CADERNO DE PROVA

ASSISTENTE DE GESTÃO – FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL

INSTRUÇÕES AO CANDIDATO:

1- **CONFIRA SEU NOME E CARGO NO CARTÃO RESPOSTA.**
2- **ASSINE O CARTÃO RESPOSTA.**
3- **LEIA A PROVA COM ATENÇÃO.**
4- **ASSINALE APENAS UMA ALTERNATIVA EM CADA QUESTÃO.**
5- **PASSE AS RESPOSTAS PARA O CARTÃO RESPOSTA.**
6- **PREENCHA TODO O QUADRINHO DA ALTERNATIVA NO CARTÃO.**

BOA PROVA.

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 01/2012

CANOINHAS, 29 DE ABRIL DE 2012.

www.clicksolucoesinteligentes.com.br

LÍNGUA PORTUGUESA

01) Assinale a alternativa que contém um gênero textual não-literário:
a) Texto informativo;
b) Crônica;
c) Poema;
d) Novela.

02) Assinale a alternativa que contém uma palavra formada por derivação prefixal e sufixal:
a) Infelizmente;
b) Envernizar;
c) Enrijecer;
d) Anoitecer.

03) Na palavra "PAROXÍTONA" temos 10 letras, fazendo a transcrição fonética teremos um número de fonemas igual a:
a) 10 fonemas;
b) 11 fonemas;
c) 12 fonemas;
d) 09 fonemas.

04) Uma palavra é formada por hibridismo quando na constituição dela entram palavras pertencentes a idiomas diferentes. Sendo assim, assinale a alternativa que contém uma palavra formada por hibridismo:
a) Reco-reco;
b) Fidalgo;
c) Sociologia;
d) Petróleo.

05) Assinale a alternativa que contém em sua estrutura um verbo no modo imperativo:
a) Compre um presente para mim.
b) Queria que você comprasse algo para eu comer.
c) Se eu pudesse, voltaria para casa.
d) Mamãe! Você está ai?

06) Das alternativas abaixo, qual contém um advérbio de intensidade:
a) Pouco;
b) Sempre;
c) Lentamente;
d) Provavelmente.

07) A conjunção "MAS" representa a ideia de:
a) Soma;
b) Afirmação;
c) Adversidade;
d) Indagação.

08) São figuras de linguagem, exceto:
a) Eufemismo;
b) Bucolismo;
c) Metáfora;
d) Anacoluto.

09) Assinale a alternativa que contém uma palavra paroxítona:
a) Manivela;
b) Maçã;
c) Celular;
d) Paroxítona.

10) Gênero essencialmente poético, que expõe a subjetividade do autor e diz ao leitor do estado emocional do "eu do escritor". Estamos falando do gênero literário:
a) Épico;
b) Dramático;
c) Lírico;
d) Mundano.

CONHECIMENTOS GERAIS/ATUALIDADES

11) Sobre a história do Município de Canoinhas é correto afirmar, exceto:
a) Quando os primeiros homens brancos vagaram pelo sertão, encontraram o rio Canoinhas com o nome indígena de Itapeba, o que quer dizer pedra rasa ou cachoeira baixa.
b) Mais tarde outros exploradores localizaram o mesmo rio com o topônimo hispano-indígena de Canoges Mirim, que literalmente significa canoas pequeno. Essa referência é uma contrapartida ao rio Canoges, situado bem mais abaixo, nos campos de Lages e modernamente conhecido como Canoas.
c) Do Canoges Mirim é que provém o nome Canoinhas, denominação que prevaleceu e que depois originou o povoado de mesmo nome.
d) Gentílico ficou Canoigense.

12) É quando os átomos das moléculas constituintes da matéria estão em um estado de agitação baixo, podendo ser concentrados mais átomos em um mesmo espaço físico. A sua forma e volume são fixos. Por exemplo, uma bola de boliche. Pode ser colocada em qualquer tipo de recipiente que ela não tomará a forma do recipiente, e o seu volume não vai aumentar ou diminuir. Neste exemplo a matéria esta em estado:
a) Líquido;
b) Gasoso;
c) Sólido;

d) Nenhum deles.

