

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir:

PRÉDIO															SALA				

NOME																			

Nº DE IDENTIDADE								ÓRG. EXPED.				UF			Nº DE INSCRIÇÃO				

AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

PORTUGUÊS

Texto 01 (questões de 01 a 03)**Saldo da Copa**

Não só de bola viveu o Mundial do Brasil. Gente, cores, festa, risos, lágrimas compuseram o cenário. Palavras também. Ao lado da redonda, a língua foi grande vedete. Olhos e ouvidos mantiveram-se atentos a grafias e pronúncias. Houve carinhos e pancadas – como os deixados pela Seleção verde-amarela. As carícias ganharam de goleada. Mas sete faltas doeram como os chutes alemães.

Texto extraído do Diário de Pernambuco. 13 de julho de 2014.

01. Ao se ler o texto, conclui-se que

- A) a Copa só visou à bola, deixando tudo de lado.
- B) a Copa visou, além da bola, a outros elementos importantes, como as palavras.
- C) não foram dadas as devidas atenções à pronúncia e grafia das palavras.
- D) o sentimento de carinho foi expresso por todas as seleções.
- E) carinhos e gols marcaram a seleção verde-amarela.

02. A expressão “Ao lado da redonda” significa estar

- A) próximo a uma pessoa obesa.
- B) perto de alguém que joga bola.
- C) ao lado de uma lata de cerveja.
- D) no mesmo nível de valor que a bola.
- E) distante da bola.

03. Em qual das passagens abaixo, está registrada uma comparação realizada pelo autor do texto?

- A) “Gente, cores, festa, risos, lágrimas compuseram o cenário.”
- B) “Mas sete faltas doeram como os chutes alemães.”
- C) “Não só de bola viveu o Mundial do Brasil.”
- D) “Olhos e ouvidos mantiveram-se atentos a grafias e pronúncias.”
- E) “As carícias ganharam de goleada.”

Texto 02 (questões 04 e 05)

Disponível em: www.facebook.com

04. O autor do texto acima

- A) lista alguns modos de como se alcançar a felicidade.
- B) afirma que a felicidade se conquista por meio de coisas de valores elevados.
- C) critica a atitude daqueles que não se utilizam da simplicidade.
- D) declara que a felicidade se conquista com muito dinheiro, sorte, tempo e belas paisagens.
- E) sugere que a felicidade se conquista de modo individual.

05. No fragmento “*Que a felicidade não dependa do tempo, nem da paisagem, nem da sorte, nem do dinheiro*”, o autor realizou uma

- A) enumeração. B) comparação. C) divisão. D) multiplicação. E) explicação.

Texto 03 (questões 06 e 07)



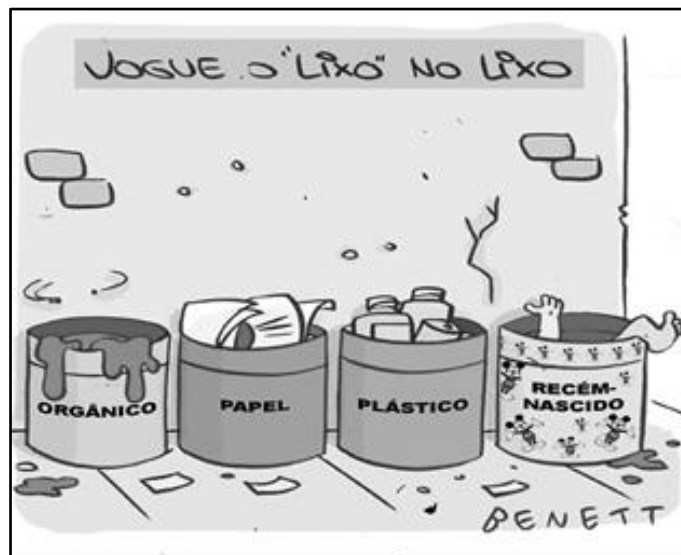
06. Analisando-se o texto 03, qual alternativa abaixo apresenta seqüência de palavras divididas de acordo com as normas gramaticais?

- A) coi-sas / di-nhei-ro / dig-ni-da-de / a-mi-za-de
 B) co-i-sas / a-mor / fe-li-ci-da-de / dig-ni-da-de
 C) di-gni-da-de / com-pra / so-nhos / a-mor
 D) di-nhe-i-ro / a-mi-za-de / coi-sas / fe-li-ci-da-de
 E) de-se-jos / ami-za-de / di-nhei-ro / a-mor

07. Analisando-se o texto 03, observa-se que os termos “amor”, “felicidade” e “amizade” expressam

- A) sentimentos. B) ações. C) qualidades. D) atitudes. E) princípios.

