



Processo Seletivo
SENAR /AR SE
001/2020

Avaliação Técnica

Cargo: 005 AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

Nome Legível: _____

Assinatura: _____

Inscrição: **262020001005** _____



INSTRUÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA



- O candidato, ao receber o caderno de provas, deve ler atentamente as instruções.
- Será excluído do processo o candidato que em sala de prova portar celulares, armas e aparelhos eletrônicos.
- O candidato não pode usar boné, capacete, chapéu, chaveiro de qualquer tipo, óculos escuros, relógio e similares.
- Quando solicitado pelo Fiscal, o candidato deve assinar a Ata no campo referente à abertura do envelope.
- Junto ao candidato, só devem permanecer os objetos de identificação e os materiais para execução da prova. Todo e qualquer outro material, exceto alimentos, água em garrafa transparente e medicamentos, têm de ser colocados no saco plástico disponível, amarrado embaixo da cadeira. Materiais eletrônicos ficarão reservados com o aplicador.
- O candidato deve conferir se sua prova tem 10 questões objetivas de Conhecimentos Básicos e 20 de Conhecimentos Específicos do cargo, sendo cada questão constituída de cinco alternativas (a, b, c, d, e) e numeradas de 01 a 30 e folhas com o tema para a dissertação e rascunho. Caso haja algum problema, solicitar a substituição de seu caderno.
- O candidato deve comunicar aos fiscais qualquer irregularidade que observar durante a realização da prova. Em caso de não atendimento, o Coordenador do Processo deverá ser comunicado do ocorrido ao final da prova.
- O candidato NÃO deve retirar nenhuma folha deste caderno.
- A duração da prova, considerando a marcação da folha de respostas e a dissertação, é de 4 horas. O candidato só poderá sair decorrida 01 (uma) hora.
- O candidato deve assinar a lista de presença e o caderno de provas com a assinatura idêntica ao documento de identificação apresentado.
- Este caderno NÃO poderá ser levado pelo candidato.
- A folha colorida poderá ser levada pelo candidato.
- Os dois últimos candidatos deverão permanecer até o final da prova para assinar a Ata de Encerramento.

CONHECIMENTOS BÁSICOS



Questão 1

Complete as frases abaixo com a palavra que apresenta a concordância nominal correta; a seguir assinale a alternativa correspondente a suas respostas.

Nem um nem outro _____ me convenceu.

(argumento/argumentos)

Segue(m) _____ as cópias.

(anexa/anexas)

Ela parecia _____ constrangida.

(meia/meio)

As _____ Odete e Maria são irmãs.

(simpática/simpáticas)

- a) argumento – anexas – meio – simpáticas.
- b) argumento – anexa – meia – simpáticas.
- c) argumentos – anexas – meio – simpática.
- d) argumentos – anexas – meio – simpática.
- e) argumentos – anexa – meia – simpáticas.

Questão 2

Complete as lacunas com a palavra que apresenta a concordância correta. "Quanto pressão sobre os alunos, melhor para todos"

- a) menos / houverem / serão.
- b) menos / houver / será.
- c) menos / houver / será.
- d) menos / haver / serão.
- e) menos / haver / será.



Questão 3

Em relação aos conceitos de informática básica, assinale a alternativa correta.

- a) Uma memória de 1 megabyte possui 1.000.000 bytes.
- b) Um monitor com tela touch é considerado dispositivo de saída de dados.
- c) A memória cache é a principal memória de um computador.
- d) Para conectar o computador a uma rede de dados, deve-se utilizar uma placa de rede, podendo ser sem fio ou por cabo.
- e) O barramento de endereço é responsável pelo transporte de dados.

Questão 8

Levando em consideração o contexto atribuído pelos enunciados, empregue corretamente um dos termos entre parênteses propostos pelas alternativas.

- I. A falta de tempo deixou o autor do texto em _____ (cheque/xequê).
- II. O autor do texto deveria visitar mais a sua mãe, curtir o interior, colocar uma _____ no cavalo e passear pela mata. (cela/sela).
- III. O autor do texto precisa assistir a algum filme na _____ das dez. (seção/sessão/cessão).

A sequência correta é:

- a) Xequê, cela, sessão.
- b) Cheque, cela, seção.
- c) Cheque, sela, sessão.
- d) Xequê, cela, seção.
- e) Xequê, sela, sessão.

Questão 9

Sobre os cuidados na utilização dos equipamentos, assinale a afirmativa INCORRETA.

- a) Não faça refeição, nem tome cafezinho e/ou refrigerante próximo aos equipamentos.
- b) As capas de proteção devem ser usadas apenas quando houver mau tempo, evitando que o equipamento fique úmido.
- c) Não deposite objetos, livros, cadernos, nos módulos dos equipamentos, evitando assim que a ventilação do mesmo não seja prejudicada.
- d) Não cole nenhum tipo de etiqueta, figuras e/ou adesivos sobre os equipamentos.
- e) Evite ligar/desligar os equipamentos a todo instante. Prefira ligá-los ao início do expediente e desligá-los ao final.



