

FUNDAÇÃO CRIANÇA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

PROCESSO SELETIVO Nº 01/2010

Cód. 08 – Auxiliar Administrativo

Considere o texto abaixo para responder à questão 1.

O ciúme pode cegar

Ciúme realmente é um sentimento cego. Uma pesquisa demonstrou que as mulheres que foram criadas para sentir ciúme – sim, é um sentimento aprendido – são tão distraídas pela sensação que podem não conseguir focar seus pensamentos quando necessário.

Os pesquisadores da Universidade de Delaware, EUA, sugerem que os resultados de seu estudo revelaram algo profundo sobre as relações sociais e a percepção: ao que parece, as emoções podem literalmente afetar a visão.

A pesquisa – publicada no periódico *Emotion* –, comandada por Jean-Philippe Laurenceau, observou relacionamentos heterossexuais de casais em relações românticas em um experimento feito em laboratório. Os casais foram postos em frente a computadores e separados fisicamente. Inicialmente, homens e mulheres deveriam executar uma ação de identificar determinadas figuras e ignorar outras.

Enquanto o primeiro experimento acontecia, os pesquisadores interromperam as ações e anunciaram que os homens deveriam também ver e classificar, em termos de atratividade e beleza, uma série de imagens de mulheres (e que não apareceriam nas telas das mulheres).

Ao final do experimento, a conclusão foi que as mulheres com maiores níveis de ciúmes, identificadas por meio de questionários, não conseguiram se concentrar em suas tarefas de seleção de imagens com níveis de erros assustadores após saberem que seus parceiros olhavam com atenção fotos de outras mulheres. Isso foi chamado pelos pesquisadores de “cegueira induzida pela emoção”.

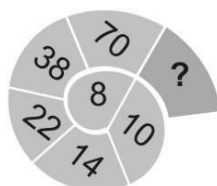
Por enquanto, os resultados não foram observados nos homens. E esse é o próximo passo, dizem os pesquisadores: fazer o paralelo da mesma emoção entre homens e mulheres.

Disponível em: <http://oqueeutenho.uol.com.br/portal/2010/04/21/o-ciume-pode-cegar/>. Acesso em 25/04/2010.

1. Segundo o texto, é correto afirmar que
 - A) segundo a pesquisa realizada na Universidade de Delaware, EUA, os resultados do teste nos homens foi semelhante aos das mulheres.
 - B) quanto maior o nível de ciúme, maior é a dificuldade de as mulheres se concentrarem, o que implica a menor precisão na realização de tarefas e maior a tendência a erros.
 - C) a cegueira induzida pela emoção é facilmente corrigida com o uso de óculos.
 - D) a pesquisa efetuada consistiu na análise de imagens de mulheres para classificá-las de acordo com a beleza e atratividade.
2. As palavras são acentuadas, segundo a mesma regra que júri, maracujá e lâmpada, respectivamente em:
 - A) baínha, álbum e álibi.
 - B) biquíni, sofá e pudéssemos.
 - C) memória, céu e infância.
 - D) lápis, íon e jóquei.
3. Segundo a ortografia oficial, as palavras estão escritas corretamente em:
 - A) beneficiante, elucubração, fachina, espontanedade, analisar.
 - B) beneficente, elucubrassão, faxina, espontaneidade, analisar.
 - C) beneficente, elucubração, faxina, espontaneidade, analisar.
 - D) beneficiante, elucubrasção, fachina, espontanedade, analisar.
4. O verbo está corretamente flexionado em:
 - A) Quando ele prever o resultado, terá outra atitude.
 - B) Se o treinador manter a calma, o time o acompanhará.
 - C) Quando a copa vir para o Brasil, muitos problemas estarão resolvidos.
 - D) Ele interveio a nosso favor, mas a repreensão foi inevitável.

