



## 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





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









## Legislação

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.