



AVALIAÇÃO ESPECÍFICA RECEPCIONISTA 2025|241

1 - A primeira impressão de um paciente é influenciada diretamente pela postura e comportamento do recepcionista. Um atendimento de qualidade é fundamental para:

- A) Criar um ambiente acolhedor, Facilitar o acesso ao cuidado necessário e Minimizar conflitos.
- B) Criar um ambiente acolhedor, Facilitar o acesso ao cuidado apenas a familiares do recepcionista e Minimizar conflitos.
- C) Criar um ambiente agressor, Facilitar o acesso ao cuidado e Minimizar conflitos.
- D) Criar um ambiente acolhedor, Facilitar o acesso ao cuidado necessário, Minimizar conflitos e Agilizar as consultas de quem presenteia o recepcionista.

2 - São funções de um recepcionista, exceto:

- A) Atender ao público.
- B) Agendar consultas, exames, procedimentos e retornos.
- C) Realizar orientações e encaminhamentos.
- D) Contribuir para criar problemas.

3 - No atendimento presencial em ambiente hospitalar, qual deve ser a primeira atitude do recepcionista ao receber um paciente que demonstra nervosismo?

- A) Ignorar o estado emocional e focar apenas no preenchimento do cadastro.
- B) Solicitar que o paciente se acalme antes de se aproximar do balcão.
- C) Manter a calma, estabelecer contato visual e oferecer uma saudação acolhedora.
- D) Encaminhá-lo imediatamente para a segurança do hospital.

4 - Em relação às técnicas de atendimento presencial, ele deve ser:

- A) Formal, distante, protocolar e impessoal, mantendo distanciamento profissional rígido com o cliente ou cidadão.
- B) Cordial, atento, respeitoso e eficiente, demonstrando interesse genuíno pelas necessidades do cliente ou cidadão.
- C) Casual, descontraído, familiar e informal, estabelecendo relacionamento pessoal próximo com o cliente ou cidadão.
- D) Rápido, superficial, padronizado e automatizado, priorizando quantidade sobre qualidade do relacionamento com o cliente.

5 - A LEI Nº 14.626, DE 19 DE JULHO DE 2023 Altera a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a Lei nº 10.205, de 21 de março de 2001, para prever atendimento prioritário a pessoas com transtorno do espectro autista ou com mobilidade reduzida e a doadores de sangue e reserva de assento em veículos de empresas públicas de transporte e de concessionárias de transporte coletivo nos dois primeiros casos. Sobre os direitos e deveres dos cidadão, assinale a alternativa correta:

- A) Dentro do grupo de idosos, aqueles com 60 anos possuem uma prioridade especial, devendo ser atendidos antes dos idosos com mais de 80 anos.
- B) Dentro do grupo de idosos, aqueles com 80 anos ou mais possuem uma prioridade especial, devendo ser atendidos antes dos idosos com menos de 80 anos, exceto em casos de emergência médica.
- C) Dentro do grupo de idosos, aqueles com 80 anos ou mais não entram em fila alguma.
- D) Aqueles com 80 anos ou mais possuem uma prioridade especial, devendo ser atendidos antes dos idosos com menos de 80 anos, mesmo em casos de emergência médica.



6 - A principal característica que o recepcionista deve ter para lidar com informações confidenciais dos pacientes é:

- A) Empatia.
- B) Saber ouvir.
- C) Sigilo.
- D) Resiliência.

7 - De acordo com os princípios de um bom atendimento, correlacione os itens abaixo:

- 1-Cordialidade
- 2-Profissionalismo
- 3-Proatividade
- 4-Pontualidade e agilidade
- 5-Respeito e empatia

- ()Tratar as pessoas com gentileza e acolhimento.
- ()Tomar iniciativa frente às situações e desenvolver soluções antecipadamente.
- () Tratar cada cliente como único, considerando suas necessidades.
- () Evitar atrasos e buscar soluções rápidas e eficazes para os problemas dos clientes.
- () Agir com postura e ética profissional.

Marque a alternativa correta:

- A) 12345.
- B) 13524.
- C) 3542.
- D) 12354.

8 - Para um(a) recepcionista atuar com ética profissional, é necessário:

- A) Tratar com discrição todo e qualquer assunto que venha a ser objeto da demanda.
- B) Mostrar-se solidário ao problema alheio, buscando mais informações pessoais sobre a sua demanda.
- C) Realizar elogios aos clientes habituais
- D) Realizar juízo de valor a respeito das demandas, selecionando, com base nesse procedimento, o que deve ser prioridade.

9 - Em relação aos vícios durante o atendimento, uma boa prática que deve ser adotada pelo(a) recepcionista é:

- A) Segurar o rosto ou o queixo, a fim de denotar atenção ao que se ouve.
- B) Colocar as mãos na cabeça ou nos bolsos, a fim de passar tranquilidade.
- C) Mexer no cabelo ou fazer cachinhos, a fim de gerar confiança no cliente.
- D) Estabelecer sempre a comunicação visual, a fim de mostrar atenção e interesse.

