus como os chimpanzés.

04. Ao introduzir no texto um alienígena, o autor

- (A) procura levar o leitor a pensar em si mesmo da maneira mais distanciada possível.
- (B) mostra que acredita que seres de outros planetas já visitaram a Terra para realizar experimentos científicos.
- (C) coloca o ser humano numa situação de inferioridade intelectual, física e tecnológica.
- (D) assume uma postura anticientífica, desconsiderando as teorias evolucionistas.
- (E) acrescenta um estágio evolutivo intermediário entre homens e macacos.

05. Assinale a alternativa em que as três palavras, retiradas do texto, são acentuadas de acordo com a mesma regra.

- (A) *espécie* (linha 01) — *até* (linha 23) — *zoólogo* (linha 31)
- (B) *você* (linha 04) — *contrário* (linha 15) — *pêlos* (linha 33 e 34)
- (C) *alienígena* (linha 04) — *nós* (linha 24) — *biológica* (linha 25)
- (D) *cérebro* (linha 11) — *próprio* (linha 26) — *César* (linha 29)
- (E) *inglês* (linha 17) — *Também* (linha 19) — *chimpanzé* (linha 39)

06. A alternativa em que a palavra do texto está separada em sílabas corretamente é

- (A) *a-li-en-í-ge-na* (linha 04)
- (B) *ca-ra-cte-rís-ti-cas* (linha 06)
- (C) *es-pe-cia-is* (linha 15)
- (D) *psi-có-lo-go* (linha 29)
- (E) *zoo-ló-gi-co* (linha 40)

07. Assinale a alternativa que apresenta uma expressão do texto e um adjetivo que pode substituí-la sem alterar o significado geral contextual ou acarretar incorreção gramatical.

- (A) *da espécie* (linha 01) — especial
- (B) *de sua evolução* (linha 05) — evolucionar
- (C) *da Terra* (linhas 16 e 17) — terrestre
- (D) *da vida* (linha 25) — vital
- (E) *da Universidade* (linhas 29 e 30) — Universitário

08. Assinale a frase na qual a palavra destacada pertence à mesma classe gramatical que sua equivalente no texto.

- (A) O *enviado* (linha 04) dos marcianos não sabia distinguir um ser humano de um babuíno.
- (B) Não devemos *alimentar* (linha 07) os animais que estão nos zoológicos.
- (C) Alienígenas costumam *observar* (linha 16) atentamente os habitantes da Terra.
- (D) É melhor não *olhar* (linha 17) para trás, disse o marciano medroso a seu colega.
- (E) Quanto a *seres* (linha 24) um homem ou um chimpanzé, deves sabê-lo bem melhor que eu.

09. Considere as seguintes possibilidades de alteração da pontuação em frases do texto.

- I - Substituir por vírgulas os travessões da linha 02.
- II - Substituir por travessões ou por parênteses as vírgulas que cercam o trecho *especialmente dos primatas* (linha 22).
- III - Colocar entre parênteses a expressão *professor da Universidade de São Paulo* (linhas 29 e 30) e eliminar a vírgula que a antecede.

Quais mantêm a correção gramatical e o significado geral do texto?

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

10. Qual das vírgulas relacionadas abaixo, de frases do texto, **NÃO** foi empregada para isolar um elemento deslocado ou intercalado?

- (A) A empregada depois da palavra *exemplo* (linha 03).
- (B) A empregada depois da palavra *Terra* (linha 25).
- (C) A empregada depois da palavra *animais* (linha 32).
- (D) A empregada depois da palavra *fato* (linha 35).
- (E) A empregada depois da palavra *perguntando* (linhas 36 e 37).

11. Em uma adição de 3 parcelas, a primeira é 398, a segunda é 129 e a terceira é a diferença das duas primeiras.

A soma das 3 parcelas é

- (A) 436.
- (B) 586.
- (C) 668.
- (D) 714.
- (E) 796.

12. O Brasil, único país de colonização portuguesa no continente americano, tem 23.086 km de fronteira, dos quais 15.719 km de fronteira terrestre e o restante, marítima.

