

PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA - RO

AGENTE DE PORTARIA

Código da Prova

C01 X
TARDE

 Verifique se o Código da Prova é o mesmo do seu cartão de respostas.

 Duração da prova: **4 horas**

**TRANSCREVA, EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS,
A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:**

“Pobre é o discípulo que não excede o seu mestre.”(Leonardo da Vinci)



ATENÇÃO

Este caderno contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha, cada uma com 05 (cinco) alternativas de resposta – A, B, C, D e E.

**Verifique se este material está em ordem. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.
O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do cartão de respostas.**

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

Siga, atentamente, as formas corretas de preenchimento do cartão de respostas, conforme estabelecido no próprio.

O cartão de respostas é personalizado, impossibilitando sua substituição.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá se retirar levando o seu caderno de questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu caderno de questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local da prova, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Candidato, ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o cartão de respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o cartão de respostas.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda ao que se pede.

Eu sou aquela mulher
a quem o tempo muito ensinou.
Ensinou a amar a vida
e não desistir da luta,
recomeçar na derrota,
renunciar a palavras
e pensamentos negativos.
Acreditar nos valores humanos
e ser otimista.

Cora Coralina

Questão 1

O 'eu poético' se apresenta como uma mulher que se pode caracterizar como:

- (A) frágil e guerreira.
- (B) vulnerável e impaciente.
- (C) reflexiva e batalhadora.
- (D) forte e impotente.
- (E) pensativa e romântica.

Questão 2

O aprendizado do "eu lírico" se deu através:

- (A) da vida.
- (B) do amor.
- (C) do tempo.
- (D) da derrota.
- (E) do otimismo.

Questão 3

No verso "recomeçar na derrota", a palavra grifada apresenta um prefixo que tem o mesmo significado que o prefixo da palavra:

- (A) recusar.
- (B) rebater.
- (C) regredir.
- (D) renascer.
- (E) ressaltar.

Questão 4

Em "Eu sou aquela mulher a quem o tempo muito ensinou.", tem-se:

- I – período composto.
 - II – período simples.
 - III – oração subordinada.
 - IV – duas orações.
 - V – o termo grifado é sujeito.
- Estão corretas, apenas:

- (A) II, III, V.
- (B) I, IV, V.
- (C) II, III.
- (D) II, IV, V.
- (E) III, V.

Questão 5

Dentre as alternativas abaixo, a que apresenta um par de parônimos é:

- (A) apreçar/apressar.
- (B) concerto/conserto.
- (C) acender/ascender.
- (D) extático/estático.
- (E) flagrante/fragrante.

Questão 6

Na frase "O tempo lhe ensinou, entretanto ela nunca aprendeu.", o conector grifado tem o valor semântico de:

- (A) oposição.
- (B) alternância.
- (C) explicação.
- (D) conclusão.
- (E) condição.

Questão 7

Nos versos "Ensinou a amar a vida e não desistir da luta", tem-se:

- (A) período composto por subordinação.
- (B) período composto por coordenação.
- (C) período composto por coordenação e subordinação.
- (D) oração absoluta.
- (E) período simples.

Questão 8

Dentre os verbos abaixo, retirados do texto, o que pertence à conjugação diferente dos demais é:

- (A) ensinou.
- (B) recomeçar
- (C) renunciar.
- (D) acreditar.
- (E) sou.

Questão 9

No verso “Acreditar nos valores humanos”, o verbo destacado apresenta a mesma regência que em:

- (A) O presidente abdicou ontem à noite.
- (B) Amei muito nesses longos anos.
- (C) Todos ajudamos a velha senhora.
- (D) Aspiravam a maior segurança no trabalho.
- (E) O veterinário assistiu a gatinha com devoção.

Questão 10

A alternativa CORRETA quanto à concordância verbal é:

- (A) Havia muitas entradas para a arquibancada.
- (B) Fazem dois anos que rompemos o relacionamento
- (C) Não existia motivos para que ficasse tão nervoso.
- (D) Alguns de nós, ao entrar na festa, percebeu logo o erro.
- (E) Pelo teclado, transmite-se comandos para a tela.

LEGISLAÇÃO E ATUALIDADES**Questão 11**

Em 1º de janeiro de 2019 assumiu a Presidência da República do Brasil a(o) Senhora(Senhor):

- (A) Dilma Rousseff.
- (B) Donald John Trump.
- (C) Luiz Inácio Lula da Silva.
- (D) Jair Messias Bolsonaro.
- (E) Eduardo Bolsonaro.

