

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE FERRER – PE
CONCURSO PUBLICO

15 QUESTÕES DE LÍNGUA PORTUGUESA

Por que os médicos erram

Errar é humano, mas o erro de alguns humanos é menos tolerado que o de outros. Com os médicos, o mínimo equívoco pode ser a diferença entre a vida e a morte.

Quase sempre os erros médicos são atribuídos à má qualidade da formação profissional, à carga de trabalho extenuante, à negligência ou ao excesso de confiança nas próprias habilidades. Existem, porém, outros fatores potencialmente fatais.

1) “Conheço este tipo de paciente”

O médico se baseia em estereótipos. Em geral, é influenciado pela aparência e pelo estado emocional do paciente.

2) “Acabei de ver outro caso como este”

O médico é influenciado pela última experiência ou por um caso que o marcou muito.

3) “Preciso fazer alguma coisa”

O médico decide agir rápido mesmo sem ter certeza da natureza do problema.

4) “Adoro este paciente”

O médico tende a descartar a hipótese de uma doença grave quando gosta muito do paciente.

01-Segundo o texto:

- A. Os erros médicos acontecem por fatores internos como carga de trabalho extenuante e má formação profissional.
- B. O erro médico é um grande problema porque sempre tem consequências fatais.
- C. Além dos fatores que são geralmente apontados como causadores de erro médico, pode haver outros a ser considerados.
- D. O erro médico acontece principalmente porque o profissional tem certeza absoluta de seu diagnóstico.
- E. É impossível para o médico agir rápido e dar um diagnóstico correto. Por isso a alta ocorrência de erros.

02-‘Errar é humano, mas o erro de alguns humanos é menos tolerado que o de outros. Com os médicos, o mínimo equívoco pode ser a diferença entre a vida e a morte.’

Com essa consideração, o autor quis dizer que:

- A. O médico é o único profissional que pode errar.
- B. O médico é o profissional cujo erro chama a atenção por ser o único que provoca a morte.
- C. É sempre tolerável qualquer erro médico, menos aquele que provoca a morte.
- D. Embora errar seja algo possível, quando se trata de profissionais médicos, o resultado pode ser irreversível e trágico.
- E. É errado não tolerar o erro dos médicos, afinal, eles são humanos.

03-‘Existem, porém, outros fatores potencialmente fatais.’ O termo sublinhado indica que:

- A. Os fatores podem levar à morte.
- B. Os fatores causam doenças irreversíveis.
- C. Os fatores podem ser ignorados.
- D. Os fatores podem ser potencializados.
- E. Os fatores potenciais podem ser eliminados.

04- “Conheço este tipo de paciente”

O médico se baseia em estereótipos.

Só NÃO é uma definição de ‘estereótipo’ no texto, a alternativa:

- A. Visão ou compreensão (de algo ou alguém) muito generalizada, formada somente na comparação com padrões fixos e preconcebidos.
- B. Esse padrão, formado a partir de uma imagem alimentada mais por conceitos fixos e preconcebidos do que pela própria realidade.
- C. Idéia repetitiva, sem originalidade, lugar-comum.
- D. Chapa de reprodução de caracteres tipográficos.
- E. Sem nuances, sem distinção de características próprias, mais sutis.

05- São acentuadas pela mesma regra que ‘equivoco’:

- A. Lâmpada e ônibus.
- B. Relógio e horário.
- C. Paradisíaco e dicionário.
- D. Típico e grátis.
- E. Países e periféricos.

06- Nas palavras **extenuante** e **negligência** as letras X e G muitas vezes causam confusão por terem o mesmo som que as letras S e J. Em qual das alternativas as palavras estão corretamente escritas e têm o mesmo som que as destacadas acima?

- A. Exame e magestade
- B. Experiência e agitação
- C. Explicação e gipe
- D. Expecial e gema
- E. Fixo e magia

07- “O médico é influenciado pela última experiência ou por um caso que o marcou muito.”

No trecho acima estão sublinhadas 2 orações. A conjunção OU faz com que elas estabeleçam uma relação de:

- A. Explicação
- B. Conclusão
- C. Negação
- D. Alternância
- E. Adição

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE FERRER – PE
CONCURSO PUBLICO

08- ‘O médico decide agir rápido mesmo sem ter certeza da natureza do problema.’ Em qual das alternativas abaixo a alteração das palavras NÃO mudou o sentido da sentença?

