



AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES A SEGUIR

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no cartão-resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D, das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o cartão-resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- Faça o preenchimento do tipo de prova e da alternativa que julgar correta, conforme o exemplo a seguir: ●
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **20** questões, numeradas de **1 a 20**.
- Verifique no caderno de prova se faltam folhas, se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente transparente com água, sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Ao terminar sua prova, entregue o cartão-resposta devidamente **preenchido e assinado** ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **2h30min**, incluído o tempo para preenchimento do cartão-resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta, seja por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da prova sem o acompanhamento de um fiscal.
- Uso do banheiro após entregar seu cartão-resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do cartão-resposta.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

O controle do fluxo de pessoas dentro de prédios públicos deve ser regido por normas claras de segurança e de controle de acesso, definindo procedimentos para entrada, permanência e saída. Portanto, caso esteja na responsabilidade do funcionário, realizar mecanismos de controle de acesso a entradas do órgão público, qual das atividades abaixo que deveriam ser realizadas por ele? Assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Os portões de entrada e saída devem ficar permanentemente abertos.
- (B) Não manter uma rotina de liberação de entrada de veículos.
- (C) Monitoramento e registro de entradas e saídas de pessoas.
- (D) Liberar o acesso de pessoas não autorizadas.

Questão 02

O uso correto dos equipamentos e materiais de limpeza e desinfecção de superfícies, além de otimizar a mão de obra, aumenta a eficiência dos produtos e, conseqüentemente, contribui para a redução de custos. Um exemplo de equipamento é a lavadora de alta pressão, este equipamento tem a funcionalidade de limpar as superfícies por meio de um jato de água com alta pressão. Estes equipamentos podem ser utilizados para ambientes internos ou externos, entretanto, uma de suas vantagens é que são ideais para a limpeza de:

- (A) áreas grandes e sujeiras pesadas.
- (B) áreas grandes e sujeiras consideradas simples.
- (C) áreas pequenas e sujeiras consideradas simples.
- (D) áreas pequenas e sujeiras pesadas.

Questão 03

O detergente é um produto destinado à limpeza de superfícies e tecidos através da diminuição da (X), nada mais é que uma película que é formada na superfície do líquido, devido a ligações entre as suas moléculas. E essa película dificulta que a água entre em contato com a sujeira. O detergente atua como se furasse essa película, evitando a formação de gotas, fazendo com que as moléculas da água tenham maior contato com as fibras do tecido.

Fonte: Sabão e detergente: saiba como funcionam! Disponível em:

https://www1.ibb.unesp.br/Home/Graduacao/ProgramadeEducacaoTutorial-PET/ProjetosFinalizados/Sabao_e_detergente_saiba_como_funcionam.pdf

Substitua o (X) do texto pela alternativa CORRETA.

- (A) instabilidade aparente
- (B) pressão capilar
- (C) tensão superficial

(D) energia de superfície

Questão 04

A conservação de jardins envolve um conjunto de práticas destinadas a manter o espaço harmonioso, saudável e visualmente agradável, com grama, flores e plantas bem cuidadas. Essas práticas incluem atividades como poda regular, irrigação adequada, adubação, controle de pragas e doenças, limpeza de áreas verdes, remoção de ervas daninhas e replantio de espécies, quando necessário. Uma das práticas utilizadas na conservação de jardins é revolver o solo em toda a sua superfície, a uma profundidade de 20-30 cm, com o cuidado de desfazer bem os torrões e deixar o solo bem solto. A esse processo denomina-se:

- (A) irrigação.
- (B) escarificação.
- (C) nivelamento.
- (D) adubação.

Questão 05

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, pois, sem o apoio da linguagem corporal e de expressões faciais, é necessário focar intensamente no tom de voz, na escuta atenta e na escolha cuidadosa das palavras para garantir uma comunicação clara, empática e eficaz. Portanto, para garantir um bom atendimento telefônico, julgue os itens a seguir:

I. Ao realizar o atendimento, primeiramente, deverá utilizar as seguintes frases: "Quem fala?" ou "Quem é?".

II. Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.

III. Ao atender uma ligação, desconecte-se dos seus problemas pessoais e mantenha a voz serena e acolhedora, transmitindo atenção e cordialidade durante a conversa.

É CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 06

O extintor de incêndio é um equipamento portátil ou sobre rodas, de acionamento manual e padronizado, composto por um cilindro com agente extintor, podendo conter também gás expelente, destinado ao combate de princípios de incêndio. Com base nesse contexto, assinale a alternativa que apresenta corretamente o conceito de agente extintor.

- (A) É toda substância que age para controlar o fogo, mas sem impedir que o mesmo aumente ou se espalhe, pois aumenta os elementos de combustão.

- (B) É toda substância capaz de interromper ou controlar a combustão, ao reduzir os elementos que alimentam o fogo, impedindo seu crescimento e propagação.
- (C) É toda substância usada para alimentar o fogo de forma controlada, garantindo que ele se mantenha aceso por mais tempo.
- (D) É toda substância que atua com a função de espalhar o fogo para áreas seguras, impedindo que ele permaneça concentrado em um único ponto.

Questão 07

As práticas de manutenção podem ser classificadas de formas preventivas ou corretivas, sobre esse assunto, julgue os itens a seguir:

I.A manutenção corretiva são serviços feitos de forma imediata para garantir a continuidade do uso dos sistemas, elementos ou componentes das edificações, ou para evitar riscos e prejuízos pessoais ou patrimoniais.

III.A manutenção preventiva são serviços programados com antecedência, priorizando as solicitações dos usuários, a vida útil estimada dos sistemas e componentes, a gravidade e urgência das necessidades, além de informações obtidas em inspeções periódicas.

A partir da análise dos itens, é possível AFIRMAR que:

- (A) I está incorreto e II está correto.
- (B) I e II estão incorretos.
- (C) I e II estão corretos.
- (D) I está correto e II está incorreto.

Questão 08

Sobre o manuseio de correspondências e a respeito do que é necessário saber sobre os seus procedimentos, faça a correlação entre as colunas I (tipo de correspondência) e II (descrição da correspondência):

Coluna I

1. Correspondência interna.
2. Correspondência oficial.
3. Correspondência particular.

Coluna II

- a. É um tipo de comunicação informal utilizada entre autoridades ou servidores e instituições ou pessoas que não fazem parte da administração pública.
- b. É a correspondência mantida entre as unidades organizacionais da instituição.
- c. É o meio estruturado de comunicação entre unidades organizacionais ou entre estas e pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

Correlacione as colunas I e II, e assinale a alternativa CORRETA.

- (A) 1.a, 2.b, 3.c.
- (B) 1.c, 2.b, 3.a.

- (C) 1.a, 2.c, 3.b.
- (D) 1.b, 2.c, 3.a.

Questão 09

Para que os serviços do copeiro ocorram de forma organizada e eficiente, é fundamental realizar uma arrumação prévia, envolvendo a organização do ambiente e a preparação antecipada de ingredientes e utensílios de trabalho. Sobre as atividades a serem realizadas nesse ambiente, julgue os itens a seguir:

I. Disponibilizar, no aparador, o material limpo e higienizado, como travessas, louças, pratos, talheres, copos, utensílios de trabalho, molhos e condimentos

II. Listar todos os produtos e utensílios que serão necessários durante os serviços.

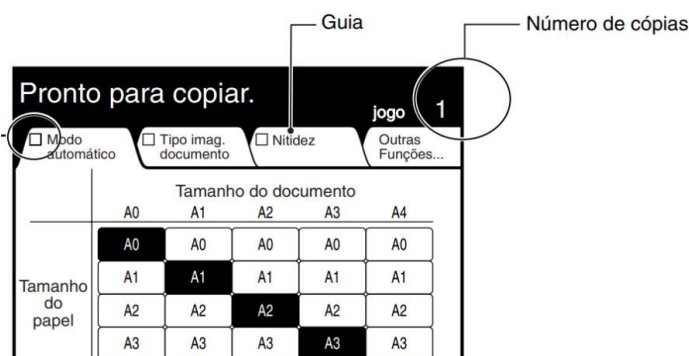
III. Não conferir as condições dos estoques e nem providenciar reposições.

É CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 10

Observe a figura abaixo:



Fonte: Guia do Usuário da Copiadora/Impressora Xerox 6030/6050 para Grandes Formatos. Disponível em:

https://download.support.xerox.com/pub/docs/6030/userdocs/any-os/pt/701P41579_pt.pdf

O funcionário que estiver manuseando a impressora para operá-la como copiadora e estiver de frente para o seu painel de controle, diante das indicações do visor, é possível que ele consiga solicitar que a máquina faça as atividades descritas, julgue-as como Verdadeiras (V) ou Falsas (F):

- (__) Solicitar que a máquina faça 40 cópias de um documento.
- (__) Solicitar que seja feita uma cópia num tamanho de documento A3.
- (__) Numerar as cópias em sequência, identificando-as da primeira à última.

Assinale a alternativa com a sequência CORRETA, de

cima para baixo.

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

Questão 11

Observe a figura abaixo:



Fonte: Stolarski, Márcia Cristina, et al., org. Boas práticas de manipulação de alimentos. Curitiba: SEED-PR, 2015.

Na figura estão descritas algumas situações que auxiliam na proliferação de microrganismos, tais como, presença de pragas urbanas como o rato, tossir ou espirrar sobre o alimento, manipular dinheiro e alimento, ao mesmo tempo. Além disso, na figura tem a representação do número I que equivale a qual problema? Assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A tábua de madeira representa o melhor utensílio para cortes e manipulações de carnes e legumes.
- (B) A tábua de madeira não é ideal para manipular alimentos, pois pode reter microrganismos em sua superfície.
- (C) No quesito higiene, a tábua de madeira é a única que não permite aderência de microrganismos.
- (D) A tábua de madeira é o único entre as demais figuras que não apresenta retenção de microrganismos.

Questão 12

O zelo com os materiais pertencentes ao órgão deve ser uma responsabilidade compartilhada por todos os seus integrantes. Durante o uso, a conservação e a guarda desses materiais, incluindo veículos e máquinas, devem ser observadas com atenção. O empregado responsável deve manter o bem patrimonial em local apropriado e seguro, de forma a prevenir danos, extravios ou subtrações. Sobre esse assunto, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Os bens patrimoniais não são de uso exclusivo, podendo desta forma ser utilizado para fins particulares.
- (B) Ao estacionar o veículo do órgão, deve-se dar preferência por estacionar em locais inapropriados, como áreas não autorizadas ou sem segurança.
- (C) Os bens patrimoniais podem, sob qualquer hipótese, ser retirados das dependências de qualquer unidade do órgão, sem a prévia comunicação.
- (D) Ao utilizar um bem patrimonial este deve ser para o fim a que se destina.

Questão 13

O atendimento ao público é o ponto de primeiro contato entre o cidadão e o órgão público, representando a porta de entrada para serviços e informações. Por isso, ele deve ser conduzido de forma humanizada, com cordialidade, atenção e empatia. Assinale dentre as alternativas abaixo, aquela que NÃO deve ser realizada durante um atendimento público.

- (A) Ser prevenido e ter sempre papel, caneta e lista de ramais, se for o caso, em mãos.
- (B) O atendimento deve ser carinhoso iniciando-o com "meu querido", "ei amigo", "meu filho ou minha filha".
- (C) Ser cordial e perguntar o nome da pessoa com muito respeito.
- (D) Não poluir a fala com excesso de informações e nem com uma linguagem muito técnica.

Questão 14

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) são ferramentas de trabalho que visam proteger a saúde do trabalhador, além de reduzir os riscos de exposição. O uso de EPI é uma exigência da legislação trabalhista brasileira através de suas Normas Regulamentadoras. Avalie a figura abaixo:



Fonte: Associação Nacional de Defesa Vegetal (ANDEF). Manual de uso correto de equipamentos de proteção individual. Campinas, São Paulo: Linea Creativa, 2003.

A figura ilustra um exemplo de EPI denominado viseira facial que apresenta como função:

- (A) proteger a cabeça, absorvendo e dissipando o impacto em caso de colisões ou quedas.
- (B) proteger o couro cabeludo e o pescoço de respingos e do sol.
- (C) proteção eficaz contra a inalação de vapores orgânicos, névoas ou finas partículas tóxicas.
- (D) proteger os olhos e o rosto contra respingos durante o manuseio e a aplicação de produtos.

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 15 a 17.

O Tempo

A vida é o dever que nós trouxemos para fazer em casa.

Quando se vê, já são seis horas!

