



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.

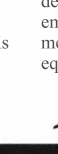
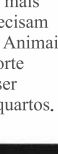
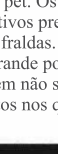
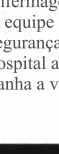
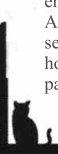
COMO É A VISITA

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

O tempo de visita-
ção 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.

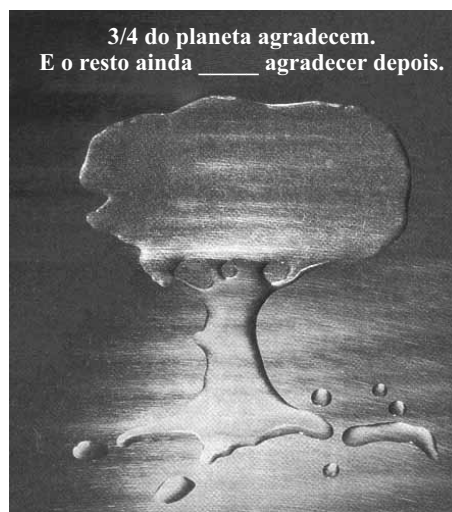
07. Assinale a alternativa que contém uma afirmação correta do texto.

- (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)

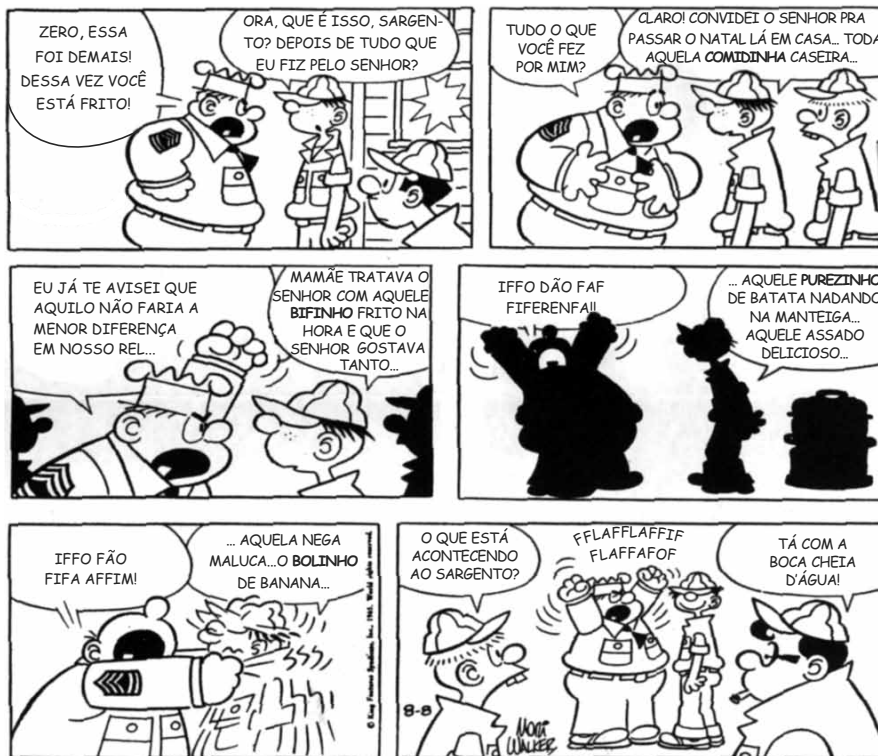


(Veja. São Paulo: Abril, ano 36, ed. 1834, n. 51, 24 dez.2003. Adaptado)

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

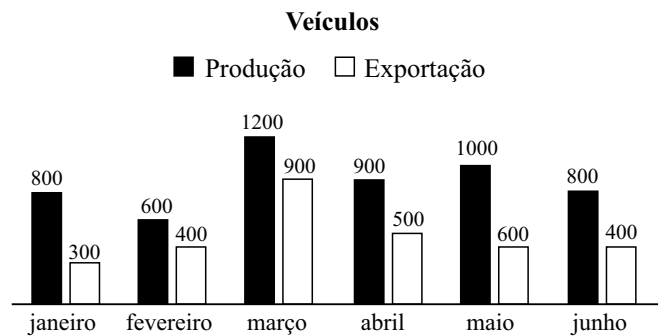
Em maio, Carlos fez uma recarga no valor de R\$ 35,00 e gastou todos os créditos que tinha em ligações, restando apenas os centavos insuficientes para uma ligação. Sendo de R\$ 0,80 o valor de cada minuto de ligação, o total de minutos que ele utilizou seu celular em maio e os centavos que sobraram foram,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