13) É uma ciência (ramo da Biologia) que estuda os seres vivos e suas interações com o meio ambiente onde vivem. É uma palavra que deriva do grego, onde "oikos" significa casa e "logos" significa estudo. Esta ciência é de extrema importância, pois os resultados de seus estudos fornecem dados que revelam se os animais e os ecossistemas estão em perfeita harmonia. Estamos dando uma definição de:
a) Ecologia;
b) Harmonia;
c) Fitogeografia;
d) Geologia**.**

14) Acompanhamos no dia-a-dia o quanto o ser humano está destruindo o meio ambiente. O crescimento das cidades, as indústrias e os veículos estão causando transtornos para o ar, o solo e as águas. O desenvolvimento é necessário, porém, o ser humano precisa respeitar o meio ambiente, pois dependemos dele para sobreviver neste planeta, isso significa conseguir obter o necessário desenvolvimento econômico, garantindo o equilíbrio ecológico. A isso chamamos:
a) Sistema de produção;
b) Desenvolvimento sustentável;
c) Desenvolvimento Agrário;
d) Desenvolvimento Internacional.

15) A estiagem que atinge a Região Sul desde novembro do ano passado provocou prejuízos de R$ 777 milhões à agricultura de Santa Catarina. A falta de chuva atingiu principalmente a safra de grãos (milho, soja e feijão) e a produção de leite. Quais são as regiões mais atingidas pela estiagem em Santa Catarina?
a) Litoral.
b) Norte do estado.
c) Sul e Planalto Serrano.
d) Oeste e Meio oeste.

RACIOCÍNIO LÓGICO/MATEMÁTICA

16) Calcule a área de um trapézio sabendo que sua altura é de 10 cm, a base maior mede 30 cm e sua base menor mede 18 cm.
a) 5400 cm².
b) 2700 cm².
c) 280 cm².
d) 240 cm².

17) Fernando fez uma compra em uma loja de roupas. Comprou uma camiseta no valor de R$ 54,00, uma calça no valor de R$ 180,00 e uma jaqueta no valor de R$ 208,00. Optou por pagar à vista e ganhou 15% de desconto. Qual o valor que Fernando pagou pela compra?
a) R$ 375,70.
b) R$ 408,65.
c) R$ 367,68.
d) R$ 348,70.

18) Descubra o x na seguinte equação,
$-2x + 4 = 22$:
a) x = 9.
b) x = -6.
c) x = -9.
d) x = 4.

19) Calcule aproximadamente a medida da hipotenusa de um triângulo, sabendo que seus catetos medem 5 cm e 8 cm respectivamente.
a) 8,24 cm.
b) 9,43 cm.
c) 10,28 cm
d) 8,93 cm.

20) Em uma sala de aula dos 50 alunos, 72% são meninas. Qual é o número de meninos nessa sala de aula?
a) 36 meninos.
b) 24 meninos.
c) 14 meninos.
d) 10 meninos.

ESPECÍFICAS/ ASSISTENTE DE GESTÃO

21) O gari que se preocupa em limpar o canal de escoamento de água da chuva, o auxiliar de almoxarifado que verifica se não há umidade no local destinado para colocar caixas de alimentos, o cirurgião que confere as suturas nos tecidos internos antes de completar a cirurgia, a atendente do asilo que se preocupa com a limpeza de uma idosa após ir ao banheiro, o engenheiro que utiliza o material mais indicado para a construção de uma ponte. Todos estão agindo de acordo:
a) Com a característica de cada profissão, executando nada mais que as obrigações do cargo.
b) Com as normas das empresas contratantes, já que no ato da contratação assinam um termo de responsabilidade e ética.
c) Com a ética profissional em suas profissões, ao fazerem o que não é visto, ao fazerem aquilo que, alguém descobrindo, não saberá quem fez, mas que estão preocupados, mais do que com os deveres profissionais.
d) Esse é apenas um exemplo de pessoas de boa índole, mas que não vemos isso acontecer com frequência.

22) Hoje em dia as empresas classificam os tipos de clientes/pacientes para poder oferecerem um melhor atendimento conforme esse perfil. Como eles são classificados?
a) Prospect - Shopper - Cliente eventual – Cliente regular – Defensor.
b) Cliente eventual – Cliente regular – Defensor.
c) Cliente eventual – Cliente regular.
d) Cliente interno e externo.

23) Para um atendimento de qualidade, espera-se que o faça de maneira gentil, profissional e que seja capaz de esclarecer as quaisquer dúvidas. No entanto, sabe-se que muitas vezes, ao procurar o atendimento, o cidadão já se encontra em estado de irritação, qual opção abaixo caracteriza um comportamento ideal de atendimento?
a) Ouvir o cidadão e usar palavras adequadas.
b) Não dar muita atenção, pois há muitos pacientes a serem atendidos.
c) Fazer seu atendimento normal.
d) Agir com prepotência já que o paciente também está irritado.