A extensão da fronteira marítima do Brasil é, portanto,

- (A) 7.367 km.
- (B) 8.775 km.
- (C) 12.637 km.
- (D) 19.757 km.
- (E) 38.805 km.

13. Até o final do ano de 2006, espera-se que os consumidores que ganham até R\$ 500,00 sejam portadores de um total de 18,5 milhões de cartões de crédito, movimentando R\$ 10,3 bilhões em transações realizadas com esses cartões.

Espera-se, portanto, que, em 2006, em média, a quantia gasta em cada um desses cartões seja um valor entre

- (A) R\$ 540,00 e R\$ 550,00.
- (B) R\$ 550,00 e R\$ 560,00.
- (C) R\$ 560,00 e R\$ 570,00.
- (D) R\$ 570,00 e R\$ 580,00.
- (E) R\$ 580,00 e R\$ 600,00.

14. Depois de gastar 8 horas para digitar os dados de um certo número de pacientes do hospital onde trabalhava, um funcionário verificou que poderia ter realizado esse trabalho em 7 horas se tivesse gasto, em média, 30 segundos a menos para digitar os dados de cada um dos pacientes.

Logo, o número de pacientes cujos dados foram digitados pelo funcionário é

- (A) 60.
- (B) 100.
- (C) 120.
- (D) 180.
- (E) 240.

15. Certo dia, na Emergência de um hospital, foram atendidos 91 pacientes. De cada grupo de 13 desses pacientes, 3 necessitaram ficar internados.

O número de pacientes atendidos na Emergência que foram internados no hospital nesse dia é

- (A) 21.
- (B) 22.
- (C) 23.
- (D) 24.
- (E) 25.

16. Na Previdência Social, em 1950, a razão entre o número de contribuintes e o número de beneficiários era 8; atualmente, é 1,3. Desde 1950 até hoje, essa razão, percentualmente, decresceu

- (A) 70%.
- (B) 74,25%.
- (C) 80%.
- (D) 83,75%.
- (E) 85%.

17. A expectativa da Receita Federal é receber, neste ano, um número de declarações de Imposto de Renda 7,3% superior aos 20,5 milhões de declarações recebidas no ano passado.

Dos valores abaixo, o mais próximo dessa expectativa, em milhões, é

- (A) 20.
- (B) 22.
- (C) 24.
- (D) 26.
- (E) 28.

18. Em uma biblioteca, foi feita uma pesquisa para verificar a quantidade de livros que cada um de seus frequentadores lê por ano. A tabela abaixo apresenta os resultados dessa pesquisa. Observe-a.

Número de livros	Total de leitores
1	2
2	8
3	18
4	32
5 ou mais	20

O percentual de participantes da pesquisa que lêem o total de 4 livros por ano é

- (A) 18%.
- (B) 20%.
- (C) 32%.
- (D) 40%.
- (E) 50%.

19. Uma mercadoria, cujo preço a vista é R\$ 1.260,00, pode ser adquirida em dois pagamentos: uma entrada de R\$ 500,00 e o restante em trinta dias, com uma taxa de juros de 8% ao mês.

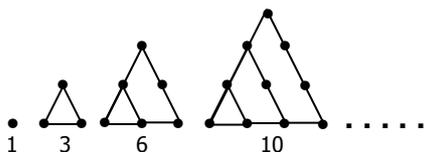
Nessas condições, o valor a ser pago após 30 dias é

- (A) R\$ 730,80.
- (B) R\$ 786,00.
- (C) R\$ 802,00.
- (D) R\$ 808,00.
- (E) R\$ 820,80.

20. Uma reunião que terminou às 18h10min durou, sem interrupção, 90 minutos. Ela teve início às

- (A) 16h.
- (B) 16h20min.
- (C) 16h40min.
- (D) 17h.
- (E) 17h20min.

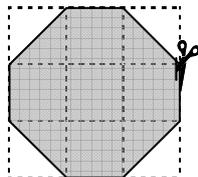
21. Considere os pontos abaixo e a seqüência numérica correspondente a esses pontos. Isto é, 1, 3, 6, 10, 15



O 8º termo dessa seqüência é 36; seu 9º termo é

- (A) 40.
- (B) 43.
- (C) 45.
- (D) 50.
- (E) 55.

