



CONCURSO PÚBLICO

## **001. PROVA OBJETIVA**

**AGENTE DE APOIO OPERACIONAL – SEXO MASCULINO**

(CÓDIGOS DE 001 A 007)

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridas 2 horas e 30 minutos do início da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.**

## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **05**.

#### *Diálogo e tolerância são essenciais para lidar com vizinhos barulhentos*

Katia Abreu. Do UOL, em São Paulo.



A não ser que você more num sítio, com um vasto quintal envolvendo seu terreno, o contato com vizinhos é inevitável. Na cidade, seja vivendo em uma casa ou em um apartamento, a presença do outro é constante e os ruídos produzidos por ele, muitas vezes, são um problema.

“É preciso pensar que o inferno que causo para o meu vizinho hoje pode ser causado a mim amanhã”,

diz o advogado Michel Rosenthal Wagner. “Mais do que o bom senso, temos que ter cuidado. Precisamos nos preocupar com o barulho que estamos produzindo, seja com uma construção ou com o liquidificador”, afirma.

Seja o barulho de um animal de estimação ou de uma festa, os especialistas recomendam que sempre se busque o diálogo para tentar resolver a situação. Por mais estressante que sejam as circunstâncias, é preciso ter calma e respirar fundo antes de perder a cabeça e comprar uma briga com alguém com quem você será obrigado a conviver por um bom tempo.

Em situações como festas e obras, a simples preocupação de informar seus vizinhos previamente e pedir desculpas pelo incômodo pode prevenir um conflito. Se o morador ao lado teve essa preocupação com o seu bem-estar, cabe a você tentar exercer a tolerância com os ruídos. “Às vezes o barulho incomoda, mas você tolera porque a pessoa se preocupou em avisar, em gerar uma relação mais harmoniosa”, diz Lúcia.

(<http://mulher.uol.com.br/comportamento/noticias/redacao/2013/05/vizinhos-barulh...> Acessado em 27.05.2013)

**01.** De acordo com o texto, é correto afirmar:

- (A) Em qualquer lugar que você more, haverá sempre contato com vizinhos.
- (B) Em casa ou apartamento, o barulho do liquidificador incomoda mais que o de uma construção.
- (C) Brigas ocorrerão quando vizinhos derem festas até altas horas sem consultar especialistas.
- (D) Pessoas que moram em sítios, com grandes quintais, incomodam-se com o barulho do liquidificador de seus vizinhos.
- (E) Se o vizinho tem respeito por você, tolerar é a melhor atitude para se evitarem desentendimentos.

**02.** Quanto ao sentido, a frase do 2.º parágrafo – “É preciso pensar que o inferno que causo para o meu vizinho hoje pode ser causado a mim amanhã.” – aproxima-se de um destes dizeres:

- (A) Quem tudo quer tudo perde.
- (B) Mais vale um pássaro na mão que dois voando.
- (C) Pagar na mesma moeda.
- (D) Diz-me com quem andas e direi quem és.
- (E) Não deixe para amanhã o que pode fazer hoje.

**03.** No trecho inicial do texto – A não ser que você more num sítio, com um vasto quintal envolvendo seu terreno, o contato com vizinhos é **inevitável** –, a palavra em destaque pode ser substituída, sem alteração de sentido, por

- (A) aceitável.
- (B) importante.
- (C) inexistente.
- (D) infalível.
- (E) defensável.

**04.** No trecho do 4.º parágrafo – Em situações como festas e obras, a simples preocupação de informar seus vizinhos **previamente** e pedir desculpas pelo incômodo pode prevenir um conflito. –, a palavra em destaque indica circunstância de

- (A) tempo.
- (B) lugar.
- (C) causa.
- (D) afirmação.
- (E) matéria.

**05.** Na frase: “Às vezes o barulho incomoda, **mas** você tolera porque a pessoa se preocupou em avisar, em gerar uma relação mais harmoniosa”,... (final do texto) –, a palavra **mas** pode ser substituída, sem alteração de sentido, por

- (A) logo.
- (B) porém.
- (C) visto que.
- (D) ou.
- (E) pois.

Leia os textos para responder às questões de números 06 e 07.

Entre olhares de admiração, espanto, surpresa e curiosidade, a cadela Clara, da raça fila, com três anos e 73 kg, entrou ontem tranquilamente pela recepção e passou por corredores de um dos mais importantes hospitais do país, o Albert Einstein, em São Paulo. Ela foi visitar o dono, que está em tratamento contra um câncer na bexiga.

Após três anos de testes e preparo de equipes, o hospital liberou, sob rígido protocolo, que bichos de estimação, às vezes considerados membros da família, visitem pessoas internadas – mesmo em unidades semi-intensivas. Gatos e passarinhos também são aceitos.