5. Considerando as vozes verbais, analise a frase: “As pastas foram arquivadas”. Os verbos grifados formam a
- A) voz ativa.
 - B) voz passiva analítica.
 - C) voz passiva sintética.
 - D) voz reflexiva.
6. A concordância nominal está correta em:
- A) Espertas, a secretária e a atendente foram elogiadas.
 - B) A jovem, após anotar o recado, disse obrigado ao desligar.
 - C) É necessária paciência para suportar tanto desaforo.
 - D) A auxiliar de secretaria é meia ingênua.
7. A concordância verbal está correta em:
- A) Haviam duas pessoas na fila enquanto conversávamos.
 - B) Fazem três meses que trabalho como encarregado.
 - C) São meio dia e meia! Vamos almoçar.
 - D) O auxiliar de almoxarifado e o assistente administrativo foram atentos para evitar o desperdício.
8. Julgue C para “Certo” e E para “Errado” e assinale a alternativa correta quanto à regência verbal:
- I. Os empregados desobedeceram a ordens diretas do responsável.
 - II. O assistente administrativo respondeu todas perguntas.
 - III. Assistimos a uma campanha nova na televisão.
 - IV. Os funcionários preferiram o desconto de horas do que o pagamento.
- A) C, C, C, C.
 - B) E, C, C, E.
 - C) C, E, E, E.
 - D) C, E, C, E.
9. Julgue C para “Certo” e E para “Errado” e assinale a alternativa correta quanto à regência nominal:
- I. O motorista seguiu paralelo o prédio novo, procurando a entrada.
 - II. O esforço dos funcionários foi digno de nota.
 - III. O auxiliar foi firme em suas convicções.
 - IV. O salário deste ano foi idêntico o do ano passado.
- A) E, C, C, E.
 - B) C, E, C, E.
 - C) C, C, C, C.
 - D) E, C, E, E.
10. Julgue C para “Certo” e E para “Errado” e assinale a alternativa correta quanto ao uso da vírgula:
- I. Durante muitos anos, esperamos resultados tão bons!
 - II. Por favor, peque o relatório para mim.
 - III. O motorista, o auxiliar e o chefe de departamento, acabaram de chegar.
 - IV. O auxiliar, precisou de tempo para digerir a notícia.
- A) C, E, E, C.
 - B) C, C, C, C.
 - C) C, C, E, E.
 - D) E, C, C, E.
11. No projeto de construção de um prédio consta a seguinte informação, dada pelo engenheiro responsável pela obra:
- “Para ter sustentação, a ferragem vertical do prédio deverá ter a terça parte de seu comprimento enterrada, ficando, dessa forma, com 48m acima da superfície”.
- Sendo assim, o comprimento total dessa ferragem de sustentação é igual a
- A) 64m.
 - B) 72m.
 - C) 70m.
 - D) 96m.

