



Cargo: Agente de Portaria

CADERNO DE PROVA

INSTRUÇÕES:

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- Este **Caderno de questões**.
- Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas.

02- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

03- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras **(A, B, C, D)**, mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

04- Será **eliminado** do Teste Seletivo o candidato que:

- Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, relógios, telefones celulares (ainda que desligados), MP3, Ipod, Ipad e quaisquer outros recursos analógicos.

Observações: Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

05. O preenchimento das respostas, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.

06. Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de provas.

07. O candidato somente poderá retirar-se definitivamente da sala de aplicação das provas após 60 (sessenta) minutos de seu início. Nessa ocasião, o candidato não levará, em hipótese alguma, o caderno de provas.

08. O candidato somente poderá **retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas**, no decurso dos últimos **30 (trinta) minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.

09. Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. O candidato que descumprir a regra de entrega de tal documento será eliminado do Teste Seletivo.

10. Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário ou utilizar celular nas dependências da escola.

11. Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na Internet, no endereço eletrônico <http://www.crescerconcursos.com.br> no dia 05 de março de 2018 até às 18h.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): _____

Nº DE INSCRIÇÃO: _____



Data da Prova:
04 de março de 2018



Duração:
3 (três) horas



30 questões
04 alternativas

RASCUNHO

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova.



LÍNGUA PORTUGUESA**QUESTÕES DE 1 A 10**

Leia o texto a seguir atentamente e, em seguida, responda as questões de 1 a 4:

A palavra

Rubem Braga

Tanto que tenho falado, tanto que tenho escrito – como não imaginar que, sem querer, feri alguém? Às vezes sinto, numa pessoa que acabo de conhecer, uma hostilidade surda, ou uma reticência de mágoas. Imprudente ofício é este, de viver em voz alta.

Às vezes, também a gente tem o consolo de saber que alguma coisa que se disse por acaso ajudou alguém a se reconciliar consigo mesmo ou com a sua vida de cada dia; a sonhar um pouco, a sentir uma vontade de fazer alguma coisa boa.

Agora sei que outro dia eu disse uma palavra que fez bem a alguém. Nunca saberei que palavra foi; deve ter sido alguma frase espontânea e distraída que eu disse com naturalidade porque senti no momento – e depois esqueci.

Tenho uma amiga que certa vez ganhou um canário, e o canário não cantava. Deram-lhe receitas para fazer o canário cantar; que falasse com ele, cantarolasse, batesse alguma coisa ao piano; que pusesse a gaiola perto quando trabalhasse em sua máquina de costura; que arranjasse para lhe fazer companhia, algum tempo, outro canário cantador; até mesmo que ligasse o rádio um pouco alto durante uma transmissão de jogo de futebol...mas o canário não cantava.

Um dia a minha amiga estava sozinha em casa, distraída, e assobiou uma pequena frase melódica de Beethoven – e o canário começou a cantar alegremente. Haveria alguma secreta ligação entre a alma do velho artista morto e o pequeno pássaro cor de ouro?

Alguma coisa que eu disse distraído – talvez palavras de algum poeta antigo – foi despertar melodias esquecidas dentro da alma de alguém. Foi como se a gente soubesse que de repente, num reino muito distante, uma princesa muito triste tivesse sorrido. E isso fizesse bem ao coração do povo; iluminasse um pouco as suas pobres choupanas e as suas remotas esperanças.

01) Considerando os dois primeiros parágrafos como a introdução do assunto do texto, que título você escolheria para a mesma?

- A)** A essência das palavras.
- B)** Os efeitos das palavras.
- C)** Palavras que estimulam.
- D)** Palavras que ferem.

02) A musicalidade do canário foi despertada por:

- A)** Assobio desinteressado da moça.
- B)** Companhia de outras aves.
- C)** Exposição sistemática a músicas eruditas.
- D)** Treinamento com assobiadores.

03) O cronista define seu ofício como o de “viver em voz alta”. Isso significa que, para ele, escrever crônicas é:

- A)** Escrever apenas sobre suas experiências.
- B)** Escrever tudo o que pensa e sente.
- C)** Ser conhecido por todos.
- D)** Ser reconhecido por todos.