Questão 12

O Município de Ministro Andreazza localiza-se na região brasileira denominada:

- (A) Nordeste.
- (B) Sul.
- (C) Norte.
- (D) Sudeste.
- (E) Centro-Oeste.

Questão 13

Sobre a economia de Rondônia, é correto afirmar que nos últimos anos no estado verifica-se uma expansão da produção de:

- (A) soja.
- (B) cassiterita.
- (C) maçã.
- (D) prata.
- (E) minério de ferro.

Questão 14

“Os brasileiros adoram os *smartphones*. Em 2016 a busca por esses aparelhos triplicou em relação a 2014, abandonando os modelos mais básicos. Esse é o resultado de um estudo produzido pela empresa global Kantar Worldpanel”.

Adaptado de notícia extraída do site <https://www.techtudo.com.br>

O trecho da notícia acima refere-se ao aparelho eletrônico conhecido como:

- (A) videocassete inteligente.
- (B) fac-símile.
- (C) televisão.
- (D) blu-ray.
- (E) celular.

Questão 15

Muitas vezes faltam recursos públicos para realização de investimentos para a população, prejudicando milhares de brasileiros que dependem dos serviços públicos. Equipamentos como máquinas de raio-X, macas e bombas de oxigênio poderiam ser comprados se houvesse mais dinheiro para investir na área da(o):

- (A) saúde.
- (B) educação.
- (C) habitação.
- (D) lazer.
- (E) alimentação.

Questão 16

De acordo com a Lei Orgânica do Município de Ministro Andreazza, o "Poder Y" é exercido pela Câmara Municipal, composta de Vereadores eleitos pelo voto direto e secreto dentre os cidadãos maiores de dezoito anos, no exercício dos direitos políticos. Nesse caso, "Y" refere-se ao Poder:

- (A) Executivo.
- (B) Legislativo.
- (C) Judiciário.
- (D) Moderador.
- (E) Ilimitado.

Questão 17

Em Ministro Andreazza, quem comanda o Município, integrando sua estrutura como Chefe do Poder Executivo, é o:

- (A) presidente da república.
- (B) governador.
- (C) prefeito.
- (D) senador.
- (E) comandante das forças armadas.

Questão 18

Nos termos da Lei Orgânica do Município de Ministro Andreazza, aplica-se aos servidores municipais o seguinte direito:

- (A) jornada de oito horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, sem direito à negociação coletiva.
- (B) remuneração de serviço extraordinário inferior, no máximo, em setenta por cento à do serviço normal.
- (C) gozo de férias anuais não remuneradas.
- (D) remuneração do trabalho noturno superior à do diurno.
- (E) licença à gestante, com prejuízo do salário e com prazo de duração de 60 (sessenta) dias.

Questão 19

Suponha que um servidor público municipal chefe tenha ordenado que um pedreiro, a ele subordinado, construísse uma churrasqueira no terreno particular onde reside o citado servidor chefe, desviando-o de seu trabalho comum para esse fim. Nesse caso, com base no Decreto nº 1.171/1994, é correto afirmar que a conduta do servidor chefe é:

- (A) eticamente reprovável.
- (B) eticamente aceitável.
- (C) completamente aceitável.
- (D) completamente lícita.
- (E) acertadamente lícita.

Questão 20

São características que o servidor público deve possuir, constituindo verdadeiro dever fundamental do servidor ser:

- (A) justo e leal.
- (B) justo e desonesto.
- (C) probo e desonesto.
- (D) preconceituoso e respeitável.
- (E) preconceituoso e desrespeitoso.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A Prefeitura Ministro Andrezza conta com a colaboração dos Agentes de Portaria. Estes profissionais têm como responsabilidades: informar ao público sobre os serviços prestados no órgão em que trabalha; recepcionar visitantes; fiscalizar a entrada e a saída de pessoas na localidade de trabalho, além de outras atividades.

Considerando esse perfil profissional, responda às questões que se seguem.

Questão 21

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza. O profissional que realiza o atendimento em que procura verdadeiramente atender às expectativas daquele público, tendo em mente que ele este atendimento é, antes de tudo, a razão do seu trabalho, e que, ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário é um profissional que procura:

- (A) a excelência no atendimento ao público.
- (B) o conceito de serviço público integral.
- (C) o princípio das noções de segurança no serviço público.
- (D) a qualidade do raciocínio lógico no atendimento ao público.
- (E) a política verdadeira, de acordo com os princípios universais.