- A. O médico decide agir rápido embora não tenha certeza da natureza do problema.
- B. O médico decide agir rápido ainda sem ter certeza da natureza do problema.
- C. O médico decide agir rápido já sem ter certeza da natureza do problema.
- D. O médico decide agir rápido porém não tem certeza da natureza do problema.
- E. O médico decide agir rápido mesmo antes de ter certeza da natureza do problema.

- B. Enquanto mandava tirar o colchão antigo – praticamente novo Lydia descia do armário fantasias de odalisca.
- C. Depois de espinaftrar Debora Rodrigues nos episódios anteriores Val se rendeu aos conhecimentos automotivos da amiga e, lhe pediu ajuda, para comprar um carro novo.
- D. "Se ela entrasse vestida assim na minha concessionária eu gritaria: 'Socorro, pega a trombadinha' disparou Val sobre a roupa; usada por Debora; camisa, calça jeans e botas.
- E. Adoro potência? Disparou Val ao fechar a compra do carro de 1,5 milhão de reais.

12- Em qual dos trechos não houve erro de regência ou concordância?

- A. Fundada em 2006 na Suécia, terra aonde surgiu o Partido Pirata, a seita do Copimismo têm como preceito copiar como forma de difundir conhecimento.
- B. O fundamento estar na Bíblia, garante os copimistas, que citam Coríntios, capítulo 1, versículo 11:1: “Me imitem, assim como eu imito Cristo”.
- C. Para os fiéis dessa pouco convencional igreja, compartilhar informação por meio de downloads de CDs, DVDs e até softwares é sagrado, mesmo que isso signifique infringir a legislação sobre direitos autorais.
- D. Embora viva no limite da legalidade, os seguidores ainda não teve problemas com a justiça.
- E. “Podemos ser presos pelo que fazemos. Por isso, tentam preservar nossas identidades por muito tempo”, diz o estudante sueco Isak Gerson, de apenas 20 anos de idade, que diz ter sido eleito líder espiritual da Igreja e um de seus fundadores.



09- Ainda que se utilize de um tom bem humorado em seu texto, o autor procurou:

- A. Fazer rir
- B. Informar
- C. Receitar
- D. Omitir
- E. Criticar

10- ‘...e põe na internet **pra** calar a boca da oposição...’ A palavra ‘pra’ foi empregada para iniciar uma oração que indica:

- A. Uma omissão da oração anterior.
- B. A explicação para um termo da oração anterior.
- C. A especificação do tempo em que ocorreu a ação da oração anterior.
- D. O motivo da ação da oração anterior.
- E. A finalidade da ação presente na oração anterior.

11- Em qual dos trechos retirados de uma reportagem, NÃO houve erro no emprego da pontuação?

- A. Mais do que esbanjar e permitir excessos no dia a dia, o quinteto de *Mulheres Ricas* mostrou que o dinheiro realmente não traz felicidade, mas manda buscar.

Consolo na praia

*Vamos, não chores
A infância está perdida
Mas a vida não se perdeu
O primeiro amor passou.
O segundo amor passou.
O terceiro amor passou.
Mas o coração continua.
Perdeste o melhor amigo.
Não tentaste qualquer viagem.
Não possuis casa, navio, terra.
Mas tens um cão.
Algumas palavras duras
Em voz mansa, te golpearam.
Nunca, nunca cicatrizam.
Mas e o humor?
A injustiça não se resolve.
A sombra do mundo errado
Murmuraste um protesto tímido.
Mas virão outros.
Tudo somado, devias
Precipitar-te de vez nas águas.
Estás nu na areia, no vento...
Dorme, meu filho.*

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE FERRER – PE
CONCURSO PUBLICO

13- Em um dos versos do poema foi omitido propositalmente o acento grave na ocorrência da crase. Qual?

- A. Mas a vida não se perdeu.
- B. A sombra do mundo errado.
- C. Algumas palavras duras.
- D. A injustiça não se resolve.
- E. A infância está perdida.

14- Podemos afirmar que no poema percebem-se dois sentimentos diferentes. Quais são?

- A. Desconsolo e esperança.
- B. Medo e alegria.
- C. Sono e insônia.
- D. Amizade e solidão.
- E. Sede e saciedade.

15- No poema o eu lírico cita vários acontecimentos bons e ruins na vida do homem. A principal característica desses acontecimentos é que:

- A. Sempre são alegres.
- B. Nunca se acabam.
- C. Não duram para sempre.
- D. Trazem apenas felicidade.
- E. Servem de motivos para protestar.