Questão 10

Ferramentas de correio eletrônico são de grande utilidade quando se considera o envio de e-mails. Sobre o uso de email, em uma mensagem

- a) podem ser anexados, ao mesmo tempo, mais de um arquivo com tamanhos diferentes entre si.
- b) há um número máximo de usuários (até 10) que podem ser endereçados em uma única mensagem.
- c) sempre deve ser endereçada a pelo menos dois endereços, ao mesmo tempo.
- d) não podem ser anexados arquivos com criptografia embutida
- e) não pode ser enviada sem qualquer texto em seu corpo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS



Questão 11

O manuseio do lixo exige o conhecimento dos riscos de doenças e contaminação que o resíduo fornece. Com relação à prevenção de possíveis contaminações pelo responsável de manuseio do lixo, assinale a alternativa que apresenta quais atitudes devem ser tomadas por esse profissional.

- a) Manusear o lixo somente quando necessário, pois, dependendo da sua composição, pode gerar riscos ao ambiente e ao profissional.
- b) O lixo só deve ser coletado semanalmente, pois são danosos para a saúde e para o meio ambiente.
- c) Utilização de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) para quem manuseia o lixo, destacando-se as máscaras faciais de tecido, os óculos de segurança, os aventais de plástico e as luvas de couro.
- d) Utilização de sacos de lixo resistentes, para evitar que o saco rasgue e ocorra possível contaminação ao profissional.
- e) A utilização de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) não é obrigatória, pois não fornece a segurança necessária para o profissional que manuseia o lixo.

Questão 12

Quando deve ser feito o pedido de compra de um produto de limpeza qualquer?

- a) Antes que o produto acabe.
- b) Apenas quando o auxiliar perceber que o produto acabou.
- c) No dia em que o auxiliar tiver tempo.
- d) Somente depois que o produto tiver acabado.
- e) No dia em que o produto for ser utilizado.

Questão 13

Todos os materiais abaixo podem ser encaminhados para reciclagem, EXCETO:

- a) Alimentos vencidos.
- b) Placas eletrônicas de computador.
- c) Antenas de televisão quebradas.
- d) Tambores sem tampa.
- e) Pneus carecas.



Questão 14

NÃO se trata de um instrumento de limpeza

- a) o cloro.
- b) o balde.
- c) a pá de lixo.
- d) a vassoura.
- e) o espanador.

Questão 15

Na limpeza de revestimentos cerâmicos, para o piso não ficar com aspecto embaçado, não se deve utilizar o seguinte produto de limpeza:

- a) Sabão em pó.
- b) Alvejante.
- c) Desinfetante.
- d) Detergente neutro.
- e) Sabão líquido.

Questão 16

É necessário mudar os hábitos e as condições de trabalho para que a higiene e a segurança no ambiente de trabalho se tornem satisfatórias. Para isso, é importante observar

- a) a manutenção do clima autoritário no ambiente.
- b) a diversificação de tarefas.
- c) o trabalho direto sem descanso.
- d) aumento do ritmo do trabalho.
- e) a não valorização das queixas dos trabalhadores.



Questão 17

Acerca das relações humanas no trabalho, é CORRETO afirmar que

- a) não devemos nos preocupar em sermos claros na comunicação.
- b) não devemos nos preocupar, pois ninguém nasce sabendo.
- c) devemos falar sempre mais que o necessário.
- d) não controlar emoções é fundamental.
- e) devemos ter cuidado para não ferir o outro com reações agressivas.

Questão 18

Assinale a alternativa que apresenta um tipo de lixo que deve ser compostado.

- a) Latas de óleo vazias.
- b) Grama aparada de jardim.
- c) Cadernos usados.
- d) Jornais velhos.
- e) Embalagens de papelão.

Questão 19

NÃO é uma forma de manter uniformes limpos e higienizados:

- a) Usar sabão na lavagem dos uniformes.
- b) Passar os uniformes a ferro quente.
- c) Estender os uniformes no sol.
- d) Lavar os uniformes sempre que necessário.
- e) Lavar os uniformes apenas em água corrente.



Questão 20

Ao chegar a um lugar e encontrar uma porta fechada, o ideal é bater na mesma e aguardar que alguém lhe convide para entrar. Mesmo que lhe seja dada a permissão para adentrar, o ideal é que se diga qual frase?

- a) Por favor.
- b) Por gentileza.
- c) Com licença.
- d) Só um minuto.

Questão 21

Na limpeza do seu ambiente de trabalho é INCORRETO

- a) realizar a limpeza de cima para baixo.
- b) Começar a limpeza na área mais limpa dirigindo-se para a área mais suja.
- c) manter o ambiente organizado.
- d) Iniciar a limpeza da área mais suja para a área menos suja.
- e) remover a sujeira sempre num mesmo sentido e numa mesma direção.