Questão 22

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida. A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas, exemplo: “Estou preocupado”, sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica, exemplo: “Tô preocupado”. A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, entre outras possibilidades. No desempenho das atribuições como agente de portaria municipal, é recomendável:

- (A) o uso predominantemente da norma culta.
- (B) que as informações e orientações sejam dadas por escrito.
- (C) o uso predominantemente da gíria.
- (D) que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho.
- (E) que o atendimento ao público seja feito por ‘WhatsApp’ substituindo o atendimento presencial.

Questão 23

Os servidores e colegas de trabalho, tais como professores, técnicos, terceirizados, secretários, que trabalham para uma instituição, participando ativamente dela, de acordo com os conceitos utilizados na administração, são denominados:

- (A) funcionários efetivos.
- (B) público (ou cliente) interno.
- (C) funcionários eletivos.
- (D) funcionários privativos.
- (E) público (ou cliente) externo.

Questão 24

Um bom profissional agente de portaria, acima de tudo, deve respeito ao público, buscando sempre ouvir o que as pessoas têm a dizer e, além disso, é importante conhecer as atividades realizadas pelos funcionários. Para indicar, profissionalmente, a localização do serviço que o cliente procura e manter-se integrado ao órgão em que trabalha é importante que o agente de portaria conheça:

- (A) o mapa da cidade.
- (B) as normas de conduta do trânsito.
- (C) a estrutura organizacional do órgão.
- (D) as linhas de ônibus que circulam na cidade.
- (E) os órgãos que compõem o governo do estado de Rondônia.

Questão 25

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:

- (A) nunca anote todos os recados; encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los quando houver tempo para isso.
- (B) converse sobre seus problemas pessoais para criar intimidade com a pessoa e demonstre firmeza com a sua voz.
- (C) use o telefone da instituição para assuntos de cunho profissional e familiar.
- (D) atenda o telefone olhando o computador, pois essa atitude demonstra que você é um profissional que trabalha muito.
- (E) caso outro ramal toque na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda e informe que a pessoa procurada não está na sala naquele momento; se possível anote o recado e repasse ao colega.

Questão 26

Atualmente o celular faz parte do nosso dia a dia, sem dúvida; entretanto, no ambiente de trabalho, é necessário que haja alguns cuidados como:

- I- manter o toque do celular num tom em que somente você ouça;
- II- usar toques diferentes para cada pessoa da lista de contatos;
- III- se o telefone celular alheio tocar e seu dono não estiver no local, atenda para que o toque não incomode os demais;
- IV- ao atender o celular, sendo o assunto particular, fale baixo e seja breve.

Dos itens acima, estão corretos, apenas:

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

Questão 27

O e-mail ou correio eletrônico é um sistema eletrônico baseado no envio e recebimento de mensagens eletrônicas através de computadores pela Internet ou Intranets. Sobre os e-mails, alguns procedimentos são adequados tais como:

- I- procurar responder os e-mails em até 24 horas;
- II- verificar os e-mails a cada duas horas, evitando acumular demanda;
- III- usar o e-mail institucional para assuntos relacionados à sua família;
- IV- usar o e-mail institucional apenas para assuntos relacionados ao órgão em que trabalha.

Dos itens acima descritos, estão corretos, apenas:

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

Questão 28

O agente de portaria, na maioria das vezes, é o primeiro profissional com quem o público faz contato. Portanto alguns cuidados com a sua apresentação pessoal se fazem necessários, EXCETO;

- (A) usar bom senso ao se vestir para trabalhar; não compareça ao trabalho de bermuda ou como se estivesse de folga. Passe uma imagem profissional.
- (B) usar perfumes variados e fortes que marquem a sua personalidade.
- (C) usar calçados sempre limpos e, se forem de couro, engraxá-los.
- (D) evitar o uso roupas que chamem muito a atenção, como roupas muito curtas ou apertadas, e que possam trazer algum tipo de constrangimento ao público.
- (E) evitar o uso de desodorante ou perfume com cheiro muito forte.