12. Uma empresa, prestadora de serviços de controle de qualidade, foi contratada por uma indústria de lâmpadas e constatou que a cada 15 lâmpadas produzidas, 3 apresentavam algum defeito. Isso significa que se pegarmos uma lâmpada produzida por essa empresa, a probabilidade dessa lâmpada não ter defeito algum é de
- A) 20%.
B) 30%.
C) 80%.
D) 75%.
13. Uma torneira com vazão de 100 litros de água por minuto será usada para encher uma piscina com capacidade de 40 mil litros. Portanto, o tempo total gasto para encher essa piscina completamente utilizando essa torneira é de
- A) 6 horas e 40 minutos.
B) 6 horas.
C) 6 horas e 6 minutos.
D) 7 horas e 6 minutos.
14. Um criador de cães verificou que gasta 10kg de ração para alimentar seus 12 cães durante 5 dias. Considerando que todos os cães comam a mesma quantidade de ração, podemos concluir que 10 cães comerão um pacote de 50 kg de ração em
- A) 25 dias.
B) 32 dias.
C) 28 dias.
D) 30 dias.
15. Para não ter prejuízo, um comerciante deve vender cada produto de seu estabelecimento com preço pelo menos 50% superior ao preço de compra desse produto. Porém, ele confecciona a listagem de preço dos produtos com valor 80% superior ao preço de compra, pois sabe que muitos clientes “choram” na hora da compra e querem desconto. Dessa forma, um produto com preço de custo de R\$50,00 estará na prateleira com preço de _____ e pode ser vendido pelo preço mínimo de _____ sem que haja prejuízo.
- Os valores que preenchem corretamente as lacunas acima são respectivamente:
- A) R\$130,00 e R\$100,00
B) R\$25,00 e R\$40,00
C) R\$90,00 e R\$75,00
D) R\$100,00 e R\$130,00
16. Certo ônibus parte de um ponto às 6 horas da manhã e passa novamente por esse ponto a cada 28 minutos. Se uma pessoa chegar a esse ponto às 3 horas da tarde para “pegar” esse ônibus, ela terá que esperá-lo durante
- A) 10 minutos.
B) 4 minutos.
C) 8 minutos.
D) 15 minutos.
17. O chão de uma sala será revestido com piso de cerâmica. Sabendo-se que esse chão tem o formato de um quadrado e sua área é igual a 144m^2 , podemos concluir que o perímetro dessa sala é igual a
- A) 48m.
B) 24m.
C) 36m.
D) 14,4m.
18. Sabendo-se que 1m^3 equivale a 1000 litros, um cubo com 2m de aresta tem volume igual a
- A) 4000 litros.
B) 6000 litros.
C) 2000 litros.
D) 8000 litros.
19. Complete a espiral, partindo do centro para descobrir o número a ser colocado no seu final é (?).
- A) 128.
B) 134.
C) 124.
D) 142.



20. Completa a sequência: 3 – 5 – 9 – 17 – 33 – ?

- A) 68.
- B) 57.
- C) 65.
- D) 54.

21. O Estatuto da Criança e do Adolescente traz a possibilidade do adolescente incluir-se no mercado de trabalho sob a forma de aprendiz, observando condições especiais de trabalho, sem que estas afetem sua condição de desenvolvimento, considerando suas necessidades primeiras de escolaridade e saúde. Sobre este ponto é INCORRETO afirmar que

- A) ao adolescente até quatorze anos de idade é assegurada bolsa de aprendizagem.
- B) ao adolescente aprendiz, maior de quatorze anos, são assegurados os direitos trabalhistas e previdenciários.
- C) o respeito à frequência escolar serão estendidos até a idade de dezesseis anos apenas.
- D) ao adolescente portador de deficiência é assegurado trabalho protegido.

22. Segundo a lei 8.069/1990, a criança e o adolescente têm direito à educação, visando o pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho, assegurando-lhes:

- I. Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.
- II. Direito de ser respeitado por seus educadores.
- III. Direito de contestar critérios avaliativos, podendo recorrer às instâncias escolares superiores.
- IV. Direito de organização e participação em entidades estudantis.
- V. Acesso à escola pública e gratuita próxima de sua residência, desde que situada em grandes centros populacionais.

Sobre as informações acima responda:

- A) Estão todas corretas.
- B) Apenas uma está correta.
- C) Apenas três estão corretas.
- D) Estão todas incorretas.

23. Um profissional que apenas suspeita de maus tratos sofridos por uma criança de nove anos de idade deve

- A) realizar uma denúncia ao posto policial mais próximo, apenas depois de ter uma confirmação de sua suspeita.
- B) aguardar verbalização clara da criança para que possa estabelecer uma denúncia ao Conselho Tutelar da cidade.
- C) buscar confissão dos pais ou testemunho de familiar próximo, para que possa, em seguida, denunciar ao Conselho Tutelar da cidade.
- D) comunicar ao Conselho Tutelar da Cidade, mesmo que seja apenas uma suspeita.