22. Um octógono (polígono de oito lados) foi obtido dividindo-se os lados de um quadrado em partes de mesma medida e recortando-se seus cantos, como indica a figura abaixo.



A razão entre a área do octógono e a área do quadrado maior é

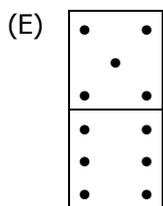
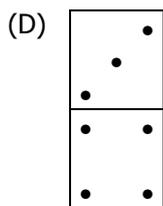
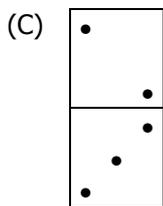
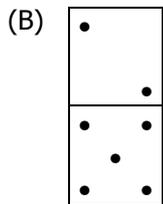
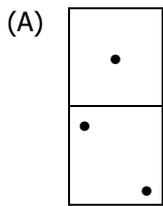
- (A) $\frac{1}{3}$.
(B) $\frac{5}{9}$.
(C) $\frac{2}{3}$.
(D) $\frac{7}{9}$.
(E) $\frac{8}{9}$.
-
23. Em certa cidade, são consumidos dois produtos, A e B. Feito um levantamento de mercado com 100 pessoas sobre o consumo desses produtos, obteve-se o resultado apresentado na tabela abaixo. Observa-a.

Produto	Número de Consumidores
A	50
B	40
A e B	10

O número de pessoas consultadas que **não** consomem nenhum desses dois produtos é

- (A) 20.
(B) 25.
(C) 30.
(D) 35.
(E) 40.

24. Dentre os dominós representados abaixo, um não possui uma característica comum a todos os demais. Assinale-o.



25. Duas urnas contêm bolas de mesmo tamanho e material. Na primeira urna, todas as bolas são vermelhas e, na segunda, todas são brancas.

Uma pessoa retira 3 bolas da primeira urna e coloca-as na segunda urna. Depois, sem olhar, retira 3 bolas da segunda urna e coloca-as na primeira urna.

Concluídas essas operações, pode-se afirmar que

- (A) existe pelo menos uma bola branca na primeira urna.
- (B) existe pelo menos uma bola vermelha na segunda urna.
- (C) o número de bolas brancas é o mesmo nas duas urnas.
- (D) o número de bolas vermelhas é o mesmo nas duas urnas.
- (E) o número de bolas brancas que resultam na primeira urna é igual ao número de bolas vermelhas que resultam na segunda urna.

26. Qualidade de serviços de atendimento na portaria de um prédio significa, **principalmente**,

- (A) fazer tudo o que o cliente pedir.
- (B) atender o cliente com alegria, segurança e informalidade.
- (C) executar aquilo que foi designado pelo colega do turno anterior e repassar a informação para o próximo funcionário.
- (D) registrar adequadamente as ocorrências e encaminhá-las aos Recursos Humanos.
- (E) estar sempre atento, ouvir e orientar os clientes com atenção e presteza, fazer as anotações e os registros de ocorrências e orientar adequadamente a todos que pedirem informações.

27. Qual das afirmativas abaixo está **INCORRETA**?

- (A) Fornecedores são pessoas e/ou setores que fornecem serviços e/ou produtos.
- (B) Clientes internos são todos os colegas da empresa na qual se trabalha.
- (C) Qualidade no atendimento é atender as necessidades dos clientes conforme foi previamente combinado e acordado entre ele e o fornecedor.
- (D) O cliente sempre tem razão e, assim sendo, deve-se sempre atendê-lo conforme sua vontade.
- (E) Os clientes nem sempre sabem o que querem, portanto, quando isto ocorrer, deve-se perguntar a ele qual é sua real necessidade e, se possível, atendê-lo.

28. Quando um cliente chega na portaria irritado e se dirige grosseiramente ao Vigilante, qual é a atitude mais adequada que este deve tomar?