04) No fragmento: ...“numa pessoa que acabo de conhecer”..., o pronome relativo grifado tem a função de:

- A)** Aposto
- B)** Objeto direto
- C)** Objeto indireto
- D)** Predicativo do sujeito

05) Todas as palavras abaixo são escritas corretamente com **z**, **EXCETO**:

- A)** Analizar
- B)** Azeitona
- C)** Cozinhar
- D)** Economizar



- 06)** Em “**Você foi ao cinema e ela, ao teatro**”, a vírgula foi empregada para:
- A)** Indicar omissão de palavra.
- B)** Separar orações coordenadas.
- C)** Separar orações subordinadas.
- D)** Separar termos repetidos.
- 07)** Assinale a alternativa em que há ERRO na classificação do pronome:
- A)** Alguém entrou no quintal e furtou as orquídeas. (indefinido)
- B)** Convidei-o para assistir ao jogo de futebol. (pessoal oblíquo)
- C)** Esta caneta que está comigo é vermelha. (possessivo)
- D)** Feliz o pai cujos filhos são obedientes. (relativo)
- 08)** Tendo em vista as regras de concordância da norma padrão, assinale a alternativa **INCORRETA**.
- A)** És tu que escreves esses lindos poemas?
- B)** Devem haver melhores perspectivas em relação à economia brasileira.
- C)** Viajar e passear constitui seu ideal de vida.
- D)** Os manifestantes fizeram bastantes críticas ao governo.
- 09)** Marque a opção em que as palavras estão escritas **CORRETAMENTE**:
- A)** paralizar – beringela
- B)** previlégio – analisar
- C)** sarjeta – pichadores
- D)** atrasado – enchada
- 10)** O acento indicativo de crase foi usado **CORRETAMENTE** na alternativa:
- A)** O casal dirigiu-se à uma policial.
- B)** Voltaremos à noite para a cerimônia de casamento.
- C)** Colocaram-se frente à frente.
- D)** Não disse à ninguém o resultado da pesquisa.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICAS**QUESTÕES DE 11 A 30**

- 11)** Em seu local de trabalho ocorreu um vazamento de gás e foi solicitada a intervenção do Corpo de Bombeiros. O número telefônico a ser discado para providenciar este atendimento foi:
- A)** 190.
B) 191.
C) 192.
D) 193.
- 12)** São comportamentos adequados em um ambiente profissional, **EXCETO:**
- A)** Ser solícito.
B) Propagar boatos infundados.
C) Ser proativo.
D) Respeitar a hierarquia.
- 13)** São dicas de postura e comportamento do vigia/agente de portaria, **EXCETO:**
- A)** Qualquer abordagem deve ser feita com rispidez.
B) Sempre identificar e registrar as entradas e as saídas de visitantes
C) Não comentar sobre a rotina do local de trabalho, nem mesmo com conhecidos. A discricção é também um item de segurança
D) Os padrões de segurança não devem ser ignorados. Use-os de acordo com as regras de segurança estabelecidas.
- 14)** O vigia/agente de portaria alocado no controle de entrada e saída de uma garagem deve respeitar as seguintes normas de segurança, **EXCETO:**
- A)** Ao atender estranhos, mantenha os portões fechados e as pessoas do lado de fora.
B) Na entrada ou saída de pessoas do condomínio, somente abrir o portão após verificar se não há suspeito próximo.
C) Nos horários de limpeza e recolhimento do lixo, manter as entradas do condomínio abertas.
D) No caso de entrega de encomendas, avisar o destinatário e solicitar sua presença na portaria.
- 15)** São atividades que podem ser exercidas pelo vigia/agente de portaria, **EXCETO:**
- A)** Realizar a Vigilância e proteção do patrimônio público contra danos.
B) Exercer a segurança armada do local de trabalho.
C) Controlar o fluxo de pessoas.
D) Percorrer e inspecionar as dependências de seu local de trabalho.
- 16)** Os pronomes de tratamento representam a forma de tratar as pessoas com quem se fala ou a quem se dirige a comunicação. Para se dirigir ao Reitor de uma Universidade, o pronome de tratamento utilizado é:
- A)** Vossa Santidade.
B) Vossa Senhoria.
C) Vossa Excelência.
D) Vossa Magnificência.
- 17)** Exercer atividade móvel de observação, de fiscalização, proteção e de reconhecimento é o que se denomina:
- A)** Ronda.
B) Abordagem.
C) Ocorrência.
D) Diagnóstico.
- 18)** Os meios de proteção podem ser classificados em físicos, eletrônicos e metodológicos. Representa um meio metodológico de proteção:
- A)** Detector de metal.
B) Guaritas.
C) Controle de entrada e saída de pessoal.
D) Sistema de alarme.
- 19)** A qualidade no atendimento corresponde ao ato de atender bem. **NÃO** está corretamente explicada a seguinte ação de qualidade no atendimento:
- A)** Informar: Esclarecer as dúvidas.
B) Filtrar: Acalmar os ânimos e fazer esperar.
C) Agilizar: Evitar perda de Tempo.
D) Recepcionar: Receber as pessoas com cordialidade.

