



## CONCURSO PÚBLICO

### PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ÂNGELO

#### CARGO

**P**ORTEIRO

**1º-9-2019**

Esta prova consta de 30 (trinta) questões, assim distribuídas:

- Português ..... 5 questões
- Matemática ..... 5 questões
- Conhecimentos Específicos e Atribuições do Cargo..... 16 questões
- Legislação ..... 4 questões

## ATENÇÃO

1. Confira o total das questões. Qualquer irregularidade, comunique ao fiscal antes de iniciar a prova.
2. **O cartão contém duas partes:**
  1. **Uma é para assinalar as respostas**, devidamente desidentificada.
  2. **A outra com a identificação do candidato. Nesta parte**, confira seus dados (nº de inscrição, nome e cargo) e **assine no local indicado**.
3. As duas partes não podem ser destacadas uma da outra, as quais deverão ser entregues ao fiscal de sala.
4. Assinale apenas UMA resposta para cada questão objetiva.
5. Ao passar para o cartão-resposta, negrite a quadrícula na linha e coluna correspondentes à resposta correta. É vedada qualquer marca que não seja na quadrícula correspondente à resposta do candidato. Caso isso ocorra, o candidato estará automaticamente desclassificado.
6. A interpretação das questões é parte integrante da prova.
7. Questão rasurada será anulada.
8. A duração da prova é de 3h (três horas), incluindo o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

**BOA PROVA!**

**Nº DE INSCRIÇÃO**

**NOME**



## P ortuguês

Texto adaptado

### Excelência no Atendimento ao Público: um diferencial competitivo

Por: Karina Ribeiro Site: <http://eieliscristina.wix.com/actiontreinamentos#!home/mainPage>

1 É fundamental compreender que atender às pessoas com qualidade não é apenas tratá-las  
2 bem, com cortesia, é mais do que isso, é nunca prometer o que não pode cumprir, é fazer o que  
3 estiver ao seu alcance, é superar as expectativas de clientes, sempre com muito respeito e  
4 educação, tratando-os da mesma maneira como gostaria de ser tratado.

5 É a chamada \_\_\_\_\_ no atendimento, que vem sendo um dos maiores diferenciais  
6 competitivos em relação ao atendimento ao público. A primeira impressão é a que fica, é o impacto  
7 principal. Portanto, é essencial uma abordagem e um comportamento positivo, além da boa  
8 aparência e higiene e, no caso de um atendimento ao público, isso é de importância vital para a  
9 qualidade do serviço prestado.

10 Mas em muitos casos não é tão fácil atender às pessoas, por isso exige um alto grau de  
11 maturidade, \_\_\_\_\_ se engana quem pensa que atender pessoas é uma função fácil. \_\_\_\_\_  
12 vários fatores que podem levar ao fracasso no atendimento, como atender pessoalmente e  
13 interromper com o telefone, sair para tomar café ou lancha, conversar com o colega do lado sobre o  
14 final de semana, suas férias, namorado(a), tudo isso no momento de um atendimento ao público.

15 Os atendentes são a linha de frente da empresa; logo, é importante treiná-los e capacitá-los  
16 para agir como a empresa deseja. Isso não é custo e sim um investimento, um diferencial  
17 estratégico para adequar profissionais a atenderem bem, mantendo a empresa em padrão  
18 competitiva, pois o atendimento ao público deve ser sempre reciclado, evoluindo com a mesma  
19 velocidade e frequência com que mudam as exigências e desejos de seus clientes.

20 Dicas para um bom Atendimento ao Público:

- 21 • Atenda ao cliente imediatamente. Se a pessoa espera, um minuto pode se transformar em  
22 eternidade. O ideal é recepcioná-la e pedir que aguarde.
- 23 • Seja sempre cortês com todos os clientes, deixando de lado preconceitos e más impressões.  
24 Evite termos técnicos, gírias ou expressões que criam falsa intimidade, como por exemplo:  
25 "querido", "bem", ou "amor". Procure conhecer seus clientes mais assíduos e chame-os pelo  
26 nome.
- 27 • \_\_\_\_\_ tempo para que o cliente explique o que deseja, sem interrompê-lo, procurando atendê-  
28 lo da melhor forma possível.
- 29 • Se cometer alguma falha, é melhor admiti-la. Do contrário, pode parecer que não esteja falando  
30 a verdade, escondendo informações ou omitindo problemas.
- 31 • Ouça as reclamações do cliente e encaminhe-as a uma solução, \_\_\_\_\_ o segredo do bom  
32 atendimento é interessar-se sinceramente pelas pessoas, porque a qualidade do seu  
33 atendimento vai depender somente de você; talvez o cliente nem sempre tenha razão, mas  
34 sempre estará em primeiro lugar.