24. Marcos é um menino de sete anos que passa por dificuldades familiares provenientes do uso abusivo de bebida alcoólica por parte dos pais e irmã mais velha. Diante de denúncia, o Conselho Tutelar da cidade realizou investigação comprovando situação de negligência e maus tratos vividos pela criança. As medidas adequadas a serem tomadas serão:

- A) Após confirmados através de provas, os maus tratos e negligência, será adotada medida de punição aos pais com reclusão carcerária temporária como forma de internação, onde serão inclusos compulsoriamente em tratamentos objetivando a reabilitação, para, posteriormente passarem por um período de estágio com a criança.
- B) Comprovados os maus tratos, será retirada do convívio familiar a criança e colocada imediatamente em família substituta a fim de não interromper seu processo de desenvolvimento escolar e maturacional.
- C) Será nomeado um tutor familiar, o qual viverá juntamente como a família durante o processo de avaliação da capacidade familiar em oferecer um ambiente favorável ao desenvolvimento saudável desta criança, realizando constantes relatórios e orientações aos pais sobre as necessidades de Marcos, assim como sobre as possíveis repercussões legais do caso.
- D) Após a investigação será proposto um programa de auxílio a esta família incluído-a em projetos municipais de educação, reabilitação e tratamento, buscando fortalecer o vínculo familiar através da saúde e informar sobre sua importância para todos os integrantes, assim como para o desenvolvimento de Marcos.

25. De acordo com o ECA, a manutenção ou reintegração da criança ou adolescente à sua família terá preferência em relação a qualquer outra providência, caso em que será esta incluída em programas de orientação e auxílio para respaldo de tal objetivo. Assim, a perda do poder familiar constitui medida a ser tomada em última instância, quando esgotados os recursos para a manutenção dos vínculos da família natural.

Sobre o parágrafo acima assinale:

- A) A asserção está correta e a razão está incorreta.
- B) A asserção e a razão estão incorretas.
- C) A asserção e a razão estão corretas.
- D) A asserção está incorreta e a razão está correta.

26. Nas relações com o público tanto interno quanto externo de uma empresa, os funcionários estão a todo momento se comunicando através de palavras, gestos ou sinais que representam sua imagem e conseqüentemente a imagem da empresa. As barreiras ou distorções na comunicação geralmente ocorrem por vários motivos, mas elas podem ser transpostas quando, no ambiente de trabalho, se adota uma postura de
- A) falta de interesse pela pessoa ou pelo assunto.
 - B) concentração na mensagem a transmitir/transmitida.
 - C) acentuado individualismo focado nos problemas pessoais ou familiares.
 - D) acolhimento do sentimento de antipatia pelo outro.
27. No atendimento a usuário de uma empresa não pode haver falhas e o funcionário deve
- A) criticá-lo ou à sua forma de expressão.
 - B) prestar atenção somente aos fatos não levando em conta os sentimentos.
 - C) procurar entender a todo custo o que o ele quer dizer realmente.
 - D) distrair-se enquanto ele fala.
28. É com o pessoal de atendimento que a empresa aparece para o mercado. O funcionário de atendimento deve ter como principal foco o usuário, pois a interface com o público exige a habilidade para fazer corretamente as coisas certas e com qualidade. Constituem regras que geram produtividade e devem ser seguidas pelo funcionário que presta atendimento.
- 1) Adotar comportamentos e atitudes que facilitem ou conduzam os usuários a resolverem seus interesses no primeiro contato.
 - 2) Estar preparado para esclarecer, informar, facilitar, orientar o usuário, sem necessidade de retornos, comunicações, contratos, e-mails ou telefonemas posteriores.