25 QUESTÕES DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16- Considere as seguintes afirmativas sobre o cargo de Recepcionista:

- I. Para falar bem, deve-se empregar a intensidade adequada da voz, o suficiente para que a outra pessoa entenda perfeitamente o que está sendo dito.
- II. A voz não deve ser tão alta que assuste, nem tão baixa que crie dificuldades para quem a ouça.
- III. A voz deve ser suave, natural e deve-se variar sua entonação, pois ela pode demonstrar vários sentimentos.

Está (estão) correta(s):

- A. I apenas.
- B. II apenas.
- C. III apenas.
- D. I e II apenas.
- E. I, II e III.

17- Considere as seguintes afirmativas:

- I. A “imagem” da voz é importante para o(a) recepcionista, uma vez que é através da voz que passamos a nossa imagem e a da empresa que representamos.
- II. A voz é como a música, que exerce reações psicológicas no indivíduo, às vezes conscientes, mas geralmente, inconscientes.

III. Existem vozes que acalmam, acariciam, suavizam as expressões, despertam mansidão, sensibilidade.

Está (estão) correta(s):

- A. I apenas.
- B. II apenas.
- C. I, II e III.
- D. III apenas.
- E. I e III apenas.

18- A recepcionista deve estar preparada para:

- I. Fornecer informações sobre o estabelecimento e serviços disponíveis.
 - II. Atender pedidos especiais, por exemplo: apartamento em andar alto, apartamento próximo do elevador etc.
 - III. Transferir para o departamento apropriado.
- A. I apenas.
 - B. I e II apenas.
 - C. III apenas.
 - D. I e II apenas.
 - E. I, II e III.

19- Julgue os itens a seguir:

- I. A recepção é o centro nervoso de um estabelecimento.
- II. Se ocorrer qualquer imprevisto na hospedagem de um hóspede, ele recorrerá à recepção para ajudá-lo.
- III. Nem sempre ele estará calmo, pelo contrário, na maioria das vezes, ele estará alterado e é seu dever acalmá-lo e trazer a solução ao problema dele.

Está (estão) correto(s):

- A. I apenas.
- B. I e III apenas.
- C. I, II e III.
- D. III apenas.
- E. I e II apenas.

20- São procedimentos corretos por parte do profissional na recepção:

- I. Se colocar no lugar do visitante/paciente.
- II. Tentar identificar o motivo da irritação do cliente/paciente.
- III. Perguntar o acontecido.

- A. I apenas.
- B. II apenas.
- C. III apenas.
- D. I, II e III.
- E. I e II apenas.

21- São procedimentos corretos do Recepcionista, exceto:

- A. Deve-se ter atenção para a expressão facial.
- B. Compreender o humor do paciente.
- C. Escutar atenciosamente.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE FERRER – PE
CONCURSO PUBLICO

- D. Deixar o cliente falar até terminar.
- E. Não é preciso ter cuidado com a expressão corporal.

22- Considere as seguintes atitudes e assinale a alternativa correta:

- I. Fazer perguntas abertas, neutras, obtendo o máximo de informações sobre a situação.
 - II. Repetir a descrição do problema com suas palavras, certificando-se de que entendeu corretamente.
 - III. Terminar perguntando se existe mais algum detalhe a ser mencionado antes de sugerir uma solução.
- A. Todas estão corretas.
 - B. Todas estão incorretas.
 - C. Apenas I está correta.
 - D. Apenas II está correta.
 - E. Apenas III está correta.

23- Julgue os seguintes procedimentos e assinale a alternativa correta:

- I. Dar início à resolução do problema comunicando os departamentos responsáveis.
 - II. Fazer o acompanhamento da reclamação com os diversos departamentos, para se assegurar de que o problema será resolvido.
 - III. Contate a pessoa correta para corrigir o problema, se necessário.
- A. Todas estão corretas.
 - B. Todas estão incorretas.
 - C. Apenas I está correta.
 - D. Apenas II está correta.
 - E. Apenas III está correta.

24- Julgue os itens a seguir:

- I. O recepcionista deve ficar aguardando os clientes que vão chegando e encaminhar as solicitações aos departamentos para que sejam realizadas.
 - II. O recepcionista deve passar as solicitações dos clientes aos departamentos no momento em que estiver deixando seu turno de trabalho.
 - III. O recepcionista ao chegar ao trabalho deve verificar todas as solicitações que foram feitas nas reservas, verificar se já foram providenciadas, antecipando para que não haja atraso nem frustrações por parte dos clientes.
- A. Todas estão incorretas.
 - B. Apenas I está correta.
 - C. Todas estão corretas.
 - D. Apenas II está correta.
 - E. Apenas III está correta.