<https://administradores.com.br/artigos/excelencia-no-atendimento-ao-publico-um-diferencial-competitivo>

1. Marque a alternativa que completa, correta e respectivamente, os espaços em destaque no texto.

- A.( ) excelência – por que – A – De – por que
- B.( ) excelênsia – porque – Há – De – porquê
- C.( ) excelência – porque – Há – Dê – porque
- D.( ) esclênsia – por quê – À – Dê – por quê



2. Para responder, considere 50 pontos para cada afirmativa verdadeira e 30 pontos para cada afirmativa falsa de acordo com o texto.
- ) Conforme o texto, o principal diferencial de uma instituição, com relação à recepção ao público, é a primazia no atendimento.
  - ) Oportunizar treinamentos aos colaboradores da empresa não é custo, mas investimento, considerando que a maneira de atender ao público dificilmente sofre alterações.
  - ) O profissional que atende ao público deve empregar a linguagem padrão, com termos técnicos para demonstrar a seriedade da instituição na qual está atuando, tendo o cuidado de não utilizar gírias ou expressões chulas.
  - ) De acordo com o texto, caso o funcionário esteja atendendo a um cliente e tocar o celular, é de bom tom ele pedir licença ao cliente e atender brevemente à chamada telefônica para ninguém ficar sem atendimento.
  - ) Ao recepcionar o cliente é importante deixá-lo explicar o que ele deseja, sem nenhuma interrupção e, após, orientá-lo conforme a necessidade dele.

Assinale a alternativa que apresenta a soma total das afirmativas.

- A.( ) 150  
B.( ) 190

- C.( ) 230  
D.( ) 250

3. Leia as assertivas e, após, marque a alternativa correta.
- I. O pronome “os”, em destaque no primeiro parágrafo (linha 4), faz referência ao termo “pessoas” (linha 1).
  - II. A flexão verbal “omitindo” (linha 30) pode ser substituída por “encobrendo” sem que ocorra alteração de sentido no contexto da frase.
  - III. A palavra “público” (linha 6) além de ser polissílaba, conforme a acentuação gráfica, é classificada como paroxítona.
  - IV. Se substituirmos a locução verbal “vai depender”, em destaque na penúltima linha do último parágrafo, somente pelo verbo “depender”, conforme o contexto do texto, o verbo tanto poderá ser empregado no tempo futuro, como também pode ser usado no tempo presente.
- A.( ) Somente a afirmativa I está correta.  
B.( ) Somente a afirmativa II está incorreta.  
C.( ) Somente as afirmativas II e III estão incorretas.  
D.( ) Somente as afirmativas II e IV estão corretas.

4. Use as letras V e F para indicar se as afirmativas a seguir acerca do texto são verdadeiras ou falsas.
- ) Ao dizer que no atendimento ao público “A primeira impressão é a que fica”, (linha 6) a autora recorre a um conhecido ditado popular.
  - ) Ao enfatizar a importância de um bom atendimento, a autora emprega o adjetivo positivo (linha 7) para se referir tanto à abordagem como também a um comportamento que denotem qualidade do atendimento ao público.
  - ) Ao dizer que “Os atendentes são a linha de frente da empresa” (linha 15), a autora deixa claro que, em uma empresa, os atendentes de portaria são as pessoas responsáveis pela qualidade do atendimento, sendo essa uma função exclusiva dos porteiros.
  - ) A afirmação “Se a pessoa espera, um minuto pode se transformar em eternidade” (linhas 21 e 22) resulta da experiência da autora em situações vividas, em que teve seu atendimento interrompido várias vezes devido a questões particulares do atendente.
  - ) A frase “Seja sempre cortês com todos os clientes” (linha 23) integra o conjunto de dicas para um bom atendimento ao público.

De acordo com o texto, a sequência correta das letras, de cima para baixo, é a da alternativa:

- A.( ) V, V, F, F, V  
B.( ) F, V, V, V, V  
C.( ) V, V, F, V, F  
D.( ) F, F, V, F, F



5. Marque a alternativa incorreta.
- A.( ) Conforme o texto, o cliente pode nem sempre estar com a razão; entretanto, estará sempre em primeira instância.
  - B.( ) Palavras que denotam intimidade como “querida”, “camarada”, “parceria”, entre outras, devem ser evitadas no atendimento ao público.
  - C.( ) De acordo com o texto, para atender ao público é importante que a pessoa que irá exercer tal função seja madura, ou seja, tenha experiência e maturidade de um adulto e não os arroubos e impaciência de alguém jovem.
  - D.( ) Comportamento positivo, boa aparência e higiene são alguns dos pré-requisitos para quem irá atender ao público.