Texto 04 (questões 08 e 09)



Disponível em: facebook.com

08. Ao analisarmos o texto, percebemos que as palavras “orgânico”, “plástico” e “recém-nascido” recebem acento. Sobre esse fato, analise os itens abaixo:

- I. Todas são acentuadas porque a tonicidade recai na penúltima sílaba.
 II. Todas obedecem a uma mesma norma gramatical, ou seja, são acentuadas porque sua tonicidade recai na antepenúltima sílaba, *exceto* recém-nascido.

III. O termo “recém” recebe acento por ser oxítono terminado em EM.

Está CORRETO o que se afirma em

- A) I, II e III. B) II e III, apenas. C) I e II, apenas. D) I e III, apenas. E) II, apenas.

09. Há, no texto, uma imagem que nos leva a uma reflexão sobre o valor da vida humana. Que afirmativa abaixo representa essa reflexão?

- A) O homem tem que ser responsável pelos seus atos, evitando, assim, consequências que comprometem a vida do próximo.
 B) O homem age de acordo com a sua emoção, impedindo-o de gerar problemas que repercutem na vida do próximo.
 C) Todo lixo deve ser reciclado, evitando desperdícios e proporcionando uma aprendizagem eficaz.
 D) A reciclagem do lixo é uma prática existente, apenas, em cidades brasileiras.
 E) No lixo, devem-se colocar, apenas, coisas que não se reutilizam.

Texto 05 (questão 10)



Disponível em: www.facebook.com

10. Analisando o texto 05, notamos a palavra “pessoas” grafada com dois SS. Assim se grafam também

- A) gesso e lissonja.
 B) assombro e bissar.
 C) profissional e arrassar.
 D) agressivo e excessivo.
 E) admissão e cobissa.

RACIOCÍNIO LÓGICO

11. José caminha 6.000m por dia. Como ele anda em uma velocidade de 4 km/h, em quanto tempo, completa a jornada?

- A) 1 hora e 20 minutos
 B) 1 hora e 30 minutos
 C) 1 hora e 40 minutos
 D) 1 hora, 20 minutos e 30 segundos
 E) 1 hora, 30 minutos e 30 segundos

12. A soma do maior número inteiro com 4 algarismos distintos e o maior número inteiro com 3 algarismos distintos é um número múltiplo de

- A) 2. B) 3. C) 4. D) 5. E) 7.

13. Em um mutirão para digitação dos documentos pendentes, Lalá digitou a metade dos documentos, e Lelé, a metade da quantidade que Lalá digitou. Lili vai completar a digitação. O percentual que Lili irá digitar é

- A) 10%.
 B) 15%.
 C) 20%.
 D) 25%.
 E) 30%.

14. Considerando o alfabeto com 26 letras, assinale a alternativa cuja letra substitui o ponto de interrogação e completa CORRETAMENTE a sequência B A C B D C E D F E ?

- A) D
- B) E
- C) F
- D) G
- E) H

15. Observe as equações abaixo. Substituindo-se os símbolos ▼ e ▲ por operações, o valor que substitui o símbolo ◀ se encontra na alternativa

$$\begin{array}{rcccccc} 2 & \blacktriangledown & 3 & \blacktriangle & 5 & = & 3 \\ \hline 3 & \blacktriangledown & 4 & \blacktriangle & 6 & = & 75 \\ \hline 4 & \blacktriangledown & 5 & \blacktriangle & 7 & = & \blacktriangleleft \end{array}$$

- A) 140
- B) 225
- C) 517
- D) 753
- E) 1017

16. Em um prédio comercial, para execução do plano de eletricidade das salas, foram adquiridos rolos de um determinado tipo de fio que mede 0,32 km cada rolo. Para cada sala comercial, são necessários 125 cm do referido fio. Quantas salas serão contempladas com um rolo de fio?

- A) 320
- B) 256
- C) 200
- D) 56
- E) 40

17. De um grupo de 42 visitantes em um museu, 35 compraram pinturas, 20, esculturas, e 5 não compraram nem pintura nem escultura. Quantos compraram, apenas, pinturas?