#### VISITA PET

Pacientes do hospital Albert Einstein agora podem receber animais de estimação

**QUE ANIMAIS  
PODEM VISITAR**  
Cachorros, gatos e  
pássaros de  
estimação.



#### QUAIS OS REQUISITOS

É preciso ter autorização do médico. Além disso, apresentar laudo veterinário atestando as boas condições de saúde do bicho, carteira de vacinação atualizada e comprovação de que o pet tomou banho nas últimas 24 horas.

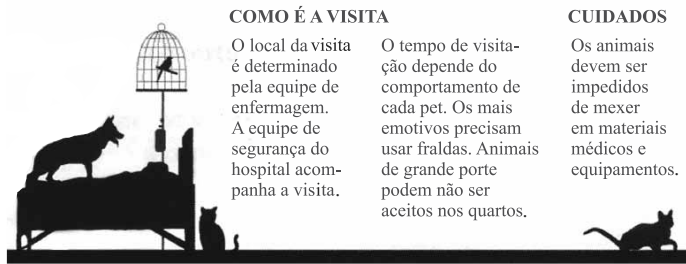
#### COMO É A VISITA

O local da visita é determinado pela equipe de enfermagem. A equipe de segurança do hospital acompanha a visita.

O tempo de visita depende do comportamento de cada pet. Os mais emotivos precisam usar fraldas. Animais de grande porte podem não ser aceitos nos quartos.

#### CUIDADOS

Os animais devem ser impedidos de mexer em materiais médicos e equipamentos.



(Folha de S.Paulo. Cotidiano. Albert Einstein libera bichos de estimação para visitar pacientes em SP, 03.04.2013)

06. Com relação às visitas dos animais aos pacientes internados, o hospital

- (A) permite a entrada de qualquer animal, desde que vacinado.
- (B) permitiu a visita de Clara após ela ter feito testes durante três anos.
- (C) incumbe a equipe de médicos de dar banho em todos os animais.
- (D) exige a idade mínima de três anos para o animal fazer visitas.
- (E) estabelece requisitos, incluindo o controle da saúde e a higiene do animal.

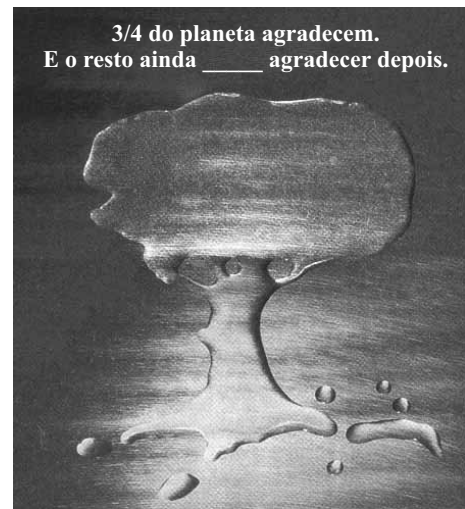
07. Assinale a alternativa que contém uma afirmação correta do texto.

- (A) Alguns animais precisam usar fraldas porque se comovem ao ver seus donos.
- (B) Para entrar no hospital, basta a autorização do dono do animal.
- (C) Durante todo o tempo da visita, uma equipe de veterinários acompanha o animal.
- (D) O tempo de visita aos pacientes é o mesmo para todos os animais.
- (E) Durante a visita, os médicos oferecem materiais para serem tocados pelos animais.

08. Leia a tirinha e o anúncio.



(BROWNE, Chris. Hagar. Folha de S.Paulo. São Paulo, 8 de maio 2002)

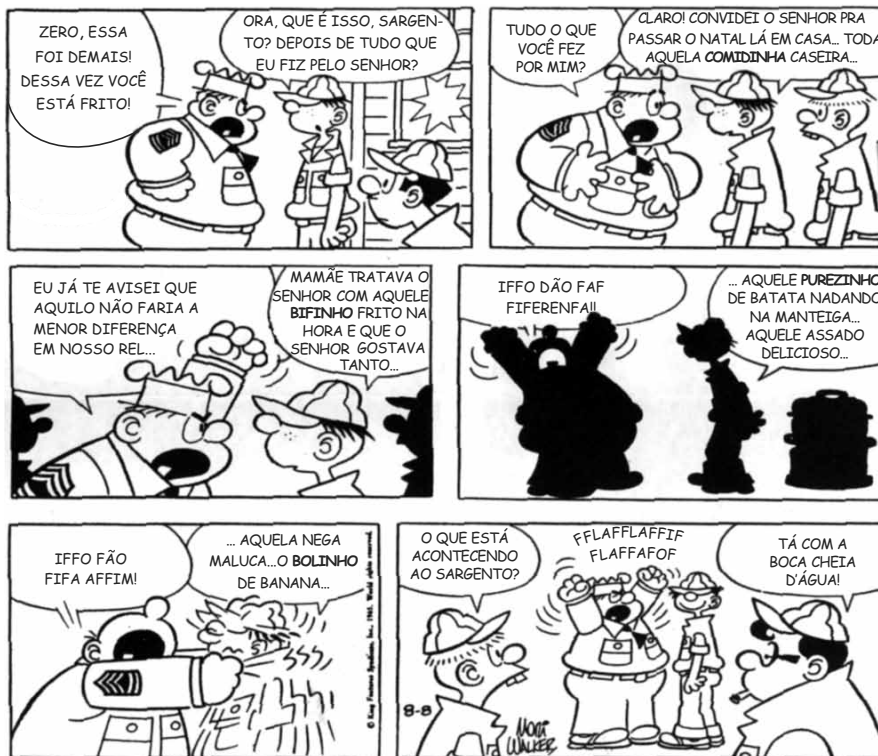


(Veja. São Paulo: Abril, ano 36, ed. 1834, n. 51, 24 dez.2003. Adaptado)

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas.