24) Um atendimento de qualidade não significa apenas assistir o cliente/paciente em suas necessidades. Precisa-se também analisar o tratamento pessoal para encantar o usuário. Com base nisso, é correto dizer que:
a) O atendimento está diretamente ligado ao produto que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. Tratamento é a maneira como o funcionário aborda o cliente/paciente, orientando-o, conquistando sua simpatia.
b) Atendimento e tratamento é a mesma coisa.
c) Atendimento é profissional e tratamento é pessoal.
d) Em uma empresa só existe o atendimento de qualidade.

25) O que provoca as barreiras no atendimento são interferências internas e externas, essas interferências podem ser:
a) Condições ambientais; distância entre emissor e receptor; problemas físicos ou psicológicos; falta de motivação; empregar palavras ambíguas.
b) Problemas físicos de audição e dicção.
c) Problemas culturais e etnias.
d) Condições ambientais, culturais e físicas.

26) As pessoas sempre procuraram nos estabelecimentos voltados à saúde a cura de seus males e alívio de sua dor ou sofrimento, no entanto, essa problemática da dor e do sofrimento não é uma simples questão técnica, pois a intencionalidade solidária, fraterna e confortadora depende mais de uma atitude do caráter do que do conhecimento. De modo geral, algumas atitudes são diretamente relacionadas à sensibilidade na recepção dos clientes/pacientes, são elas:
a) Aprimorar o conhecimento científico; Aliviar sempre que possível a dor, controlar a dor e atender as queixas físicas e emocionais; Oferecer informações sobre a doença, prognóstico e tratamento; Respeitar o modo e a qualidade de vida do paciente; Respeitar a privacidade (e dignidade) do paciente.
b) Sensibilizar com a situação do cliente/paciente e demonstrar dó.
c) É importante favorecer algumas preferências do cliente/paciente que não comprometem em nada o andamento do atendimento, como por exemplo, em relação aos acompanhantes.
d) Na área da saúde não há sensibilidade, já que o foco é a cura.

27) Em um atendimento difícil, onde o cliente/paciente está nervoso ou incapaz de manter um entendimento das informações por conta da saúde debilitada, qual a melhor forma de proceder?
a) Chamar o supervisor para fazer o atendimento.
b) Nada, deixar o cliente/paciente desabafar, quando o estresse passar ele vai se acalmar e o funcionário procede ao atendimento.
c) Com todo cuidado para não chamar atenção dos outros, colocar o cliente/paciente para fora, pois lá não é lugar de confusões.
d) Sempre com calma, esclarecer as dúvidas solucionando o problema do cliente/paciente, todos os funcionários têm que manter um bom atendimento.

28) Funcionários sempre em treinamento para atualizarem informações sobre produtos e serviços, prontos para sanar dúvidas, e manter a organização do espaço de trabalho. Isso gera:
a) Quanto mais informação, mais longo o atendimento.
b) Agiliza o atendimento e mantém a qualidade.
c) Treinamento não altera o atendimento.
d) Conhecimento e organização.

29) O relacionamento com cliente/paciente é uma etapa muito importante para os próximos atendimentos e ou fidelização, o que não pode ocorrer num atendimento?

a) Manter a simpatia sempre.
b) Atendimento único e detalhado.
c) Tentar sanar todas as dúvidas do cliente/paciente em um só atendimento.
d) Ignorar o contato visual; Gestos bruscos e agressivos; Uso de linguagem baseada sempre no não; Área de trabalho desarrumada.

30) Comunicação Empresarial é uma área que cuida da imagem de empresas privadas e políticas, essa párea é a responsável pela criação da lei dos dez mandamentos do atendimento e para que os mandamentos foram criados?
a) Para manter um atendimento de qualidade e medir a satisfação do cliente/paciente criado pela área de marketing.
b) Não tem valor, é apenas parâmetros para o atendimento.
c) Para manter o controle de atendimento.
d) Para medir a qualidade do serviço do atendente.

31) Apenas uma das frases abaixo faz parte dos dez mandamentos do atendimento, qual?
a) Cumpra as normas e regulamentos da empresa independente se pareçam tão duros aos ouvidos do cliente.
b) Respeite o cliente parcialmente. Ele é um ser humano igual a você.
c) Saiba que para o cliente, você é a empresa. Se não tratá-lo bem, ele fará referência negativa à sua empresa lá fora. E mais: nem se lembrará do seu nome.
d) Demonstre no rosto que é sua obrigação ajudar o cliente. Sorria!

32) O relacionamento interpessoal ajuda no desenvolvimento profissional, desde que o funcionário tenha que tipo de postura?
a) Conhecimento de formação de equipes.
b) Controle e conhecimento de seus sentimentos e emoções, pois sua atenção está direcionada ao que está fazendo não aos problemas pessoais o que melhora a produtividade através da eficácia.
c) Aumento do ciclo de contatos profissionais.
d) Não há relacionamento interpessoal no âmbito profissional.

