**PROCESSO SELETIVO**

**EDITAL Nº. 010/2017**

**PROVA OBJETIVA: 13 DE AGOSTO DE 2017**

**CARGO: AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS FEMININO**

|  |
| --- |
| **Nome do Candidato (A)........................................................................................**  **....................................................................**  **Assinatura** |

**INSTRUÇÕES AO CANDIDATO**

1. A prova possui 20 (vinte) questões objetivas de múltipla escolha, sendo que somente uma das quatro assertivas está correta.
2. A prova terá duração de 02 (duas) horas, das 09h:00 as 11h:00.
3. Não é permitido em hipótese alguma o uso de qualquer meio de auxílio na resposta da prova, sendo passível de eliminação o (a) candidato flagrado utilizando equipamento eletrônico ou outro meio alternativo não previsto neste edital.
4. O candidato (a) poderá deixar o local de prova depois de transcorrido 30 (trinta) minutos do início da mesma, sob pena de eliminação.
5. A prova deverá ser feita com caneta transparente esferográfica de cor azul ou preta.
6. A divulgação do gabarito preliminar acontecerá no dia 14 (catorze) de agosto de 2017, a partir das 08h:00min no mural municipal e no site do Município de Saudades *http:/www.saudades.sc.gov.br*.
7. A divulgação do resultado preliminar acontecerá no dia 15 (quinze) de agosto de 2017 no mural municipal e no site do Município de Saudade *http:/www.saudades.sc.gov.br*.
8. Não serão aceitas rasuras no gabarito, caso haja, a questão será anulada.
9. Os últimos três candidatos deverão permanecer na sala até que o último (a) candidato conclua sua prova.

“**Ninguém conhece as suas próprias capacidades enquanto não as colocar à prova”.**

[***Públio Siro***](http://pensador.uol.com.br/autor/publio_siro/)

**BOA SORTE!**

**CONHECIMENTOS GERAIS**

**01.** Segundo o site oficial do município de Saudades no item histórico, em 1950 Saudades foi considerado Distrito de qual município?

1. Palmitos.
2. São Carlos.
3. Modelo.
4. **Chapecó.**

**02.** Quantos anos de emancipação político-administrativa o Município de Saudades completará em 30.12.2017?

1. **56 anos.**
2. 57 anos.
3. 54 anos.
4. 55 anos.

**03.** Qual trecho abaixo está em desacordo com o hino do Município de Saudades/SC?

1. Ó Saudades de lutas e glórias, de riquezas no povo e na terra, guarda sempre na tua memória todo bem que no passado te encerra.
2. **Muitas décadas atrás o imigrante nessas plagas desertas chegou, Com amor e trabalho constante nossa linda saudades fundou.**
3. A bondade do solo bendizes e oferece a Deus teu suor. Os teus filhos aqui são felizes construindo um futuro melhor.
4. Os Heróis alemães pioneiros, que no Oeste deixaram saudades, te fizeram importante celeiro de progresso e prosperidade.

**04.** As Leis Complementares n. 06/2002 e 27/2009, e suas alterações, regulamentam a Estrutura Administrativa do Município de Saudades. Segundo estas leis, quantas Secretarias Municipais existem na estrutura administrativa do Município de Saudades?

1. 05 (cinco).
2. 04 (quatro).
3. **06 (seis).**
4. 07 (sete).

**05.** Conforme informações do site oficial do Município de Saudades, no Movimento Econômico de 2015, apresentado no Troféu Empreendedor de 2016, qual foi o setor da economia municipal que apresentou o maior faturamento (valor adicionado do movimento econômico)?

1. Indústria.
2. Comércio.
3. Prestadores de Serviços.
4. **Agricultura e Pecuária.**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**06.** Quais são os cuidados necessários para se realizar a limpeza dos pisos em ambientes onde há um grande número de pessoas circulando?

1. Avisar às pessoas para tomarem cuidado ao passar pelo local e que elas precisam seguir lentamente.
2. **Sinalizar o espaço com cones para que as pessoas tenham mais atenção ao transitarem.**
3. Este tipo de limpeza só deve acontecer após o horário do expediente dos outros funcionários.
4. Impedir as pessoas de passarem pelo local. E. Avisar com uns dias de antecedência que o local será higienizado.

**07.** Qual alternativa CORRETA descreve o método mais adequado para o desempenho das atividades do Auxiliar de Serviços Gerais para manter os setores sob sua responsabilidade sempre limpos?