25- Coloque "V" para Verdadeiro e "F" para Falso nas informações abaixo:

- () Todas as informações de serviços devem ser passadas aos hóspedes no momento de sua entrada.
- () É muito importante que as pessoas da recepção estejam preparadas para dar informações diversas aos hóspedes.
- () Cabe ao recepcionista providenciar transportes aos hóspedes, verificando as empresas previamente cadastradas.

A seqüência correta, de cima para baixo, é:

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

26- Em caso de solicitações dos pacientes, assinale a alternativa incorreta:

- A. Ouvir atentamente com empatia.
- B. Pedir desculpas pelo inconveniente, evitar dizer que "é o procedimento do hotel I pousada".
- C. Não permanecer imparcial.
- D. Informar sobre a ação tomada.
- E. Dar um prazo para a resolução.

27- Para que a recepção ou a telefonia sejam um elo entre os outros departamentos é fundamental:

- A. Direcionar os hóspedes aos departamentos corretos.
- B. Saber todos os ramais de telefone do hotel para informar ao hóspede, já que através da recepção ou telefonia nada é resolvido.
- C. Registrar a informação e passar ao setor responsável.
- D. A, B e C estão corretas.
- E. A, B e C estão incorretas.

28- Para organizar a área da recepção é necessário:

- I. Organizar o material da área de trabalho.
 - II. Ir para "o outro lado do balcão" para ter a mesma visão que o hóspede tem do balcão.
 - III. Arquivar os papéis e formulários para que fiquem fora da vista do hóspede, mas de fácil acesso.
 - IV. Deixar brochuras e informações na recepção organizadas conforme padrão do estabelecimento.
- A. I e II apenas.
 - B. II e III apenas.
 - C. III e IV apenas.
 - D. I, II e IV apenas.
 - E. I, II, III e IV.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE FERRER – PE
CONCURSO PUBLICO

29- Julgue os itens a seguir:

- I. Se for permitido ao hóspede fumar no lobby certificar-se de que os cinzeiros estejam sempre limpos.
- II. Se o balcão da recepção estiver muito sujo, pedir ajuda a governança.
- III. A organização do balcão da recepção é muito importante, lembre-se que "a primeira impressão é a que fica".

Está (estão) correto(s):

- A. I apenas.
- B. II apenas.
- C. III apenas.
- D. I e II apenas.
- E. I, II e III.

30- Julgue os itens a seguir:

- I. Ficar atento a quem entra e sai do estabelecimento e detectar situações incomuns.
- II. Se achar que uma pessoa é suspeita, é melhor fazer uma averiguação.
- III. Comunicar a manutenção sobre lâmpadas queimadas, trancas quebradas etc.

Está (estão) correto(s):

- A. I apenas.
- B. II apenas.
- C. III apenas.
- D. I, II e III.
- E. Nenhum dos itens.

31- Considere V para afirmativa verdadeira e F para falsa:

- () A excelência no atendimento se traduz pela busca da economia de tempo, dinheiro e esforço ao cidadão, com a oferta de informações corretas, completas, atualizadas e compreensíveis, de modo que sirvam de referência para que todos falem "a mesma língua" e haja a satisfação das necessidades do usuário.
 - () A implantação de um serviço de atendimento de qualidade orientado ao cidadão necessita de um absoluto comprometimento da instituição.
 - () A área destinada à recepção do público deve dispor de balcão rebaixado, telefone público adaptado às pessoas surdas, rampas de acesso, sinalização inadequada de atendimento preferencial a idosos e pessoas com deficiência.
- A. F – V – F
 - B. V – V – V
 - C. F – F – V
 - D. V – F – F
 - E. F – F – F

32- Julgue as afirmativas a seguir:

- I. O atendimento aos cidadãos em hospitais é feito em fichas de papel, não havendo qualquer controle eletrônico para registro, identificação de nome, horário de entrada e saída.
 - II. Se a qualidade de atendimento ao consumidor depende das pessoas dentro das organizações, fica claro que é preciso que haja uma política de pessoal voltada para a valorização e motivação dos funcionários a prestarem sempre um atendimento eficiente, diferenciado e personalizado a cada cliente.
 - III. É preciso investir continuamente na qualidade do atendimento, através do conhecimento da cultura e do clima organizacional, da contínua capacitação dos seus funcionários, do desenvolvimento profissional, da criação de recompensas pecuniárias, do incentivo à participação de todos na formação das políticas de atendimento e, principalmente, da definição clara para todos os seus integrantes dos propósitos da instituição em atender bem e com qualidade seu cliente/usuário.
- A. Apenas a afirmativa I está correta.
 - B. Apenas a afirmativa II está correta.
 - C. Apenas a afirmativa III está correta.
 - D. Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
 - E. Todas as afirmativas estão corretas.