- (A) obrigada ... vão
- (B) obrigado ... vão
- (C) obrigada ... vai
- (D) obrigado ... vai
- (E) obrigada ... vamos

Para responder à questão leia os quadrinhos do final da história em que o soldado Recruta Zero, num jogo, deixa cair a bola no sorvete do Sargento, que fica muito bravo.



(Recruta Zero: O melhor do Recruta Zero 2, de Mort Walker. Trad. Marco Aurélio Poli. Porto Alegre: L&PM, 2007. Adaptado)

09. Os diminutivos **comidinha**, **bifinho**, **purezinho** e **bolinho**, empregados pelo Recruta Zero, expressam

- (A) o tamanho dos alimentos servidos pela mãe ao Sargento.
- (B) ironia, por estar sendo repreendido por um fato insignificante.
- (C) afetividade ao se referir ao sabor da comida da mãe.
- (D) desprezo por não receber agradecimento pelas refeições feitas.
- (E) desrespeito ao estresse e à fome do Sargento.

Leia a tirinha.



(Marieta. Xaxado: In: Antonio Cedraz. *A turma do Xaxado*. 2 ed. Salvador: Estúdio Cedraz, 2006. p. 22. v. 1. (Turma do Xaxado))

10. O humor da tirinha decorre do fato de

- (A) a professora Marieta dar aulas para turmas de anjos.
- (B) a professora tratar o anjo como aluno, e fazê-lo repetir várias vezes a concordância correta do verbo.
- (C) a professora não escutar muito bem e solicitar ao anjo que repita a frase, pois julga estranha a sua intenção.
- (D) o anjo não perceber que a professora ficou admirada com a sua intenção de serem bons amigos.
- (E) o anjo e os alunos que estudam naquela classe gostarem das aulas de português da professora Marieta.

11. O coração de certa pessoa pulsou 115 200 vezes em 24 horas. Considerando que a pulsação dessa pessoa se manteve constante por todo esse período, o número de vezes que seu coração pulsou a cada minuto foi
- (A) 80.
  - (B) 90.
  - (C) 100.
  - (D) 110.
  - (E) 120.
12. De um helicóptero, sobrevoando a superfície do mar a 3 270 pés de altura, soltou-se um objeto que caiu verticalmente até atingir o fundo do mar a 780 pés da superfície. Considerando que 3 pés valem 1 metro, a distância que esse objeto percorreu durante a queda, em metros, foi
- (A) 450.
  - (B) 1 350.
  - (C) 2 000.
  - (D) 4 000.
  - (E) 12 150.
13. Uma pessoa caminha durante uma hora e dá exatos 1 800 passos. Caminhando sempre no mesmo ritmo o número exato de passos que ela dará, caminhando durante uma hora e vinte minutos, será de
- (A) 2 000.
  - (B) 2 100.
  - (C) 2 200
  - (D) 2 300.
  - (E) 2 400.
14. Trabalhando 6 horas por dia uma costureira arremata 8 calças iguais, pelas quais recebe R\$ 36,00. Caso ela trabalhasse 9 horas por dia, arrematando calças, no mesmo ritmo, ela receberia
- (A) R\$ 42,00.
  - (B) R\$ 48,00.
  - (C) R\$ 54,00
  - (D) R\$ 56,00.
  - (E) R\$ 58,00.

15. De um trajeto, uma pessoa percorreu  $\frac{1}{10}$  de carona no carro de um amigo, e de ônibus ela percorreu 3 600 metros. Desse trajeto, em metros, ela percorreu de carona com o amigo
- (A) 400.  
 (B) 450.  
 (C) 470.  
 (D) 500.  
 (E) 540.

16. Dona Anna pediu ao balconista que lhe vendesse três pacotes de meio quilo de determinada carne. Ao pagar a conta com uma nota de R\$ 20,00, o balconista disse que ela iria ficar devendo R\$ 8,20. Conclui-se que o preço do quilograma dessa carne é
- (A) R\$ 17,60.  
 (B) R\$ 17,80.  
 (C) R\$ 18,40.  
 (D) R\$ 18,80.  
 (E) R\$ 19,20.

17. No início de janeiro, Carlos comprou um telefone celular e contratou o serviço pré-pago. A tabela mostra a primeira carga feita em janeiro, as recargas e os gastos de créditos feitos nos meses de janeiro a abril.