33) Relacionamento interpessoal é tão importante nas empresas, que as organizações usam dinâmicas de grupo para avaliar os candidatos como análise de contratação. Qual o propósito dessa ação?
a) Ajudar na integração entre os participantes, minimizando conflitos e proporcionando o autoconhecimento. Assim facilita a comunicação interpessoal com outros membros da equipe ou grupo de trabalho.
b) Para contratar funcionários mais comunicativos.
c) Para facilitar a integração entre novos funcionários.
d) Para evitar conflitos entre os trabalhos de equipe.

34) Na área da saúde o relacionamento interpessoal deve ser dosada para não ferir o código de ética da área, como isso deve ocorrer?
a) Na área médica e na área administrativa não há necessidade de contato profissional.
b) Médicos, enfermeiros e administrativo e demais cargos deveriam estar alerta para a ocorrência de conflitos entre eles e, desde o processo de formação, deveriam ser preparados em atividades práticas cotidianas, sendo os conflitos resolvidos de maneira construtiva. A bioética, como disciplina, desponta como uma possibilidade de instrumentalizar os profissionais de saúde para o enfrentamento dos conflitos éticos inter-relacional seja com pacientes, profissionais da equipe e gestores, profissionais e político.
c) Todas as áreas devem manter um relacionamento cordial e estar preparados para conflitos entre eles e, desde o processo de formação, deveriam ser preparados em atividades práticas cotidianas, sendo os conflitos resolvidos de maneira construtiva.
d) Os funcionários devem manter um relacionamento de estritamente o necessário para não comprometer as informações dos pacientes.

35) Empresas governamentais e não governamentais passam por um processo de mudança no sentido das relações humanas, para que os setores sobrevivam. As organizações precisam ter estratégias adequadas e flexibilidade de estrutura, principalmente quando falamos em Gestão de Pessoas. É correto dizer com base na teoria das relações humanas, que:
a) O trabalho é uma atividade tipicamente grupal; o operário não reage como indivíduo isolado, mas como membro de um grupo social; a tarefa básica da administração é formar uma elite capaz de compreender e de comunicar, com chefes democráticos, persuasivos e simpáticos a todo o pessoal.
b) Criando espaço comunitário pausas durante o dia.
c) Incentivando as conversas e debates, isso deixou de ser "falta do que fazer" e passou a ser ponto estratégico em muitas organizações, a fim de obter mais integração nas equipes de trabalho.

d) A teoria das relações humanas defende a participação dos funcionários nas decisões da empresa.

36) Quais são os quatro processos administrativos básicos:
a) Criar, organizar, pagar e controlar.
b) Controlar, analisar, planejar e cobrar.
c) Planejar, Organizar, Direcionar e Controlar.
d) Planejar, cobrar, analisar e organizar.

37) Qual o objetivo da área de Gestão?
a) Gerenciar as informações do estabelecimento.
b) Ação Insegura e Condição Insegura.
c) A Gestão possui o objetivo de controlar, facilitar o acesso e manter um gerenciamento integrado das informações em seus diversos meios.
d) Controlar funcionários.

38) Dentre as funções de um gestor, uma delas é responder pela eficácia da estrutura central do estabelecimento, quais atividades estão sob sua supervisão?
a) Recolhimento e análise das ofertas, efetuar encomendas e controlar o cumprimento de contratos, salários e pagamentos, gerência das tarefas gerais do departamento.
b) Responsabilidade pela contabilidade geral do estabelecimento.
c) Controle e reposição de estoque.
d) Controlar e manter a limpeza do estabelecimento.

39) Cada departamento de um estabelecimento tem sua importância e função. A responsabilidade da área de Gestão é:
a) Suprir e organizar os meios e recursos, sendo necessários ao bom desempenho das demais áreas. Isto impõe ao gestor e auxiliares conhecer praticamente toda a empresa.
b) Cuidar apenas da receita e dividendos do estabelecimento.
c) É responsável pela contratação e demissão de funcionários.
d) Apenas gerenciar e apoiar a equipe de atendimento.

40) Quais as funções diretas de um auxiliar de gestão?
a) Executar atividades de suporte ao desenvolvimento, à operação e gestão dos processos técnicos e administrativos em diferentes unidades organizacionais. Desenvolver estudos, levantamentos e pesquisas que subsidiem análises de capacidades objeto de ação para fins de diagnósticos, planejamento.