1. Aguardar o final do expediente.
2. Solicitar todo o equipamento necessário para a limpeza.
3. **Procurar planejar e organizar o local de trabalho com antecedência e regularidade assim como todos os produtos necessários para a limpeza**.
4. Evitar o horário de mais movimento. E. Solicitar hora extra para realizar o serviço em horários de descanso.

**08.** Das alternativas abaixo, qual é INCORRETA no que compete às funções de Auxiliar de Serviços Gerais?

1. O conhecimento de serviço de copa.
2. O controle de estoque de materiais de limpeza.
3. As noções de primeiros socorros.
4. **A realização de serviços de banco**.

**09.** Das opções abaixo, assinale a que corresponde à  tarefa de um  Auxiliar de Serviços Gerais:

1. Guardar todos os produtos em locais adequados conforme a recomendação;
2. Estar sempre atento ao utilizar produtos de limpeza;
3. Limpar todos os ambientes adequadamente;
4. **Todas estão corretas;**

**10.** Na prevenção de acidentes e aspectos gerais da segurança individual, alerta-se para a ocorrência de constantes acidentes por desconhecer ou ignorar os procedimentos corretos para carregar pesos. Neste sentido, qual das alternativas abaixo descreve o procedimento CORRETO?

1. Não carregar pesos, pois não faz parte da função.
2. A coluna sempre ereta ao carregar muito peso.
3. O peso deve ser colocado na cabeça para preservar a coluna.
4. **Transportar os materiais pesados em carrinhos apropriados.**

**11.** Com relação às regras básicas de comportamento profissional, qual a alternativa abaixo representa conduta INADEQUADA de acordo com a ética do servidor público?

1. Zelo pela economia do material de expediente.
2. Zelo pela conservação do material permanente.
3. Zelo pela conservação do patrimônio público.
4. **Retirar materiais de serviço sem autorização da autoridade competente.**

**12.** Todas as tarefas abaixo devem ser realizadas preferencialmente em dias em que não houver atendimento público e de forma programada, EXCETO:

1. Limpeza de caixas de gordura.
2. Desentupimento de calhas do telado.
3. **Higienização da cantina e/ou refeitório**.
4. Lavagem de reservatórios de água.

**13.** 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:

1. Não controlar emoções é fundamental.
2. Não devemos nos preocupar em sermos claros na comunicação.
3. Falar sempre mais que o necessário.
4. **Cuidar para não ferir o outro com reações agressivas.**

**14.** “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

2. Insegurança

3. Impaciência

4. Incoerência

5. Prolixidade

6. Ignorância

7. Arrogância

( ) Pouca clareza e nenhuma empatia tornam a comunicação quase que uma obrigação em vez de ser uma ação prazerosa e envolvente.

( ) Discrepância, falta de lógica, inconsequência.

( ) Ser excessivamente longo, cansativo e entediante numa conversa ou texto é um dos maiores pecados da comunicação.

( ) Caracteriza a falta de humildade.

( ) Falta de conhecimento, sabedoria e instrução sobre determinado tema, ou mesmo, acreditar em algo falso, não tendo discernimento.

( ) Reflete o desconhecimento das características do público-alvo.

( ) 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.

* 1. 1-3-5-4-7-6-2.
  2. **3-4-5-7-6-1-2.**
  3. 2-5-3-6-7-1-4.
  4. 4-2-7-1-3-5-6.

**15.** 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:

1. Manter o princípio da legalidade jurídica, voltado, apenas, para a proteção dos animais.
2. Manter a participação em movimentos de rua, apenas.
3. **Exercitar os direitos e deveres civis, políticos e sociais estabelecidos na constituição.**
4. Estabelecer princípios políticos para ser servidor público municipal, apenas.

**16.** 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):

1. I e II, apenas.
2. I e III, apenas.
3. **I, II e III**.
4. I, apenas.

**17**. Quando falamos em qualidade na prestação de serviços, estamos nos referindo a:

1. **Mecanismo de competitividade para melhoria dos serviços**.
2. Instrumento para medir a produção.
3. Instrumentos de avaliação quantitativa.
4. Programa de gestão organizacional, apenas.

**18.** 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):

1. I, III e IV, apenas.
2. II e IV, apenas.
3. III, apenas.
4. **I, II, III e IV.**

**19.** Constitui-se em elemento-chave na qualidade da prestação de serviços:

1. Total satisfação do cliente.
2. Formação superior para realizar subtarefas.
3. Envolvimento, apenas, do nível superior da gestão.
4. **Estabelecimento de ações de longo prazo.**

**20.** Qual das alternativas não é uma das características para um bom atendimento:

1. Bom humor;
2. Prestatividade;
3. Atenção;
4. **Má vontade;**