Mês	Recarga (R\$)	Gasto (R\$)
janeiro	20,00	14,40
fevereiro	35,00	19,20
março	30,00	30,40
abril	25,00	25,60

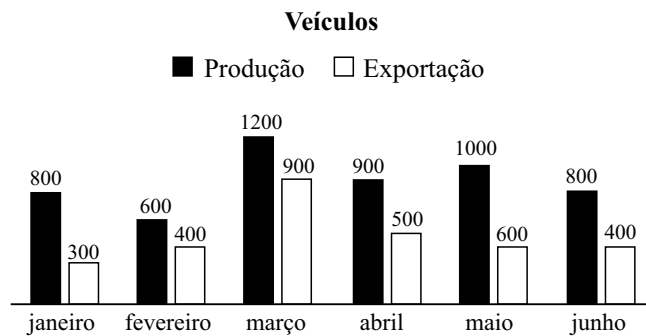
Em maio, Carlos fez uma recarga no valor de R\$ 35,00 e gastou todos os créditos que tinha em ligações, restando apenas os centavos insuficientes para uma ligação. Sendo de R\$ 0,80 o valor de cada minuto de ligação, o total de minutos que ele utilizou seu celular em maio e os centavos que sobraram foram, respectivamente,

- (A) 68 e R\$ 0,60.  
 (B) 69 e R\$ 0,40.  
 (C) 69 e R\$ 0,20.  
 (D) 70 e R\$ 0,60.  
 (E) 70 e R\$ 0,20.

18. Um artista plástico gasta 250 mL de tinta que custa R\$ 120,00 o litro, para pintar uma tela de medidas 30 x 40 cm. Uma loja encomendou 10 telas de medidas 60 x 80 cm a esse artista. Somente em tinta, para fazer essas 10 telas, ele gastou um total de
- (A) R\$ 300,00.  
 (B) R\$ 500,00.  
 (C) R\$ 800,00.  
 (D) R\$ 1.000,00.  
 (E) R\$ 1.200,00.

19. Em um determinado período, a inflação oficial foi de 13,4%. Nesse mesmo período, o preço da cesta básica subiu de R\$ 125,00 para R\$ 150,00. O aumento da cesta básica foi superior ao aumento da inflação em
- (A) 6,1%.  
 (B) 6,2%.  
 (C) 6,4%.  
 (D) 6,6%.  
 (E) 6,8%.

20. O gráfico a seguir mostra a produção e a exportação de veículos de uma montadora no 1.º semestre de 2013.



Analisando o gráfico, conclui-se que o número de unidades de veículos que ficaram no mercado interno nesse semestre foi

- (A) 2 100.  
 (B) 2 200.  
 (C) 2 300.  
 (D) 2 400.  
 (E) 2 500.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

21. Leia o que segue:

O Estatuto da Criança e do Adolescente adota como princípio fundamental o da \_\_\_\_\_, e para fins desse Estatuto, considera-se criança a pessoa até \_\_\_\_\_ anos de idade, e adolescente, a pessoa até \_\_\_\_\_ anos de idade.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do texto.

- (A) situação irregular da criança e do adolescente ... dez ... dezesseis
- (B) proteção integral à criança e ao adolescente ... dez ... dezesseis
- (C) situação irregular da criança e do adolescente ... doze ... dezoito
- (D) proteção integral à criança e ao adolescente ... doze ... dezoito
- (E) proteção integral à criança e ao adolescente ... doze ... vinte e um

22. O Estatuto da Criança e do Adolescente garante à criança e ao adolescente direitos fundamentais relativos à liberdade, ao respeito e à dignidade. Assinale a alternativa que expressa corretamente um desses direitos.

- (A) Ir e vir livremente em qualquer parte do território nacional, sem restrições.
- (B) Ser criado e educado no seio de sua família e, excepcionalmente, em família substituta.
- (C) A capacidade eleitoral e ativa a partir dos quatorze anos de idade.
- (D) Expressar opiniões com as devidas restrições legais.
- (E) Participar de crenças religiosas e de cultos estabelecidos pelo poder público.

23. Em relação ao que prescreve a política de atendimento dos direitos da criança e do adolescente, pode-se afirmar como correto que

- (A) os serviços de identificação e localização de pais, responsáveis, crianças e adolescentes desaparecidos é uma linha de ação da política de atendimento.
- (B) a função de membro do Conselho Nacional e dos Conselhos Estaduais e Municipais dos direitos da criança e do adolescente é considerada de interesse relevante e será remunerada.
- (C) as entidades de atendimento não são responsáveis pela manutenção de suas próprias unidades.
- (D) as entidades não governamentais poderão funcionar independentemente de autorização de órgãos públicos.
- (E) as entidades que desenvolvam programas de acolhimento familiar ou institucional não poderão receber recursos públicos.

