



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA - RO**

**AGENTE DE PORTARIA**

Código da Prova

**C01 Y**  
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

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.

### Questão 2

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 3

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 4

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 5

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 6

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 7

O aprendizado do “eu lírico” se deu através:

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

**Questão 8**

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 9**

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 10**

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.

**LEGISLAÇÃO E ATUALIDADES****Questão 11**

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 12**

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 13**

Nos termos da Lei Orgânica do Município de Ministro Andrezza, 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 14**

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 dezoitos anos, no exercício dos direitos políticos. Nesse caso, “Y” refere-se ao Poder:

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

**Questão 15**

“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 16**

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.

**Questão 17**

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

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

**Questão 18**

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 19**

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 20**

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.

## 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

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 22

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 23

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 ressociação obrigatória.
- (E) reclusão com perdão antecipado.

### Questão 24

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 CO<sub>2</sub>.
- (D) de gás liquefeito de petróleo (GLP).
- (E) de pó químico seco.

### Questão 25

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.

**Questão 26**

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 27**

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

**Questão 28**

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 29**

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 30**

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 31**

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 32**

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 33**

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 34**

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 35**

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 36**

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 37**

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 38**

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 39**

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 40**

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.