20) Ética, em um sentido restrito, é a parte da Filosofia que tem como objeto de estudos a moral, ou seja, os valores e princípios que orientam, disciplinam, constroem, motivam o comportamento humano. São primados maiores que devem nortear o servidor público para uma conduta baseada na ética, **EXCETO**:

- A)** Desídia.
- B)** Zelo.
- C)** Eficácia.
- D)** Dignidade.

21) Sobre a conduta ética e moral do servidor público, analise as afirmativas abaixo:

- I. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.
- II. A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicado ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral.
- III. A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem individual.

O número de afirmativas **INCORRETAS** corresponde a:

- A)** Zero.
- B)** Uma.
- C)** Duas.
- D)** Três.

22) Ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum, representa:

- A)** Um direito do servidor público.
- B)** Uma proibição do servidor público.
- C)** Uma opção de escolha para a conduta do servidor público.
- D)** Um dever fundamental do servidor público.

23) Comunicação interpessoal é o método de comunicação que promove a troca de informações entre duas ou mais pessoas. Sobre o assunto, não se pode afirmar que:

- A)** O importante na comunicação interpessoal é o cuidado e a preocupação dos interlocutores na transmissão dos dados ou das informações em questão para que se obtenha o sucesso no processo desejado.
- B)** Uma vez transmitida a informação, o receptor a processa e, segundo seus objetivos transforma-a em conhecimento.
- C)** A Comunicação verbal é a comunicação concretizada através de mímica, olhar, postura, etc.
- D)** Cada situação de comunicação é diferente de qualquer outra. Todavia, é possível identificar certos elementos que são comuns a todas as comunicações, bem como as inter-relações que se processam entre eles.

24) São qualidades esperadas em um profissional para o cargo de vigia/agente de portaria, **EXCETO**:

- A)** Pontualidade.
- B)** Autocontrole.
- C)** Responsabilidade.
- D)** Inassiduidade.

25) O conceito de Hierarquia corresponde a:

- A)** É a arte de influenciar pessoas a fazer algo de boa vontade em prol do bem comum.
- B)** É o estado de um indivíduo de não ter a liberdade para tomar suas próprias decisões.
- C)** Organização fundada sobre uma ordem de prioridade entre os elementos de um conjunto ou sobre relações de subordinação entre os membros de um grupo, com graus sucessivos de poderes, de situação e de responsabilidades.
- D)** É o exato cumprimento das obrigações de cada um, com a observância rigorosa do prescrito nas normas internas da organização.

26) São regras que devem ser observadas para um bom atendimento telefônico, **EXCETO**:

- A)** Utilize expressões que transmitam intimidade, tais como “querida” e “meu bem”, para criar um vínculo de amizade.
- B)** Tenha sempre a relação de telefones úteis, bem como a relação de ramais, visando prestar um serviço efetivo.
- C)** Tenha sempre à mão, papel e caneta para anotar instruções, nomes e recados.
- D)** Atenda com educação as ligações que, por algum motivo, caíam no seu ramal por engano.



27) No controle de acesso de pessoas, a seguinte ação não deve ser realizada:

- A)** Solicitar a apresentação de documento de identidade.
- B)** Julgar as pessoas pela aparência.
- C)** Impedir a entrada de pessoas não autorizadas.
- D)** Anunciar o visitante ao visitado.

28) São vedações ao servidor público, **EXCETO**:

- A)** Fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros
- B)** Iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos.
- C)** Exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos.
- D)** Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material.

29) Determinadas atitudes em um ambiente de trabalho podem arruinar toda uma imagem pessoal e profissional pela falta de um comportamento adequado. São exemplos deste tipo de atitude, **EXCETO**:

- A)** Receber visitas particulares.
- B)** Sair constantemente do seu setor.
- C)** Utilizar linguajar sem gírias.
- D)** Chegar sempre atrasado com uma desculpa.

30) Para solicitar o comparecimento da Polícia Militar para a realização de um boletim de ocorrência, em virtude de um arrombamento, o número **CORRETO** a ser discado é:

- A)** 190.
- B)** 192.
- C)** 198.
- D)** 199.