24. A medida socioeducativa de regime de semiliberdade

- (A) comporta prazo determinado de três meses.
- (B) somente poderá ser determinada após o período de prestação de serviços à comunidade.
- (C) poderá ser aplicada unicamente quando se tratar de ato infracional cometido mediante grave ameaça ou violência à pessoa.
- (D) possibilita a realização de atividades externas, após autorização da autoridade competente do Conselho Tutelar.
- (E) possibilita a realização de atividades externas, independentemente de autorização judicial.

25. Conforme estabelece a Constituição Federal, o estágio probatório para o servidor público adquirir a estabilidade, quando nomeado em virtude de concurso público de provas e de provas e títulos é de

- (A) 01 (um) ano.
- (B) 02 (dois) anos.
- (C) 03 (três) anos.
- (D) 04 (quatro) anos.
- (E) 05 (cinco) anos.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. Ao receber a alimentação e entregá-la ao adolescente, os agentes de apoio devem estar sempre atentos em relação aos procedimentos corretos para que os alimentos estejam em boas condições para serem consumidos. Desta forma, está correto afirmar que o agente de apoio deve
- (A) manter a temperatura dos alimentos adequada na hora de servir, de acordo com a orientação da supervisão da cozinha, alterando a temperatura a pedido dos adolescentes.
  - (B) antes de servir, é indicado que o agente prove os alimentos que são recebidos com as mãos limpas e higienizadas, para verificar as boas condições de consumo.
  - (C) manter a higiene dos alimentos não é essencial, pois os micro-organismos causadores de doenças não estão presentes nos alimentos.
  - (D) servir a alimentação em local apropriado, onde não seja necessário cobrir os vasilhames que contêm os alimentos.
  - (E) saber que os micróbios apenas reduzem a velocidade de multiplicação quando os alimentos são armazenados a frio (5 °C) ou aquecidos (60 °C). Portanto, os alimentos não devem ser mantidos por muito tempo fora dessas temperaturas.
27. O conhecimento de alguns aspectos na rotina de trabalho do agente de apoio é muito importante, dentre eles, lidar corretamente com os alimentos para evitar doenças. Assim, pode-se afirmar que
- (A) os alimentos perecíveis (carnes, frango, legumes e verduras) estragam com facilidade e devem ser armazenados na dispensa, em local ventilado, de forma adequada, para que durem mais e não estraguem facilmente.
  - (B) alimentos semi-perecíveis: banana, laranja, batata não precisam ficar na geladeira, mas devem ser consumidos em pouco tempo.
  - (C) os veículos entregadores dos insumos devem estar livres de sujidades ou pragas, limpos, conservados, devendo ser de material que permita a correta higienização, bem como devem ser adequados às características dos produtos. Os veículos podem também transportar outras cargas como produtos químicos ou de limpeza, ração animal etc.
  - (D) é indicado manter os alimentos preparados para cozimento próximos às saladas cruas.
  - (E) as embalagens não podem estar estufadas, furadas ou enferrujadas. Podem ser aceitos produtos em embalagens com pequenas amassaduras.
28. Para diminuir riscos de contaminação dos alimentos, é importante que o agente de apoio lave as mãos adequadamente ao distribuir os alimentos.
- Assinale a alternativa correta sobre essa higienização.
- (A) É suficiente o agente de apoio lavar as mãos somente uma vez, ao chegar ao trabalho.
  - (B) O agente de apoio deve lavar as mãos somente antes e após manipular alimentos.
  - (C) É suficiente o agente de apoio lavar as mãos após qualquer interrupção do serviço e após tocar materiais contaminados.
  - (D) O agente de apoio deve lavar as mãos somente após usar os sanitários, visando sempre ter boa agilidade.
  - (E) O agente de apoio deve lavar as mãos sempre que chegar ao trabalho, antes e após manipular alimento, após qualquer interrupção do serviço, após tocar materiais contaminados, após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário.
29. No serviço de lavagem dos utensílios diários, com relação ao manuseio das esponjas usadas nos procedimentos de lavagem de louças e utensílios da cozinha, o procedimento correto é:
- (A) após cada lavagem de louças e utensílios da cozinha, a esponja usada precisa ser descartada mesmo que esteja em perfeito estado de conservação.
  - (B) não é necessário descartar a esponja empregada na lavagem de louças e utensílios da cozinha após cada lavagem quando ela estiver em perfeito estado de conservação, mas é necessário deixá-la umedecida em água com bastante sabão.
  - (C) após cada lavagem de louças e utensílios da cozinha, a esponja usada precisa ser lavada com sabão ou detergente neutro para retirar qualquer resíduo de alimento, e deve ser deixada em suporte limpo e seco.
  - (D) após cada lavagem de louças e utensílios da cozinha, a esponja não precisa ser lavada, mas precisa ser deixada de molho em água com vinagre.
  - (E) a mesma esponja usada para lavar louças e utensílios da cozinha pode ser usada para limpeza das frutas que serão usadas no preparo das saladas de frutas.