- (A) Deixar o cliente desabafar e depois concordar com ele.
- (B) Agir na defensiva e pedir para o cliente se acalmar.
- (C) Mandar o cliente embora e dizer para voltar em um outro dia.
- (D) Ficar quieto, não dar importância à grosseria, deixar o cliente reclamar e encaminhá-lo ao setor de reclamações.
- (E) Inicialmente pedir para o cliente se acalmar, ouvir o cliente, perguntar quais são os motivos que o levaram a ter essa atitude, fazer anotações no livro de ocorrências, se for o caso, tentar sempre orientá-lo e encaminhá-lo para o setor e/ou pessoa competente, quando necessário.

29. Quando o Vigilante está atendendo um cliente na portaria e, ao mesmo tempo, chegam mais clientes, pedindo informações, diz a regra do bom atendimento que se deve proceder da seguinte forma:

- (A) atender com exclusiva atenção o primeiro cliente e deixar os outros para atender depois.
- (B) parar imediatamente de atender o primeiro cliente e pedir aos outros que esperem a sua vez de atendimento.
- (C) pedir licença ao cliente que está atendendo, olhar para os demais, cumprimentá-los e pedir que aguardem um pouco para serem atendidos; após, continuar atendendo o primeiro o mais rápido possível.
- (D) mandar que os clientes que chegaram depois entrem na fila e aguardem a sua vez de atendimento.
- (E) deixar os clientes que chegaram depois sem orientação, esperando a sua vez de serem atendidos.

30. O responsável ou responsáveis pela qualidade de um bom atendimento aos clientes

- (A) são todas as pessoas que detêm cargo de chefia na empresa.
- (B) são todas as pessoas que atendem os clientes.
- (C) é somente o chefe imediato do departamento de quem atende os clientes.
- (D) somente a pessoa que elaborou o manual de procedimentos para atendimento aos clientes.
- (E) é somente a pessoa que tem o poder final de tomar decisões.

31. Qual das afirmativas abaixo está correta?

- (A) O chefe é o maior e o melhor cliente, pois é somente a ele que se deve dar satisfação quanto à qualidade do trabalho que se executa.
- (B) A principal razão da existência de uma empresa são os produtos e serviços que ela produz para seus clientes.
- (C) A razão da existência do trabalho em uma empresa é o cliente, pois sem ele nada aconteceria, portanto, deve-se dar total atenção a ele de forma a atendê-lo com presteza, satisfazendo-o plenamente para continuar sendo cliente.
- (D) Quem determina se um serviço tem qualidade ou não é somente quem executa o serviço e não aquele que recebe o serviço.
- (E) O conceito apregoado pela Qualidade Total diz que cada trabalhador deve se preocupar exclusivamente com a qualidade de seu trabalho e não interferir na qualidade dos serviços dos demais colegas.

32. Qual é a condição pessoal **básica** para um Vigilante prestar serviços com qualidade?

- (A) Cumprir rigorosamente seu horário de trabalho.
- (B) Sentir satisfação pessoal e profissional pelo trabalho que executa.
- (C) Atender bem seu chefe imediato.
- (D) Ser alegre e divertido com todos os cliente e fornecedores.
- (E) Fazer bem feitas as anotações das ocorrências no respectivo documento de registro de ocorrências.

33. Um serviço feito com qualidade e produtividade significa que

- (A) atende bem ao maior número possível de clientes, no menor tempo possível.
- (B) atende a todos os clientes.
- (C) atende bem, mas a poucos clientes.
- (D) atende a muitos clientes.
- (E) agrada a maioria dos clientes.

34. Para encantar um cliente é preciso

- (A) demonstrar felicidade.
- (B) anotar adequadamente as suas solicitações.
- (C) dar a resposta certa, seja ela qual for, em qualquer ocasião.
- (D) satisfazer plenamente as suas necessidades e dar-lhe algo de que tenha gostado, mas que não esperava, ou seja, acrescentar algo que agregue valor ao atendimento.
- (E) dar-lhe atenção e ser prestativo, mas sem se preocupar, necessariamente, em encontrar o que ele quer.