10 - Como recepcionista, você é o primeiro contato dos pacientes no hospital. Sobre o uso do uniforme e da sua aparência no trabalho, qual das opções abaixo está correta?

- A) A empresa pode pedir que eu use o uniforme com o logotipo dela, e a manutenção deste é de minha responsabilidade.
- B) Eu posso mudar o modelo do meu uniforme (cortar as mangas ou diminuir o comprimento) para ele ficar mais do meu gosto pessoal.



- C) Se eu esquecer o meu uniforme, posso trabalhar usando qualquer roupa de sair, como roupas de festa, sem problemas.
- D) Eu devo trabalhar com o meu chinelo de dedo por ser mais confortável no calor.

11 - Complete a frase:

“A tramitação de documentos deve ser executada de acordo com o _____ da empresa para movimentação de documentos e normalmente segue os passos de recebimento, registro, classificação e distribuição.”

- A) Arquivamento.
- B) Indexação.
- C) Protocolo.
- D) Email.

12 - Sobre a organização de arquivos e fichários, qual é a principal vantagem do método de arquivamento alfabético em uma recepção hospitalar?

- A) Garante o sigilo total, pois os nomes não são facilmente identificáveis.
- B) Reduz o espaço físico necessário para armazenar os documentos.
- C) É um método complexo que exige treinamento especializado em biblioteconomia.
- D) Facilita a localização rápida do prontuário pelo nome do paciente.

13 - Ao realizar o atendimento telefônico, o recepcionista deve seguir qual procedimento padrão para garantir a clareza da comunicação?

- A) Deixar o telefone tocar pelo menos cinco vezes para não parecer ansioso.
- B) Falar o nome da instituição, seu nome e cumprimentar o interlocutor.
- C) Transferir a ligação imediatamente para o setor de enfermagem sem ouvir a demanda.
- D) Atender com rapidez e usar gírias para tornar o contato mais informal.

14 - Um procedimento administrativo comum na recepção é o check-in do paciente. Qual documento é essencial solicitar para garantir a segurança da identificação?

- A) Cartão de visitas de um médico da instituição.
- B) Apenas o comprovante de residência atualizado.
- C) Documento oficial de identidade com foto.
- D) Título de eleitor original.

15 - O atendimento ao público exige postura acolhedora, comunicação clara e resolução eficiente das demandas apresentadas. O auxiliar administrativo muitas vezes representa a "porta de entrada" da instituição, sendo responsável pela primeira impressão do usuário. Nessa perspectiva, assinale a alternativa que apresenta uma conduta adequada no atendimento ao público:

- A) Cumprimentar, ouvir atentamente e orientar de forma clara e objetiva.
- B) Responder de forma breve para atender o maior número possível de pessoas.
- C) Direcionar o usuário a outro setor, sem fornecer explicações.
- D) Utilizar linguagem técnica, mesmo que o usuário não compreenda.



16 - No atendimento eletrônico (e-mail ou chat), qual cuidado o recepcionista deve ter ao lidar com dados sensíveis de pacientes?

- A) Compartilhar os dados com qualquer setor que solicitar por telefone.
- B) Usar uma linguagem extremamente informal para agilizar a digitação.
- C) Garantir o sigilo das informações e seguir as normas de proteção de dados.
- D) Publicar as dúvidas frequentes dos pacientes com seus nomes em redes sociais.

17 - Sobre os deveres do cidadão, qual das alternativas abaixo representa uma responsabilidade do paciente em uma unidade de saúde?

- A) Decidir o diagnóstico e o tratamento sem consultar a equipe médica.
- B) Fornecer informações verídicas sobre seu estado de saúde e histórico.
- C) Ignorar as normas internas de silêncio da unidade hospitalar.
- D) Pagar gorjetas aos funcionários para garantir um atendimento mais rápido.

18 - Durante um atendimento pessoal, se surgirem dois pacientes simultaneamente, qual critério de prioridade o recepcionista deve observar conforme a lei?

- A) Atender primeiro quem aparenta ter uma condição financeira melhor.
- B) Atender primeiro quem chegou por último para evitar filas longas.
- C) Priorizar o atendimento de idosos, gestantes e pessoas com deficiência.
- D) Atender primeiro quem estiver gritando mais alto no saguão.

19 - Ao agendar consulta em sistema eletrônico, a recepcionista deve confirmar os dados digitados em tela com o usuário para:

- A) Registrar voz para fins jurídicos de longo prazo.
- B) Evitar retrabalho decorrente de possíveis erros de registro.
- C) Aumentar a duração média do atendimento como indicador.
- D) Garantir que o paciente memorize número de protocolo.

20 - Quando um exame é cancelado pelo prestador, a conduta correta da recepcionista é:

- A) Comunicar ao usuário imediatamente e oferecer nova data disponível.
- B) Aguardar que o próprio usuário descubra ao chegar ao local.
- C) Apenas registrar o cancelamento.
- D) Eliminar o registro eletrônico para liberar agenda.