- A) 2
- B) 7
- C) 15
- D) 17
- E) 30

18. Eliane possui 7 malas distintas. De quantas formas, ela pode escolher 3 malas para uma viagem?

- A) 35
- B) 21
- C) 10
- D) 6
- E) 3

19. Uma urna contém 3 bolas brancas e 3 bolas vermelhas. Retirando-se uma única bola dessa urna, qual a probabilidade de ela ser vermelha?

- A) 1
- B) 1/2
- C) 1/3
- D) 1/4
- E) 1/6

20. Em uma pista circular, dois Karts partem ao mesmo tempo. O primeiro realiza uma volta em 60 segundos, e o segundo, em 90. Após quanto tempo, os dois karts passarão juntos no ponto de partida?

- A) 1 minuto
- B) 1 minuto e 30 segundos
- C) 2 minutos
- D) 2 minutos e 30 segundos
- E) 3 minutos

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Sobre as relações humanas no trabalho, a baixa escolaridade e a falta de bons modos e de traquejo social têm contribuído para as dificuldades nas relações humanas, nas empresas. O fenômeno da globalização trouxe mudanças significativas tanto para as pessoas quanto para as corporações. No meio organizacional, hoje se observam investimentos destinados não apenas às novas tecnologias, como também às ações voltadas ao desenvolvimento do capital humano e das atitudes comportamentais. Acerca das relações humanas no trabalho, é CORRETO afirmar o seguinte:

- A) Não controlar emoções é fundamental.
- B) Não devemos nos preocupar em sermos claros na comunicação.
- C) Falar sempre mais que o necessário.
- D) Não se preocupar, pois ninguém nasce sabendo.
- E) Cuidar para não ferir o outro com reações agressivas.

22. “O papel do colaborador é justamente participar do “time” e se relacionar com os outros na empresa. Ele precisa saber como, afinal, mantém uma relação de convivência diária com seus colegas de trabalho. Um bom relacionamento interno é um fator estratégico para seu sucesso profissional e para o sucesso da empresa como um todo”. Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª no que se refere a pecados capitais na comunicação, no ambiente de trabalho.

- | | | |
|----------------|-----|--|
| 1. Apatia | () | Pouca clareza e nenhuma empatia tornam a comunicação quase que uma obrigação em vez de ser uma ação prazerosa e envolvente. |
| 2. Insegurança | () | Discrepância, falta de lógica, inconsequência. |
| 3. Impaciência | () | Ser excessivamente longo, cansativo e entediante numa conversa ou texto é um dos maiores pecados da comunicação. |
| 4. Incoerência | () | Caracteriza a falta de humildade. |
| 5. Prolixidade | () | Falta de conhecimento, sabedoria e instrução sobre determinado tema, ou mesmo, acreditar em algo falso, não tendo discernimento. |
| 6. Ignorância | () | Reflete o desconhecimento das características do público-alvo. |
| 7. Arrogância | () | Falta de informação, de conhecimento sobre uma situação ou um tema. Pouco ou nenhum conteúdo evidenciam a ausência de assertividade. |

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

- A) 1-3-5-4-7-6-2
- B) 3-4-5-7-6-1-2
- C) 2-5-3-6-7-1-4
- D) 4-2-7-1-3-5-6
- E) 7-4-3-5-1-2-6

23. A maneira como nos relacionamos com o lixo que produzimos indica o grau da cidadania da sociedade em que vivemos. Nesse sentido, é CORRETO afirmar que ter cidadania é

- A) manter o princípio da legalidade jurídica, voltado, apenas, para a proteção dos animais.
- B) manter a participação em movimentos de rua, apenas.
- C) exercitar os direitos e deveres civis, políticos e sociais estabelecidos na constituição.
- D) estabelecer princípios políticos para ser servidor público municipal, apenas.
- E) criar espaço para incentivo às artes e música, apenas.

24. Preparar o cidadão para o exercício da cidadania é um dos objetivos da educação de um país. No que diz respeito à preservação do meio ambiente, analise os itens abaixo:

- I.** O meio ambiente compreende tudo o que nos cerca: água, ar, solo, fauna, flora, homem.
- II.** O efeito estufa, suas causas e consequências foram provocados pela ação desenfreada do homem.
- III.** Precisamos ter educação ambiental em virtude da nossa necessidade de sobrevivência.

Está(ão) CORRETO(S)

- A) apenas I e II.
- B) apenas III.
- C) I, II e III.
- D) apenas I e III.
- E) apenas II.

25. Segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS, a saúde é um estado completo de bem-estar físico, mental e social e que não consiste somente na ausência de doença ou de enfermidade. Tomando como pressuposto o enunciado, analise os itens abaixo:

- I. A higiene do trabalho refere-se ao conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade física e mental do trabalhador.
- II. Segurança e higiene do trabalho são atividades interligadas que repercutem diretamente sobre a continuidade da produção e sobre a moral dos empregados.
- III. Segurança do trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes.

Está(ão) CORRETO(S)

- A) I e II, apenas.
- B) I e III, apenas.
- C) I, II e III.
- D) I, apenas.
- E) III, apenas.

26. “A higiene do trabalho está ligada ao diagnóstico e à prevenção das doenças ocupacionais a partir do estudo e do controle do homem e seu ambiente de trabalho. Ela tem caráter preventivo por promover a saúde e o conforto do funcionário, evitando que ele adoença e se ausente do trabalho”.

É CORRETO o que se afirma na alternativa

- A) A higiene do trabalho compreende normas e procedimentos adequados para proteger a integridade física e mental do trabalhador, apenas para aqueles que atuam na produção.
- B) Higiene e Segurança do Trabalho compõem duas atividades intimamente relacionadas, no sentido de garantir condições pessoais e materiais de trabalho, capazes de manter certo nível de saúde dos empregados.
- C) Não podemos atribuir a falta de uma boa iluminação como responsável por uma razoável parcela dos acidentes que ocorrem nas organizações.
- D) Um ambiente de trabalho com temperatura e umidade inadequadas não compromete a saúde e o desenvolvimento das atividades dos colaboradores.
- E) O uso de equipamentos adequados não é necessário em período de baixa produção nas indústrias.

27. “É preciso mudar os hábitos e as condições de trabalho para que a higiene e a segurança no ambiente de trabalho se tornem satisfatórias”. **Para tanto, é importante observar**

- A) aumento do ritmo do trabalho.
- B) trabalho direto sem descanso.
- C) manutenção do clima autoritário no ambiente.
- D) diversificação de tarefas.
- E) não valorização das queixas dos trabalhadores.

28. Kotler (1998) analisou cinco fatores que determinam a qualidade nos serviços. Sobre esses fatores, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

- | | | |
|---------------------------|-----|--|
| 1. Confiabilidade | () | A aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação. |
| 2. Capacidade de resposta | () | Determina a credibilidade obtida pela empresa no processo de interação com o cliente. |
| 3. Segurança | () | Envolve a situação da interatividade. O cliente gera uma expectativa mais rápida. |
| 4. Empatia | () | Avaliar de que maneira a empresa apresenta, por parte dos clientes, o conhecimento de seus produtos e a cortesia dos funcionários. |
| 5. Tangibilidade | () | Cuidado e atenção dispensados a cada um dos consumidores. |

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

- A) 3-4-5-2-1
- B) 1-3-2-5-4
- C) 5-1-2-3-4
- D) 4-2-3-1-5
- E) 2-4-5-3-1

29. Diante de uma pessoa/empresa, no momento de um atendimento, como devemos nos comportar?

- A) Depende da cultura da organização.
- B) Sempre informal.
- C) Sempre formal.
- D) Procurar manter o formal e o informal.
- E) Vai depender de como a outra pessoa ou a empresa irá falar com você.

30. No momento de um atendimento de recepção, qual é a primeira orientação que deve ser tomada ao se dirigir às pessoas?

- A) Observar o vestuário do cliente.
- B) Verificar se o cliente encontra-se alterado em seu comportamento.
- C) Procurar atender o cliente sempre sem olhar nos olhos.
- D) Cumprimentar o cliente antes.
- E) Identificar se o cliente é uma pessoa conhecida para priorizar o atendimento.

31. “O conceito de cidadania tem-se tornado mais amplo com o passar do tempo, porque está sempre em construção, já que cada vez mais a cidadania diz respeito a um conjunto de parâmetros sociais”.

Em relação à cidadania, observe os itens abaixo:

- I.** A cidadania formal é referente à nacionalidade de um indivíduo e ao fato de pertencer a uma determinada nação.
- II.** A cidadania substantiva é de um caráter mais amplo, estando relacionada com direitos sociais, políticos e civis.
- III.** A cidadania complementar é formada pelos comportamentos primários e secundários dos cidadãos negros.

Está(ão) CORRETO(S)

- A) I e II, apenas.
- B) I, II e III.
- C) III, apenas.
- D) I e III, apenas.
- E) II, apenas.