33- Sobre o Atendimento de Qualidade nas Organizações Públicas, julgue os itens a seguir:

- I. É muito comum a crença de que a maioria dos órgãos públicos são ruins como prestadores de serviços aos cidadãos.
 - II. Os recepcionistas muitas vezes são classificados como ineficientes, desmotivados, preguiçosos e que não atendem as necessidades dos "cidadãos/usuários".
 - III. Há uma cultura disseminada de que "a máquina pública não tem jeito" e que não seria possível a implantação de uma gestão pela qualidade total nos moldes da iniciativa privada.
- A. Não há item correto.
 - B. Todos os itens estão corretos.
 - C. Apenas o item I está correto.
 - D. Apenas o item II está correto.
 - E. Apenas o item III está correto.

34- São procedimentos corretos em casos de emergência, exceto:

- A. Chamar alguém treinado em primeiros socorros ou da brigada de incêndio (somente pessoas treinadas deverão prestar serviços de primeiros socorros, tentar ajudar sem ter sido treinado poderá causar mais danos à pessoa ferida).
- B. Informe a pessoa que aguarda atendimento que a ajuda está a caminho.
- C. Manter a pessoa calma falando calmamente.
- D. Ficar com a pessoa até a ajuda chegar.
- E. N.d.a.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE FERRER – PE
CONCURSO PUBLICO

35- Em situações de emergência, assinale o comportamento inadequado:

- A. Pedir a seu supervisor lhe passar os procedimentos para emergência em seu estabelecimento.
- B. Manter-se calmo em situações de emergência.
- C. Transmitir segurança aos hóspedes.
- D. Certificar-se de que o operador da central telefônica, o responsável pela segurança e o gerente do estabelecimento estejam cientes da chamada.
- E. N.d.a.

36- Coloque V para verdadeiro e F para falso quanto aos itens que seguem:

- () A recepção deve estar atenta a qualquer movimentação.
- () Na recepção tudo deve estar limpo e organizado.
- () As informações dos clientes/pacientes não precisam estar em sigilo.

A seqüência correta, de cima para baixo, é:

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

37- Referente a atender em situações de emergência, pode-se dizer que:

- I. Chamar sempre alguém capacitado para os primeiros socorros.
 - II. Chamar a ambulância.
 - III. Chamar a segurança.
-
- A. Apenas I está correto.
 - B. Apenas II está correto.
 - C. Apenas III está correto.
 - D. Apenas I e II estão corretos.
 - E. Todos os itens estão corretos.

38- Sobre o apoio da recepção a outros setores, julgue os itens a seguir:

- I. Um setor deve ser independente do outro.
 - II. Sempre é bom a recepção saber dos outros setores para que todos tenham um bom serviço.
 - III. É importante dar prioridade aos usuários que dão gorjeta.
-
- A. Apenas I está correto.
 - B. Apenas II está correto.
 - C. Apenas III está correto.
 - D. Apenas I e II estão corretos.
 - E. Todos os itens estão corretos.

39- O que é mais viável quando se fala em despedida dos usuários:

- I. Fazer bem rápido para mostrar eficiência em manusear os equipamentos.
 - II. Sempre tentar colher alguma opinião sobre o seu atendimento para saber se está fazendo tudo certo.
 - III. Sempre tentar saber sobre sua estada em geral e colher as opiniões para serem passadas a chefia, assim eles podem tomar ações corretivas a cada problema levantado.
-
- A. Apenas I está correto.
 - B. Apenas II está correto.
 - C. Apenas III está correto.
 - D. Apenas I e II estão corretos.
 - E. Todos os itens estão corretos.

40- A respeito da motivação, julgue os itens a seguir:

- I. Refere-se ao direcionamento momentâneo do pensamento, da atenção, da ação a um objetivo visto pelo indivíduo como positivo.
 - II. A motivação pode ser analisada a partir de duas perspectivas diferentes: como impulso e como atração.
 - III. A motivação é uma força interior que se modifica a cada momento durante toda a vida, onde direciona e intensifica os objetivos de um indivíduo.
-
- A. Apenas I e II estão corretos.
 - B. Todos os itens estão corretos.
 - C. Apenas I está correto.
 - D. Apenas II está correto.
 - E. Apenas III está correto.