Questão 29

Algumas sugestões de comportamento pessoal são muito importantes para o seu desempenho profissional. Das alternativas abaixo, a única que apresenta uma sugestão INADEQUADA é:

- (A) usar palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; homens devem dizer “obrigado” e mulheres, “obrigada”.
- (B) trabalhar em equipe, cooperando com os outros colegas e mantendo relacionamentos positivos e produtivos com outros funcionários.
- (C) criar situações de aproximação, pegando na pessoa quando fala, ou se referindo à pessoa como “querido”, “amigo” etc.
- (D) evitar totalmente reclamar do salário, da vida, da família e do mundo em público.
- (E) explicar à pessoa qualquer situação em termos claros e simples, mesmo quando se tratar de uma situação de reclamação improcedente.

Questão 30

Com a chamada revolução tecnológica, as atividades predominantes centraram-se nos serviços administrativos e auxiliares, principalmente nos grandes centros devido às novas tendências do mercado profissional. Sendo assim os grandes centros passaram a ter uma concentração enorme de profissionais em serviço estático e sob grande pressão por resultados, aliadas ao sedentarismo e, recentemente, ao grande consumo de cigarro e álcool, formando uma mistura perfeita para morte súbita, lesões por esforços repetitivos e afastamentos do trabalho. O agente de portaria se mantém por várias horas na mesma posição, seja em pé ou sentado. Alguns procedimentos podem minimizar os riscos de lesionar a coluna:

- I- Ao levantar um peso ou abaixar para apanhar objetos no solo, lembre-se de que o melhor é dobrar o joelho, deixando a coluna bem reta;
 - II- Ao sentar-se, encoste-se completamente na cadeira e evite esparramar-se;
 - III- Deixe sempre seu pescoço repousado e alinhado com a coluna;
 - IV- Fique sentado por muito tempo, assim você descansa para a próxima jornada de trabalho.
- Dos itens acima citados, estão corretos, apenas:

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

Questão 31

O agente de portaria deve ter as seguintes qualidades, EXCETO:

- (A) atenção e responsabilidade.
- (B) pontualidade e assiduidade.
- (C) autocontrole e autoconfiança.
- (D) absenteísmo e abstração.
- (E) competência e concentração.

Questão 32

Fogo é um tipo de queimapor combustão. É uma reação química de oxidação exotérmica (com desprendimento de energia). Para que haja fogo são necessários três elementos essenciais: combustível, calor e comburente. A eliminação de qualquer um desses elementos apaga o fogo. O oxigênio é encontrado na atmosfera na proporção de 21%. Quando esta porcentagem é limitada ou reduzida a 8%, o fogo deixa de existir. O método de extinção do fogo em que se retira o comburente (oxigênio), abaixando os níveis de oxigenação da combustão é denominado:

- (A) resfriamento.
- (B) isolamento.
- (C) abafamento.
- (D) implemento.
- (E) complemento.

Questão 33

Os extintores de incêndio portáteis são os aparelhos de mais fácil e rápida utilização. Existem vários tipos sendo os mais comuns os seguintes, EXCETO o:

- (A) de água pressurizada.
- (B) de espuma.
- (C) de CO₂.
- (D) de gás liquefeito de petróleo (GLP).
- (E) de pó químico seco.

Questão 34

São procedimentos de emergência em casos de incêndio:

- I- Tão cedo o fogo se manifeste, mantenha a calma. Ande, não corra;
 - II- Desligue inicialmente o sistema elétrico (sempre que possível);
 - III- Mantenha os ocupantes do local atingido no local até que chegue o Corpo de Bombeiros (telefone emergência 193);
 - IV- Nunca use elevadores;
 - V- Inicie imediatamente o combate ao princípio do incêndio, se você tem os conhecimentos básicos para tal.
- Dos itens acima citados, estão corretos, apenas:

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

Questão 35

O Código Penal (Decreto Lei nº 2848/1940) no seu Art. 154 trata de revelação de alguém, sem justa causa, segredo, de que tem ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e esta revelação possa produzir dano a outros, pode ser, nesse caso aplicada penalidade de:

- (A) detenção ou multa.
- (B) reclusão com perdão judicial.
- (C) prisão simples ou multa.
- (D) detenção ou ressocialização obrigatória.
- (E) reclusão com perdão antecipado.

Questão 36

Observe o seguinte texto: “É o conjunto de práticas e medidas de proteção, capazes de criar um estado, em que o patrimônio do local esteja livre de danos, interferências e perturbações. Essas práticas têm a finalidade de poder garantir a integridade do patrimônio e a incolumidade física das pessoas.”.