## **M**atemática

6. Uma jovem ficou  $\frac{2}{5}$  de hora na fila para entrar no cinema. Esse tempo corresponde a quantos minutos?
- A.( ) 10
  - B.( ) 20
  - C.( ) 24
  - D.( ) 25
7. Em uma cidade, o representante comercial da empresa A passa a cada 5 dias; já o representante comercial da empresa B, a cada 8 dias; e o da empresa C, passa a cada 6 dias. Se os representantes comerciais passarem na cidade no mesmo dia, após quantos dias passarão nessa cidade juntos novamente?
- A.( ) 40 dias
  - B.( ) 60 dias
  - C.( ) 90 dias
  - D.( ) 120 dias
8. Se 385 gramas de certo tipo de queijo custam R\$ 15,40, qual o valor de 1 quilograma desse queijo?
- A.( ) R\$ 30,80
  - B.( ) R\$ 38,50
  - C.( ) R\$ 40,00
  - D.( ) R\$ 50,00
9. Considere que 1 mililitro contém 60 microgotas. Um paciente está recebendo soro na razão de 2 microgotas a cada 3 segundos. Nessas condições, o tempo mínimo para que seja administrado ao paciente 500 mililitros de soro é:
- A.( ) 7 horas e 30 minutos.
  - B.( ) 8 horas e 30 minutos.
  - C.( ) 10 horas e 30 minutos.
  - D.( ) 12 horas e 30 minutos.
10. Uma senhora comprou uma panificadora que custava R\$ 379,12, em 8 prestações de mesmo valor. Qual o valor de cada prestação?
- A.( ) R\$ 47,39
  - B.( ) R\$ 46,49
  - C.( ) R\$ 43,49
  - D.( ) R\$ 42,39



## C onhecimentos Específicos e Atribuições do Cargo

11. As boas qualidades pessoais de um porteiro são fatores muito importantes para o bom desempenho de suas funções. Dentre as qualidades listadas abaixo, marque a que não é importante para o desempenho das funções de porteiro.
- A.( ) Ser pontual, atendendo a seus compromissos no horário.  
B.( ) Ser educado com as pessoas, independentemente da idade delas.  
C.( ) Tratar as pessoas com distinção, conforme o cargo que ocupam, dispensando melhor atendimento para as autoridades.  
D.( ) Ser prestativo.
12. A imagem do porteiro está muito ligada a sua apresentação pessoal. Nesse sentido, analise os seguintes itens:
- I. Unhas aparadas.  
II. Cabelos limpos e penteados.  
III. Uso diário de perfume forte, com reforço de uso durante o expediente.  
IV. Uso de boné, que pode ser do time de preferência.  
V. Roupas limpas e alinhadas.
- Caracterizam a boa apresentação do porteiro:
- A.( ) Todos os itens.  
B.( ) Apenas os itens I e II.  
C.( ) Apenas os itens I, II e V.  
D.( ) Apenas os itens I, II, IV e V.
13. O atendimento ao público é uma das tarefas mais importantes do porteiro. Pode ser considerada uma boa forma de atendimento ao público:
- A.( ) Não responder às pessoas em caso de indisposição, mesmo que esteja trabalhando normalmente.  
B.( ) Tratar todos com cortesia e educação.  
C.( ) Não se preocupar com a linguagem utilizada, pois o importante é a comunicação.  
D.( ) Dispensar formas de tratamento, como Senhor e Senhora.
14. É de extrema importância que o porteiro de uma escola ou de outro prédio público saiba tomar as primeiras providências no caso de emergência ou de um sinistro. Portanto, relacione as colunas, marcando na segunda coluna o número do serviço de emergência relacionado ao respectivo telefone. Em seguida, marque a letra que corresponda à sequência correta dos números, de cima para baixo.
- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| 1 – Samu            | ( ) telefone 190 |
| 2 – Bombeiros       | ( ) telefone 192 |
| 3 – Brigada Militar | ( ) telefone 193 |
- A.( ) 1, 2, 3.  
B.( ) 2, 1, 3.  
C.( ) 3, 1, 2.  
D.( ) 3, 2, 1.
15. O manuseio do extintor de incêndio é uma das atividades de emergência que o porteiro deve dominar. O manuseio adequado é muito importante para obter êxito na extinção das chamas. Marque a letra que representa a sequência de ações que corresponda ao uso correto do extintor.
- I. Mantenha o extintor em posição vertical e aperte o gatilho.  
II. Puxe a trave de segurança.  
III. Aponte o bocal da mangueira para a base das chamas.  
IV. Gire a mangueira em movimentos de um lado para o outro aplicando o agente extintor na área do fogo.
- A.( ) I, II, IV e III.  
B.( ) II, I, IV e III.  
C.( ) III, IV, II e I.  
D.( ) II, I, III e IV.