35. Quem são os clientes internos de uma empresa?

- (A) Todos os colegas da mesma empresa.
- (B) Todas as pessoas que freqüentam a empresa.
- (C) Todos os colegas da empresa e das empresas fornecedoras.
- (D) Somente os colegas de outro setor.
- (E) Somente os colegas do mesmo setor.

36. Considere as afirmações abaixo sobre dispositivos de hardware utilizados em computadores.

- I - O disco rígido é um dispositivo capaz de armazenar dados e programas mesmo após o desligamento do computador.
- II - A memória RAM é utilizada pelo computador para armazenar os programas e dados que estejam sendo utilizados em um dado momento. Esse tipo de memória perde o conteúdo gravado após o desligamento do computador.
- III - Uma mídia do tipo CD-ROM permite a gravação de arquivos de dados, entretanto, uma vez gravados, não poderão ser apagados para reutilização em outras gravações.

Quais estão corretas?

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

Instrução: A questão de número **37** refere-se ao sistema operacional Microsoft Windows XP Professional, instalação padrão para desktops.

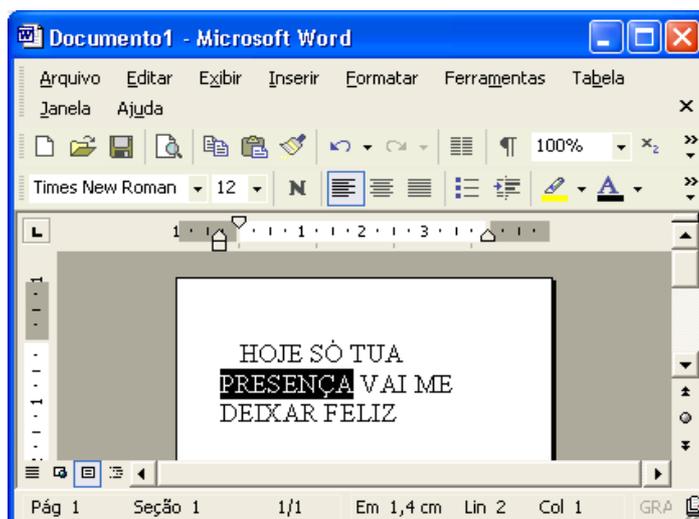
37. Com base na imagem acima, seguir do programa Windows Explorer do Windows XP.



Com base na imagem acima, assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- (A) Clicando-se no botão representado pelo ícone , podem ser definidas configurações para o computador, tais como tamanho de fonte, cor da fonte, data atual, etc.
- (B) O ícone  representa um atalho.
- (C) Através do botão representado pelo ícone , pode-se definir o modo de exibição desejado.
- (D) No Windows XP, o ícone  representa um arquivo do tipo texto.
- (E) Na pasta  70 Anos, o símbolo , à esquerda da pasta, indica que ela contém pastas internas.

Instrução: As questões de números **38** a **40** referem-se ao programa Microsoft Word 2002. Para resolvê-las considere, ainda, a imagem a seguir.



38. Qual das tarefas abaixo **NÃO** pode ser feita por meio da régua que é exibida na área de trabalho do Word?

- (A) Definir o recuo da primeira linha de um parágrafo.
- (B) Definir os recuos à direita e à esquerda.
- (C) Definir as dimensões (largura e altura) do documento.
- (D) Definir as margens direita, esquerda, superior e inferior do documento.
- (E) Definir as paradas de tabulação.

39. Considerando-se a imagem dada, qual das afirmativas abaixo está correta?

- (A) O parágrafo que contém a palavra selecionada (PRESENÇA) está no formato justificado.
- (B) A fonte que está sendo utilizada na palavra selecionada (PRESENÇA) é a fonte Arial.
- (C) O documento possui 2 (duas) páginas.
- (D) As marcas de formatação, como, por exemplo, marcas de parágrafo, não estão sendo exibidas.
- (E) A palavra selecionada (PRESENÇA) está no formato negrito.

40. O menu que contém o submenu "Substituir...", que permite pesquisar e substituir um texto especificado, é o

- (A) Arquivo.
- (B) Editar.
- (C) Exibir.
- (D) Ferramentas.
- (E) Janela.