30. Os utensílios e equipamentos sujos da cozinha devem ser lavados ao final de cada expediente. Dessa forma, é correto afirmar que
- (A) nem sempre é indicado retirar os restos de comida e gordura dos utensílios, pois nem todos causam entupimento ou mau cheiro na pia.
  - (B) se devem lavar os utensílios e louças com detergente neutro, enxaguar com água quente e higienizar com hipoclorito de sódio. Porém, caso a lavagem seja manual, a secagem poderá ser com o uso de panos.
  - (C) primeiramente, devem-se lavar os utensílios mais engordurados, as panelas por exemplo, e, somente depois, os copos, as canecas, os talheres e os pratos.
  - (D) se devem guardar utensílios como panelas, copos e xícaras emborcados, evitando o contato da parte interna com poeira e insetos.
  - (E) não é necessária a higienização e desinfecção dos utensílios e equipamentos quando forem utilizados para cozimentos de diferentes tipos de alimentos ou preparações.
31. Nas unidades que trabalham com grande produção, o tempo despendido para o gerenciamento e controle de materiais é muito importante. Nesse processo, é fundamental,
- (A) contar e conferir as bandejas, os talheres e os utensílios em geral devem ser procedimentos realizados na conferência do estoque anual, visando repor aqueles que não estejam adequados.
  - (B) conferir e contar as bandejas, os talheres e os utensílios em geral devem ser procedimentos realizados na conferência do estoque mensal obrigatório das unidades de alimentação.
  - (C) conferir e contar as bandejas, os talheres e os utensílios em geral, após cada distribuição das refeições, devem ser procedimentos diários realizados na cozinha, visando ao controle diário e principalmente à segurança.
  - (D) a conferência e contagem das bandejas, dos talheres e dos utensílios em geral devem ser procedimentos realizados somente pelo setor de controle de estoques.
  - (E) a contagem das bandejas, dos talheres e dos utensílios em geral fica a critério do controlador do estoque, sendo realizada quando ele julgar necessário.
32. O lixo, além de atrair insetos e outros animais para a área de preparo dos alimentos, é um meio ideal para a multiplicação de micróbios patogênicos, causadores de doença. Considerando tal fato, devem-se observar os seguintes procedimentos corretos para o armazenamento do lixo:
- (A) o depósito de lixo deve ter lixeiras de fácil limpeza, com tampa e pedal, bem como deve estar sempre limpo, tampado, forrado e colocado fora da cozinha. Retirar sempre o lixo para fora da área de preparo de alimentos em sacos bem fechados.
  - (B) o depósito de lixo pode ser colocado na própria cozinha para facilitar o trabalho e, ao ser retirado para fora da área de preparo de alimentos, o lixo deve estar em sacos bem fechados.
  - (C) uma vez ao dia, remover o lixo em sacos plásticos resistentes e devidamente vedados.
  - (D) caso haja depósito de lixo próprio, a limpeza pode ser semanal, usando-se detergente apropriado.
  - (E) após o manuseio do lixo, não há necessidade de lavar as mãos, caso o manuseio tenha sido feito com luvas.
33. No local de trabalho, a organização e o planejamento do trabalho são fatores fundamentais para o sucesso do trabalhador. Dessa forma, algumas orientações corretas devem ser seguidas, tais como:
- (A) não há necessidade de verificar o estado do teto e das paredes, pois dificilmente ficam sujos. Os azulejos, porém, devem ser lavados com água morna e um pouco de detergente à base de amoníaco, para retirar a gordura.
  - (B) os armários de cozinha devem permanecer limpos, forrados e fechados para evitar a entrada de insetos e poeira. Os fogões e fornos devem ser rigorosamente limpos a cada dois dias de trabalho.
  - (C) em uma cozinha, cada equipamento e cada utensílio deve ter seu lugar e, logo após ser utilizado, deve ser limpo e guardado. O piso da cozinha deverá ser antiderapante e lavado a cada dois dias de trabalho.
  - (D) as cubas e as pias, bem como saídas de água das pias (ralos), como são áreas úmidas, não precisam merecer cuidado especial, pois não são locais de fácil contaminação.
  - (E) a limpeza diária da cozinha, inclusive com higienização de pisos e paredes, é uma necessidade e obrigação. Todos os equipamentos e utensílios devem ser lavados quando forem utilizados, e guardados secos em seus devidos lugares. Os produtos químicos, detergentes e outros produtos de limpeza devem ser neutros e biodegradáveis.