Esse texto refere-se ao conceito de:

- (A) segurança patrimonial.
- (B) segurança armada.
- (C) vigilância patrimonial.
- (D) escolta armada.
- (E) vigilância pessoal.

Questão 37

As funções de portaria não devem ser exercidas por pessoas inexperientes, que não tenham conhecimento específico sobre o controle de entrada e saída de pessoas, recebimento de correspondência e de mercadorias, monitoramento de área de estacionamento, entre outras tarefas inerentes à função. Também é fundamental que esses funcionários sejam instruídos a respeito de como se comportar cordialmente no trato com o público, sem perder a firmeza necessária para cumprir com as normas estabelecidas.

Um bom profissional de portaria deve apresentar as seguintes características desejáveis, EXCETO:

- (A) discricção.
- (B) boa memória visual.
- (C) ética.
- (D) honestidade.
- (E) inurbanidade.

Questão 38

Observe o texto adaptado de um site especializado em dispositivos de segurança.

Junto às câmeras de monitoramento, normalmente encontra-se também uma central de alarme sonoro. Este tipo de sistema resume-se a (à)_____ . Caso este sinal seja interrompido, será cronometrado um tempo, que a seu término disparará um alarme sonoro. Para evitar este disparo é necessário que a pessoa coloque uma senha no painel numérico que normalmente localiza-se ao lado da porta de entrada, antes que aquele tempo se esgote.

Este tipo de aparelho, que já não é uma novidade, ainda mostra-se muito eficiente, pois caso a residência, loja, ou empresa que seja invadida possua este alarme, dificilmente o meliante permanecerá no local por muito tempo, devido ao barulho alto, que por sua vez, chamará a atenção da vizinhança ou do guarda patrimonial. Unindo este tipo de alarme ao uso dos smartphones, além do disparo sonoro, é possível que o proprietário ou responsável pelo local receba em seu aparelho um aviso, informando que o patrimônio foi violado.

- A alternativa que completa corretamente o texto acima é:
- (A) captura de imagem com qualidade cada vez melhor, armazenamento maior de informações, e até mesmo filmagem em locais sem luz.
 - (B) captura de imagem com qualidade cada vez melhor e armazenamento maior de informações em bobinas.
 - (C) uma série de sensores direcionados às portas e janelas do prédio, que ficam enviando sinais ao sistema que estará bloqueado.
 - (D) uma série de bobinas direcionadas às pessoas que transitam no prédio, e que enviam sinais sonoros para o departamento de polícia.
 - (E) liberar a entrada ou passagem de funcionários em diferentes instituições.

Questão 39

Zelito é funcionário municipal e atua em um prédio da prefeitura. Presenciou um colega de trabalho escorregar no piso recém encerado. O funcionário, caído, dizia sentir muita dor na perna esquerda, com pequeno corte. Como Zelito fizera o curso de primeiros socorros, procurou imediatamente isolar a área e, até o serviço especializado chegar, Zelito procedeu da seguinte forma:

- (A) lavou bem a área afetada com água e sabão para evitar que a ferida infeccionasse e providenciou a imobilização do membro afetado.
- (B) lavou bem a área afetada com água e sabão para evitar que a ferida infeccionasse e movimentou o membro afetado para os lados a fim de verificar se havia fratura.
- (C) limpou a área afetada com pano, colocou uma madeira e prendeu na perna do funcionário usando ataduras novas a fim imobilizar o membro.
- (D) cobriu a área afetada com pano e elevou a perna até a altura do coração.
- (E) pegou o funcionário no colo, levou-o para uma sala arejada e aguardou que o atendimento especializado chegasse.

Questão 40

De acordo com o Manual de Primeiros Socorros da Fio Cruz, as vítimas de mordedura de animais devem ter os primeiros socorros de acordo com o tempo decorrido após o acidente. Antes de oito horas a vítima apresenta lesões necessitando:

- (A) tratamento para as infecções ocasionadas pela mordida.
- (B) limpeza do local com álcool ou desinfetante, seguido de proteção do local afetado.
- (C) tratamento específico sendo dado um corte sobre a região afetada para que seja expulso o veneno do animal.
- (D) no caso de a lesão estar contaminada, providências para obter socorro especializado.
- (E) estancamento do sangue se for o caso, limpeza do local afetado, atendimentos médicos e profilaxia.