Podemos concluir que

- A) 1 e 2 estão incorretas.
 - B) Apenas a 1 está correta.
 - C) 1 e 2 estão corretas.
 - D) Apenas a 2 está correta.
29. Saber ouvir reclamações e solicitações dos usuários é uma arte e a principal orientação é a de colocar-se no lugar da pessoa. Para um atendimento eficiente diante de reclamações
- A) aceite a objeção escutando a pessoa com interesse, procurando buscar uma solução.
 - B) deixe a pessoa falar mas interrompa-a sempre para provocar descontinuidade no seu raciocínio.
 - C) evite discutir, mas imponha suas posições.
 - D) ouça a reclamação, mas seja radical ao defender a empresa.
30. O ambiente de trabalho pode motivar ou não as pessoas e comprometer ou favorecer a qualidade no atendimento. Um ambiente corporativo saudável promove um clima organizacional harmônico e cada um tem a sua participação na conquista dessa condição dependendo de suas pré-condições para as relações interpessoais. Algumas características pessoais têm a ver com o desenvolvimento das relações no ambiente de trabalho. Podemos citar:
- 1) Um indivíduo apático transmite um sentimento de indiferença, sem expressão, frio e distante.
 - 2) Uma pessoa antipática provoca desprazer no contato pessoal e todos querem ficar longe de quem se comporta de maneira presunçosa e arrogante.
 - 3) Aquele que é simpático e executa suas funções sempre de bom humor, consegue tornar o ambiente tranquilo e agradável.
 - 4) Uma pessoa empática consegue demonstrar interesse pelo problema do outro sem se envolver, consegue proporcionar prazer no contato interpessoal, sabe se aproximar transmitindo a sensação de bem estar, de compreensão.
- Contribuem para o bom relacionamento no ambiente de trabalho as características constantes dos itens
- A) 2 e 4, apenas.
 - B) 3 e 4, apenas.
 - C) 1 e 3, apenas.
 - D) 2 e 3, apenas.
31. No atendimento presencial é fundamental usar um conjunto de normas que permitam apresentar uma atitude e um comportamento positivo para a satisfação do usuário. Constitui atitude incorreta do funcionário que atende
- A) mostrando especial atenção ao usuário.
 - B) repetindo informações sem sinais de contrariedade, sempre que for necessário.
 - C) abreviando o atendimento quando estiver aborrecido com algo ou com alguém.
 - D) demonstrando conhecimentos sobre os produtos oferecidos pela empresa.

32. Analise as afirmações.

- () No atendimento direto a aparência é o primeiro impacto visual e a primeira impressão do usuário sobre a empresa. Engloba a roupa usada (uniforme ou não), o calçado, o penteado, os adornos que se colocam, a higiene que se apresenta, etc...
- () A expressão corporal é a forma que denuncia ao usuário a disponibilidade, paciência, segurança, energia e agilidade de quem atende. Engloba o modo como se inclina o corpo ou a face, a posição das mãos, o sorriso, o modo de andar que pode ou não demonstrar vitalidade, etc...
- () O som e o tom de voz e a forma como se dizem as coisas são mais importantes do que as palavras que se empregam, sendo um instrumento fundamental na transmissão de atitudes e comportamentos positivos em qualquer forma de atendimento, tanto direto como por telefone.

São (V) Verdadeiras ou (F) Falsas as afirmações, na sequência:

- A) V, F, F.
- B) F, V, V.
- C) F, V, F.
- D) V, V, V.

33. Para que um atendimento ao público seja feito com qualidade atingindo o objetivo que é a satisfação do usuário, o funcionário que exerce essa função precisa ter incorporado em seu perfil alguns hábitos profissionais e éticos, além de muita sensibilidade que irão gerar procedimentos corretos. Analise as posturas abaixo:

- Interromper constantemente o outro no meio da fala.
- Distrair-se atendendo ao celular em ligação sobre assunto particular.
- Demonstrar paciência, respeito e consideração.
- Ser prolixo em suas explicações ou demonstrações.
- Usar frases de dupla interpretação.
- Demonstrar preconceito.
- Apresentar falta de sintonia entre o que ouve e o que responde.

Prejudicam o atendimento o que consta em

- A) todos os itens.
- B) cinco itens, apenas.
- C) quatro itens, apenas.
- D) seis itens, apenas.