Questão 22

A ética profissional pode se caracterizar quando o indivíduo cumpre todas as atividades de sua profissão, seguindo os princípios determinados pela sociedade e pelo seu grupo de trabalho. Acerca da ética e do relacionamento interpessoal, é CORRETO afirmar que

- a) o bom relacionamento interpessoal é derivado da ética.
- b) a ética está dissociada das relações interpessoais.
- c) ter um bom relacionamento interpessoal independe da ética.
- d) ser ético não exige um bom relacionamento interpessoal.
- e) ser ético não exige mudanças de paradigmas.



Questão 23

Ao ser designado para o serviço de copa o Auxiliar de Serviços Gerais deve saber que...

- a) ao servir café, o primeiro a receber atendimento é o chefe imediato e depois os outros superiores.
- b) há necessidade de guardar todas as garrafas de água mineral na geladeira.
- c) na bandeja em que será transportado o café devem ser colocados, também, o açucareiro, o adoçante, as xícaras e colheres ou pzinhas descartáveis.
- d) ao oferecer água a algum visitante, o copo deve ser preenchido até a borda.
- e) para diminuir seu trabalho deve solicitar a compra de copos de água e de café descartáveis.

Questão 24

A qualidade na prestação de serviços é um elemento diferencial nas empresas sabendo que qualidade deve ser vista dentro do ambiente organizacional como um todo. Nessa perspectiva de promoção da qualidade na prestação de serviços, é CORRETO afirmar que

- a) identificamos qualidade apenas no momento da prestação do serviço.
- b) prestar serviço com qualidade significa, antes de qualquer coisa, ter compromisso com o que fazemos.
- c) o enfoque na qualidade ainda não chegou ao Brasil.
- d) prestação de serviços com qualidade depende, apenas, dos equipamentos utilizados.
- e) a qualidade está inserida, apenas, nas organizações privadas.

Questão 25

O produto conhecido popularmente como “creolina” é um tipo de...

- a) desinfetante.
- b) alvejante.
- c) lustra moveis
- d) detergente.
- e) amaciante.



Questão 26

O acúmulo de lixo cria, em consequência, vetores de doenças, como baratas, moscas, ratos, escorpiões e mosquitos, que são atraídos, principalmente, pelo odor que o lixo gera. Por este motivo, deve-se tomar cuidado para evitar o aparecimento dos vetores. Assinale a alternativa que apresenta quais os cuidados mínimos a serem tomados para evitar o aparecimento de vetores.

- a) Manter os sacos de lixo abertos para ocorrer a liberação do odor e, assim, não atrair vetores.
- b) Manter os ambientes internos e externos limpos, sacos de lixo devidamente fechados e encaminhar para o descarte rápido
- c) Coletar os sacos de lixo e deixá-los em ambientes fechados até que seu conteúdo entre em estado de decomposição e, em seguida, encaminhar para descarte.
- d) Deixar o lixo em local aberto, para evitar que o vetor entre em contato com ambientes externos.
- e) Os vetores geram grande risco à saúde da população, por isso não é aconselhável entrar em contato com resíduos que os atraiam.

Questão 27

Todo material de limpeza ou de gêneros alimentícios recebidos devem ser armazenados, tendo em vista o seu consumo diário, na parte da frente devem ficar as mercadorias em embalagens

- a) mais novas
- b) menores
- c) maiores
- d) mais pesadas
- e) mais antigas

Questão 28

É correto afirmar que os equipamentos e ferramentas utilizados nas atividades diárias devem ser limpos quando?

- a) Todas as alternativas respondem corretamente ao enunciado da questão.
- b) Depois de serem utilizados.
- c) Antes de serem guardados.
- d) Sempre que necessário
- e) Se necessário, durante sua utilização.



Questão 29

Os sanitários devem ser limpos diariamente. Sobre a limpeza em banheiros é correto afirmar que

- a) o banheiro deve ser limpo apenas com desinfetante
- b) o conteúdo depositado nas lixeiras do banheiro deve ser recolhido uma vez por semana.
- c) deve-se utilizar uma esponja úmida com detergente líquido para lavar o interior do vaso sanitário.
- d) após lavar e enxaguar o vaso sanitário corretamente deve-se utilizar um pano úmido em hipoclorito de sódio (alvejante) sobre o assento e a tampa.
- e) o exterior do vaso sanitário deve ser higienizado com um pano úmido em água e desinfetante.

Questão 30

Com relação as características importantes para desempenhar um bom atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- a) Para ser eficiente basta realizar as tarefas propostas.
- b) Para ser comunicativo, deve-se interagir com os demais por meio de ações ou ideias.
- c) Para ser objetivo, deve-se identificar o supérfluo para a resolução de um problema.
- d) Para ser interessado, deve-se estar sempre atento e indiferente, com o objetivo de ajudar.
- e) Para ser tolerante, deve-se respeitar e conviver com ideias e comportamentos semelhantes ao seu.