34. Ao preparar cafés e chás para seus colegas servidores, são recomendados alguns procedimentos para que as bebidas sejam apreciadas por todos. Assim, para se obter a correta extração do sabor e o aroma do café, bem como o correto preparo do chá, é correto afirmar que
- (A) as garrafas térmicas de cada setor devem ser muito limpas, podendo-se usar qualquer uma delas para uso de ambas as bebidas, café ou chá. Se tiverem muito tempo de uso, é importante verificar o estado de limpeza do refratário.
  - (B) no preparo do café ou do chá é muito importante a higienização dos utensílios, bem como deve-se usar água potável no preparo de ambos.
  - (C) para reduzir perdas, somente um terço do pó de café usado poderá ser reutilizado ou misturado ao café fresco. O restante do café já usado e a bebida preparada podem ser misturados.
  - (D) pelo pó de café deve passar somente água quente, jamais a bebida. A recirculação torna a bebida muito amarga, áspera e com sabor desagradável. A bebida já adoçada poderá ser armazenada.
  - (E) a água utilizada deve ser pura e limpa, preferencialmente filtrada ou mineral. Se preparar um litro de chá, e houver sobra, essa sobra poderá ser guardada para o dia seguinte.
35. Nos demais serviços do agente de apoio estão incluídos zelar pela limpeza, organização e conservação dos ambientes, devendo levar em consideração cada ambiente e tipo de material.
- Sobre esse assunto, assinale a alternativa correta.
- (A) Nos móveis de madeira, deve ser passado álcool uma vez por semana, e completar a limpeza com produtos especiais para brilho em madeira (cera especial para móveis). Já nos móveis de fórmica, o uso do álcool é indicado. Utensílios e objetos de decoração devem ser limpos com pano úmido.
  - (B) Na limpeza de equipamentos, alguns cuidados devem ser tomados, tais como: retirar as peças, lavá-las separadamente com água e sabão neutro, passar um pano limpo e úmido, e secá-las bem com uma flanela.
  - (C) Os equipamentos completam o planejamento físico, e não são importantes na definição do *layout* do ambiente, devendo atender ao fluxo racional das operações, evitando cruzamentos e retornos desnecessários.
  - (D) Ao iniciar as atividades de limpeza, deve-se: retirar os tapetes (se houver), começar a limpeza sempre por cima, limpando primeiro o teto e os lustres, retirando as teias de aranha. Afastar os móveis e limpá-los por trás e por baixo, varrer o chão, limpar as janelas, tirar o pó dos móveis, passar cera lustra móvel, limpar as soleiras das portas e os peitoris das janelas, limpar os trincos e fechaduras das portas, lavar o piso com pano úmido ou passar cera, lustrando no final.
  - (E) Ao iniciar as atividades de limpeza, deve-se: retirar os tapetes (se houver), começar a limpeza sempre pelo piso, lavar o piso com pano úmido, passar cera, e deixar para lustrear no final. Limpar, em seguida, o teto e os lustres. Retirar as teias de aranha, afastar os móveis e limpá-los por trás e por baixo, varrer o chão, limpar as janelas, tirar o pó dos móveis, passar cera lustra móvel, limpar as soleiras das portas e os peitoris das janelas, limpar os trincos e as fechaduras das portas.
36. Dentre as atividades do agente de apoio, fazem parte o carregamento e descarregamento de materiais. Face a isso, é importante que o agente de apoio, além de evidenciar os critérios a serem utilizados no carregamento e na expedição dos materiais para as unidades,
- (A) leve em consideração alguns critérios, como: a unitização das cargas (agrupar diversos produtos solicitados, semelhantes ou diversos, formando uma única carga) e a ordem das entregas a serem realizadas. Essas estratégias garantem uma melhor organização dos materiais dentro do veículo, a separação correta dos pedidos e a redução do tempo de descarregamento.
  - (B) leve em consideração alguns critérios, como: a unitização das cargas (agrupar diversos produtos solicitados, semelhantes ou diversos, formando uma única carga) e a ordem das entregas a serem realizadas. Essas estratégias garantem uma melhor organização dos materiais dentro do veículo, a separação correta dos pedidos, mas não ajudam a reduzir o tempo de descarregamento.
  - (C) antes de ser realizado o carregamento dos materiais separados para expedição, não fazer a conferência dos itens para não demandar longo tempo no procedimento.
  - (D) na expedição, verificar se foi emitido um documento específico, visando comprovar o atendimento da solicitação. Esse documento deve ser deixado na unidade.
  - (E) ao receber o material solicitado, atestar o recebimento apenas do material não perecível no sistema, registrando a entrada desse material no almoxarifado, evitando que os estoques fiquem com erros.
37. Outros serviços também são atribuições do agente de apoio, como os de lavanderia, rouparia e almoxarifados, e devem ser realizados com critério e responsabilidade. Sobre esse assunto, é correto afirmar que
- (A) a lavanderia é um dos serviços de apoio ao atendimento dos adolescentes, responsável pelo processamento da roupa e sua distribuição em perfeitas condições de higiene e conservação. Para obter eficiência na lavagem de roupas, não há necessidade de se ter conhecimento sobre os tipos de tecido.
  - (B) é importante conhecer o tipo de sabão adequado (em pó e líquido), porém a quantidade de sabão e amaciante para lavar é sempre a mesma, independente da quantidade de roupas, tipos de roupas que podem e devem ser lavadas juntas e quais devem ser lavadas separadas; uso correto da máquina de lavar.
  - (C) é importante verificar e esvaziar os bolsos das calças, blusas e casacos. Isso evitará que canetas vazem ou papéis se dissolvam e estraguem as roupas. É importante colocar o maior número possível de peças na máquina de lavar, pois isso aumenta o atrito entre elas, limpando-as melhor.
  - (D) a rouparia é um componente da área física, complementar à área limpa, e centraliza o movimento de toda roupa da unidade. A centralização em um único local permite um controle eficiente da roupa limpa, do estoque e sua distribuição adequada às diversas unidades. É na rouparia que se faz a estocagem (repouso) da roupa, distribuição e costura, incluindo conserto, baixa e reaproveitamento.
  - (E) as peças de roupas devem ser colocadas dobradas na máquina de lavar. Não lavar os artigos de tecido algodão/poliéster com artigos de tecido 100% algodão. O atrito entre esses tecidos provoca a formação de bolinhas (*pillling*).