32. “Ter ética profissional é o indivíduo cumprir 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) ter um bom relacionamento interpessoal independe da ética.
- B) ser ético não exige um bom relacionamento interpessoal.
- C) o bom relacionamento interpessoal é derivado da ética.
- D) a ética está dissociada das relações interpessoais.
- E) ser ético não exige mudanças de paradigmas.

33. “Mesmo com o excesso de tarefas, o planejamento e a organização podem melhorar o trabalho. O acúmulo de tarefas é comum na rotina de muitos profissionais”.

Partindo desse pressuposto, é CORRETO afirmar que

- A) o acúmulo de tarefas nos impossibilita de elaborar um planejamento.
- B) elaborar um planejamento das tarefas pode melhorar nossas tarefas.
- C) estabelecer um ritmo de tarefas diárias elimina o planejamento.
- D) dividir nossas atividades de forma aleatória é uma forma de melhorar o trabalho.
- E) criar mecanismos de priorização não facilita nossas atividades.

34. Para um bom desempenho das tarefas e de forma organizada, é importante desenvolver um diagnóstico dos problemas, os quais sempre partem da observação dos diretores, gerentes e supervisores. Em relação a uma melhor produção dos funcionários, dentro de um melhor desempenho, é CORRETO observar que

- A) os funcionários que melhor desenvolvem suas atividades podem definir metas.
- B) os funcionários em uma organização não dependem das determinações dos gestores.
- C) após as observações realizadas pela direção, fica impossível estabelecer metas.
- D) cada profissional necessita de um controle anual e não sistemático para produzir.
- E) o desenvolvimento das tarefas é uma ação independente do planejamento.

35. A qualidade na prestação de serviços é um elemento diferencial nas empresas públicas e privadas, 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) a qualidade está inserida, apenas, nas organizações privadas.
- C) prestar serviço com qualidade significa, antes de mais nada, ter compromisso com o que fazemos.
- D) o enfoque na qualidade ainda não chegou ao Brasil.
- E) a prestação de serviços com qualidade depende, apenas, dos equipamentos utilizados.

36. Quando falamos em qualidade na prestação de serviços, estamos nos referindo a

- A) mecanismo de competitividade para melhoria dos serviços.
- B) instrumento para medir a produção.
- C) instrumentos de avaliação quantitativa.
- D) programa de gestão organizacional, apenas.
- E) elemento que está associado, apenas, ao lucro.

37. A promoção do controle de qualidade na prestação de serviços exige um planejamento. Em relação ao que é possível implantar, analise os itens abaixo:

- I.** É possível reduzir os erros na operacionalização das tarefas
- II.** Reduzir custos
- III.** Melhorar a produtividade
- IV.** Tornar competitivo

Está(ão) CORRETO(S)

- A) I, III e IV, apenas.
- B) II e IV, apenas.
- C) III, apenas.
- D) I, II e III, apenas.
- E) I, II, III e IV.

38. Constitui-se em elemento-chave na qualidade da prestação de serviços

- A) total satisfação do cliente.
- B) formação superior para realizar subtarefas.
- C) redução de carga horária.
- D) envolvimento, apenas, do nível superior da gestão.
- E) estabelecimento de ações de curto prazo.

39. A implantação da qualidade na prestação de serviços implica algumas ações. Sobre isso, analise os itens abaixo:

- I.** Mudança de mentalidade
- II.** Mudança de paradigma
- III.** Adaptação da nova realidade
- IV.** Equilíbrio das equipes

Está(ão) CORRETO(S)

- A) II e IV, apenas.
- B) III, apenas.
- C) I, II, III e IV.
- D) I e III, apenas.
- E) I e II, apenas.

40. “O desrespeito ao meio ambiente também afeta a qualidade de vida das pessoas no sentido de que pode causar problemas respiratórios, pois o desmatamento traz grande impacto ao clima do país”.

Em relação ao meio ambiente e cidadania, é CORRETO afirmar que

- A) o baixo índice populacional é um problema.
- B) a grande taxa de juros cobrada pelo sistema financeiro compromete a biosfera.
- C) causa problemas respiratórios, pois o desmatamento traz grande impacto ao clima do país.
- D) o aquecimento global é uma falácia.
- E) o desnivelamento da temperatura no mundo não atinge o meio ambiente.



ATENÇÃO

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas do tipo múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Português, 10 (dez) de Raciocínio Lógico e 20 (vinte) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Ao receber o Caderno de Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu.*
- *As bolhas do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *O tempo destinado à Prova está dosado, de modo a permitir fazê-la com tranquilidade.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.*

BOA SORTE!