16. As atribuições de um porteiro em prédio público de Santo Ângelo são específicas. Nesse sentido, analise as atividades descritas abaixo.
- I. Vigiar a entrada e saída de pessoas no local de trabalho, observando atitudes suspeitas e tomando medidas necessárias.
  - II. Distribuir lanches para os funcionários nos seus locais de trabalho.
  - III. Encaminhar o público às repartições competentes.
  - IV. Preparar os gêneros para o almoço dos funcionários que ficam na unidade ao meio-dia.
- São de responsabilidade do porteiro:
- A.( ) As atividades I e II somente.                                 C.( ) As atividades III e IV somente.  
 B.( ) As atividades I e III somente.                               D.( ) As atividades I, III e IV somente.
17. Dentre as qualidades profissionais de um porteiro, podemos destacar:
- I. Ter autocontrole e equilíbrio emocional.
  - II. Possuir destreza manual.
  - III. Ser responsável e disciplinado.
  - IV. Ser religioso.
- Os itens incorretos são:
- A.( ) I, II e IV apenas.   C.( ) II e IV apenas.  
 B.( ) II, III e IV apenas.   D.( ) II e III apenas.
18. As atribuições do porteiro que atua na Prefeitura Municipal de Santo Ângelo são diversas. Dentre as descritas abaixo, marque a única correta.
- A.( ) Auxiliar na carga e descarga de veículos.
  - B.( ) Reabastecer banheiros com papel higiênico.
  - C.( ) Executar tarefas que concorram para a segurança e ordem dos prédios públicos.
  - D.( ) Controlar o recebimento de material comprado, conferindo as notas e os pedidos.
19. Sobre o serviço de portaria, assinale com V as afirmações verdadeiras e com F as falsas. A seguir, marque a alternativa que contempla a sequência correta das letras, de cima para baixo.
- ( ) O porteiro deve ser sempre educado e fornecer, por telefone, dados sobre seu local de trabalho, informações pessoais e detalhes sobre a rotina do estabelecimento.
  - ( ) Por atribuição da função, o porteiro deve estar sempre em comunicação com as pessoas; por isso a importância de saber usar o telefone e o interfone da Instituição.
  - ( ) O telefone na portaria é essencial, pois pode viabilizar o acionamento dos órgãos de segurança em situação de emergência.
  - ( ) O serviço de portaria também é responsável pela imagem da empresa.
- A.( ) F, V, V, V.   C.( ) V, V, V, F.  
 B.( ) F, F, V, V.   D.( ) V, F, V, F.
20. Zelar pela conservação do patrimônio público é um bom exemplo dentre as atividades do porteiro. Essa atitude pode ser definida como sendo:
- A.( ) Um direito.
  - B.( ) Uma faculdade.
  - C.( ) Uma iniciativa.
  - D.( ) Um dever.
21. O porteiro de qualquer repartição deve ter noção de Primeiros Socorros, especialmente se for de uma Escola, pois acidentes com crianças são frequentes. No caso do desmaio, que é a perda súbita e temporária da consciência e da força muscular, geralmente devido à diminuição de oxigênio no cérebro, os primeiros socorros nesse caso são:
- I - Colocar a vítima em local arejado e com boa ventilação.
  - II - Afrouxar as roupas da vítima.
  - III - Elevar as pernas da vítima a um nível superior à cabeça.
- De acordo com a descrição acima:
- A.( ) Somente os itens I e II estão corretos.  
 B.( ) Somente os itens II e III estão corretos.  
 C.( ) Somente o item I está correto.  
 D.( ) Os itens I, II e III estão corretos.