38. Auxiliar nas atividades de conservação e manutenção da Fundação Casa também é atribuição do agente de apoio. Dentre essas atividades, encontram-se a limpeza e a conservação de móveis, utensílios e objetos de decoração, limpeza de vidros e espelhos, cortinas, tapetes e carpetes, superfícies e pisos. Sobre esse assunto, pode-se afirmar que
- (A) nos vidros e espelhos, em casos de sujeira aderente, passar a esponja de aço fino pode resolver. Pode-se usar água para facilitar a limpeza. Os produtos recomendados são sabão e detergente neutro ou produtos específicos para limpeza de vidro.
  - (B) como os vidros e espelhos são peças delicadas, sempre que possível deve-se utilizar apenas um espanador para retirar a poeira. Caso esteja muito sujo, empoeirado ou engordurado, deve-se passar antes um papel, que pode ser do tipo absorvente ou uma folha de jornal. Depois, usar um pano macio, limpo e úmido, sem soltar fiapos, embebido com água, multiuso (limpa-vidro) ou passar álcool utilizando papel macio para o brilho final.
  - (C) a maneira correta de limpar cortina, caso ela seja de fibra natural, é a lavagem. No caso das persianas, usar um espanador. Devem-se lavar as cortinas separadamente de outros artigos, retirando os puxadores antes da lavagem.
  - (D) os carpetes devem ser aspirados uma vez por mês, independente da frequência de tráfego de pessoas. Já os tapetes, necessitam de limpeza diária com o aspirador de pó, pois ele retira toda poeira, areia e terra encontradas no tapete.
  - (E) o banheiro é uma das áreas onde há a necessidade de cuidado especial com a higiene. O ideal é que ele seja limpo todos os dias e lavado pelo menos uma vez por semana. Ao iniciar a limpeza do banheiro, retirar inicialmente todas as toalhas e roupas, recolher o lixo. Pode usar o mesmo pano para limpar o fogão e a pia do banheiro.
39. Na rotina e atribuições do trabalho dos agentes de apoio, ocorre uma sistematização de reuniões. Sobre esse assunto, assinale a alternativa correta.
- (A) Não é necessária a participação nos eventos e/ou comemorações da Fundação, visto que não fazem parte das suas atribuições e rotina de trabalho.
  - (B) Participar das reuniões de urgência é sua atribuição, sendo que as demais reuniões, bem como os eventos não o são. Delas deve participar somente sob solicitação da diretoria técnica.
  - (C) Participar das reuniões de organizações, apenas, sendo que das demais reuniões somente os diretores técnicos devem participar.
  - (D) Participar das reuniões mensais do setor de apoio quando solicitado somente pela diretoria técnica.
  - (E) Participar de reuniões periódicas de equipe na regional e demais unidades, conforme calendário estipulado pela coordenação regional, ou quando solicitado pelo supervisor imediato, pela superintendência ou diretoria técnica, bem como representar a Fundação em eventos e comemorações.
40. Seguindo um novo conceito institucional, a Fundação Casa proporciona não só aos novos agentes de apoio, bem como aos mais antigos, treinamentos de capacitação para melhor desempenho das funções. Considerando o exposto, é correto afirmar que
- (A) caso o agente de apoio julgue ter capacitação suficiente, não precisa participar de cursos e treinamentos internos.
  - (B) o agente de apoio deve participar apenas dos cursos de capacitação a cada dois anos, nas unidades sedes da Fundação.
  - (C) o agente de apoio deve participar dos processos de capacitação continuada oferecidos e sugeridos pelo supervisor imediato, coordenação regional, ou superintendência ou diretoria técnica, visando ao seu aprimoramento e, assim, poder ajudar melhor a Fundação.
  - (D) o agente de apoio, quando inserido no seu ambiente de trabalho, já possui domínio pleno de suas atribuições, e os cursos de capacitação são direcionados para a supervisão.
  - (E) o agente de apoio deve participar dos cursos de capacitação como ouvinte, sem comprometimento com o aprendizado, visto que na composição das horas de seu trabalho estão incluídas as horas de capacitação.