34. Qualquer tipo de atendimento ao público, pessoal ou por telefone implica conhecimentos, comportamentos e atitudes, que precisam estar perfeitamente integrados para traduzirem, de forma natural e genuína, um atendimento de qualidade. O atendimento telefônico é muito importante para qualquer empresa e o funcionário precisa ser treinado para executar seu trabalho com excelência. Podemos citar algumas orientações:

- Mostre interesse e atenção em ouvir o interlocutor evitando expressões que sugiram hostilidade ou negativismo do tipo “não sei”, “não temos”, “não...”.
- Tenha sempre papel e caneta perto do telefone, para poder tomar notas.
- Não personalize a conversa, mas mantenha a simpatia e a disponibilidade.
- Evite pôr o interlocutor à espera por longo tempo.
- Termine a conversa com cortesia, revelando vontade e motivação na prestação de serviço, utilizando expressões de acordo com o contexto.
- Desligue sempre o telefone depois do interlocutor.

Está correto o que se afirma em

- A) apenas cinco dos itens.
- B) apenas quatro dos itens.
- C) todos os itens.
- D) apenas três dos itens.

35. Falar ao telefone é diferente do que falar pessoalmente. Como não é uma comunicação presencial, é preciso saber falar e saber ouvir, usando o máximo possível de percepção para que haja uma sintonia real com a mensagem transmitida. Há necessidade de adoção de alguns procedimentos exceto o de

- A) utilizar muitas expressões técnicas que supostamente o usuário desconheça.
- B) permitir que o interlocutor explique com tranquilidade o motivo da ligação.
- C) falar pausadamente e usar o tom certo.
- D) falar com voz clara e expressiva.

36. Se o texto em sua tela do Word está sublinhado, mas você não aplicou formatação de sublinhado, ele pode estar indicando problemas que exigem correções específicas.

- Ao verificar a ortografia e gramática, automaticamente, o Microsoft Word usa sublinhados ondulados em _____ para indicar possíveis erros de ortografia e sublinhados ondulados em _____ para indicar possíveis erros gramaticais.

Completam corretamente os claros, na sequência:

- A) roxo // vermelho(excluir .)
- B) vermelho // verde
- C) verde // azul(excluir .)
- D) azul // roxo

37. Analise as afirmações sobre constante em fórmulas do aplicativo EXCEL

- É um valor que não é calculado e que não é alterado.
- Uma expressão ou um valor de uma expressão constitui uma constante.

Podemos concluir que

- A) apenas a segunda afirmação está correta.
- B) apenas a primeira afirmação está correta.
- C) ambas as afirmações estão corretas.
- D) ambas as afirmações estão incorretas.

38. Analise as afirmações sobre os recursos do PowerPoint e do Access e assinale a que está incorreta.

- A) Copiando e colando um slide depois de outro que possua um modelo de design diferente do slide colado, esse último herdará os estilos do slide posicionado antes dele.
- B) No Access cada nível de grupo em uma página de acesso a dados possui uma origem de registro. O nome da origem do registro é exibido na barra de seções de cada seção usada para um nível de grupo.
- C) A tecla de atalho para Apresentação de slides do PowerPoint é F3.
- D) Você também pode utilizar uma consulta seleção para agrupar registros e calcular somas, contagens, médias e outros tipos de totais.

39. A figura abaixo representa um botão da janela do Internet Explorer cuja função é a de

- A) Localizar.
- B) Compartilhar.
- C) Autopreencher endereço.
- D) Atualizar.



40. Outlook Express oferece recursos para bloquear as mensagens de um remetente ou de um domínio específico.

- 1) Quando um remetente ou um domínio é bloqueado, nenhum email ou mensagem de notícias desse remetente ou domínio é recebida na Caixa de entrada.
- 2) Os emails dos remetentes bloqueados vão diretamente para a pasta das mensagens lidas.
- 3) As mensagens do grupo de notícias dos remetentes bloqueados não são exibidas.

Está correto o que afirma em

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.