22. A postura correta do porteiro é muito importante para demonstrar comprometimento com o trabalho. Mantém uma excelente postura profissional o porteiro que atende aos seguintes itens:
- I. Não toca nas pessoas para evitar constrangimento.
  - II. Demonstra capacidade de tomar providências imediatas e corretas ao perceber alguma anormalidade.
  - III. Mantém sigilo profissional nas tarefas confidenciais.
  - IV. Trabalha mantendo discrição e evita conversas desnecessárias.
  - V. Apresenta organização e agilidade.
- Atendem ao enunciado:
- A.(  ) Apenas quatro itens. C.(  ) Apenas três itens.  
B.(  ) Todos os itens. D.(  ) Apenas dois itens.
23. Nas portarias dos prédios públicos, o número de documentos importantes que são entregues pela empresa de correios e telégrafos é muito grande. Ao receber as correspondências, o Porteiro deve agir de acordo com o que dispõe a alternativa:
- A.(  ) Separar, classificar e encaminhá-las aos seus respectivos destinatários.
  - B.(  ) Classificar, enumerar e abrir todas as encomendas.
  - C.(  ) Abrir, separar e encaminhá-las para os setores responsáveis.
  - D.(  ) Organizar e distribuir as cartas registradas e incinerar as cartas simples.
24. O Sr. Antônio é porteiro em um dos prédios públicos do município de Santo Ângelo. Em seu ambiente de trabalho, ele não cria intrigas e não repassa informações pessoais de terceiros. Pode-se dizer que o Sr. Antônio adota, em seu ambiente de trabalho, um comportamento:
- A.(  ) Orgulhoso.
  - B.(  ) Egoísta.
  - C.(  ) Ético.
  - D.(  ) Adulador.
25. Os prédios públicos possuem áreas públicas e privadas. As atividades do porteiro são executadas nas áreas comuns dos prédios públicos. Pode-se considerar como áreas privadas de um prédio público o(s):
- A.(  ) Pátio.
  - B.(  ) Sala de espera.
  - C.(  ) Corredores.
  - D.(  ) Gabinetes.
26. Atuando em escolas, o porteiro convive com muitas crianças de diferentes faixas etárias e é comum haver quedas com lesões ou outro tipo de acidente. Nas horas de emergência é de fundamental importância conhecer e dominar as práticas de primeiros socorros. A correta atitude do socorrista vai dar maiores e melhores condições de cura aos acidentados. No caso de um corte ou fratura que resultem em grande sangramento, quais as atitudes corretas a serem tomadas?
- I. Aplicar um curativo de gaze ou pano limpo sobre o ferimento e pressionar.
  - II. Amarrar um pano por cima do curativo, fazendo pressão para tentar estancar o sangramento.
  - III. Em ferimentos pequenos, pressionar com o dedo até parar o sangramento.
  - IV. Retirar corpos estranhos que tenham ficado no ferimento.
- Está correta a sequência representada na alternativa:
- A.(  ) I, II e III somente.
  - B.(  ) II e III somente.
  - C.(  ) I e IV somente.
  - D.(  ) II e IV somente;



## **L**egislação

27. Segundo o que dispõe o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do município de Santo Ângelo, em seu artigo 3º, o cargo público deve necessariamente ser criado antes da promoção de concurso. Analise as proposições abaixo, assinalando o instrumento jurídico correto para a criação de um cargo público.
- A.( ) Decreto do Presidente da Câmara de Vereadores.
  - B.( ) Decreto do Prefeito Municipal.
  - C.( ) Lei Municipal.
  - D.( ) Autorização do Prefeito Municipal.
28. Conforme previsão do artigo 7º Regime Jurídico dos Servidores Públicos do município de Santo Ângelo, existe uma idade mínima para o ingresso no serviço público municipal. Considere as alternativas abaixo e marque a que expressa a resposta correta.
- A.( ) 18 anos
  - B.( ) 19 anos
  - C.( ) 20 anos
  - D.( ) 21 anos
29. O artigo 117 do Regime Jurídico dos Servidores Públicos do município de Santo Ângelo descreve que poderá ser concedida ao servidor estável licença para tratar de assuntos particulares pelo prazo de até dois anos consecutivos.  
Com relação à remuneração desse período de licença, examine as alternativas abaixo, assinalando a opção verdadeira.
- A.( ) Metade da remuneração.
  - B.( ) Um terço da remuneração.
  - C.( ) Um quarto da remuneração.
  - D.( ) Sem remuneração.
30. O artigo 2º e seguintes da Lei Orgânica do município de Santo Ângelo tratam dos poderes, limites e autonomia do município. Considere as afirmativas abaixo, assinalando a única incorreta.
- A.( ) São poderes do município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.
  - B.( ) São poderes do município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.
  - C.( ) Os limites do território do município de Santo Ângelo só podem ser alterados por Lei Estadual.
  - D.( ) A instituição, a arrecadação e a aplicação de seus recursos é a expressão da autonomia financeira do município.