Quando se vê, já é sexta-feira!

Quando se vê, já é natal...

Quando se vê, já terminou o ano...

Quando se vê perdemos o amor da nossa vida.

Quando se vê passaram 50 anos!

Agora é tarde demais para ser reprovado...

Se me fosse dado um dia, outra oportunidade, eu nem olhava o relógio.

Seguiria sempre em frente e iria jogando pelo caminho a casca dourada e inútil das horas...

(<https://tudoportugues.com/cronicas-curtas-para-sala-de-aula/>)

Questão 15

"Seguiria sempre em frente e iria jogando pelo caminho a casca dourada e inútil das horas."

Quanto à concordância dos vocábulos do trecho, identifique a alternativa CORRETA.

- (A) Os vocábulos 'dourada' e 'inútil' caracterizam o substantivo 'casca'.
- (B) O vocábulo 'dourada' caracteriza o substantivo 'casca', enquanto 'inútil' caracteriza 'horas'.
- (C) Os vocábulos 'dourada' e 'inútil' são substantivos no feminino e masculino, respectivamente.
- (D) As palavras 'caminho' e 'horas' são substantivos abstratos, pois precisam de outro ser para existirem.

Questão 16

"Quando se vê, já é sexta-feira!"

A palavra 'sexta-feira' possui hífen, pois em palavras compostas sem elemento de ligação quando o primeiro termo está representado por forma substantiva, adjetiva, numeral ou verbal ocorrerá o hífen.

Essa mesma regra está empregada CORRETAMENTE no vocábulo:

- (A) Ultra-som.
- (B) Cão-de-guarda.
- (C) Conta-gotas.
- (D) Mal-criado.

Questão 17

"A vida é o dever que nós trouxemos para fazer em casa."

Os enunciados a seguir apresentam palavras escritas com 'x' de forma correta, tal qual o vocábulo 'trouxemos', EXCETO em:

- (A) A resposta que ele deu estava exata, não havia nenhum erro.
- (B) A enxaqueca me deixou tão mal que precisei de um tempo para descansar em um ambiente tranquilo e escuro.

- (C) O xofer levou-nos até o restaurante com uma condução calma e segura, evitando qualquer contratempo.
- (D) Depois de um dia cheio, nada melhor do que relaxar com um bom livro e uma xícara de chá.

Conhecimentos Gerais

Questão 18

Segundo a Lei Orgânica de Santa Helena/SC, os servidores públicos municipais têm direito a uma série de benefícios relacionados à sua jornada de trabalho e remuneração. Entre esses benefícios, qual é o que está corretamente garantido pela legislação municipal?

- (A) O descanso semanal remunerado pode ser substituído por um adicional em dinheiro.
- (B) O trabalho noturno e o diurno devem ser remunerados igualmente, sem distinção.
- (C) A jornada de trabalho semanal pode ultrapassar cinquenta horas, desde que haja acordo com o servidor.
- (D) A remuneração por serviço extraordinário deve ser, no mínimo, cinquenta por cento superior ao valor da hora normal de trabalho.

Questão 19

O município de Santa Helena/SC apresenta atividades econômicas ligadas principalmente ao setor primário, o que influencia diretamente a geração de renda e empregos na região. Considerando essa característica, qual das opções abaixo descreve corretamente a base da economia do município?

- (A) A principal fonte de renda da cidade é o turismo de inverno e esportes na neve.
- (B) Santa Helena é um dos maiores polos industriais do estado de Santa Catarina.
- (C) A economia do município de Santa Helena/SC é fortemente baseada na agricultura familiar e na criação de animais de consumo.
- (D) A economia local é predominantemente sustentada pela extração de minérios em áreas serranas.

Questão 20

Em 15 de maio de 2025, o Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA) divulgou que o estado reduziu em quase 40% a área desmatada entre 2023 e 2024, evidenciando avanços significativos nas políticas de preservação ambiental. Considerando esse cenário, qual das ações descritas abaixo está mais alinhada com o desenvolvimento sustentável alcançado por meio dessas políticas?

- (A) A expansão urbana sem planejamento ambiental é fundamental para o crescimento sustentável.

- (B) A recuperação de áreas degradadas por meio do plantio de árvores nativas contribui diretamente para o desenvolvimento sustentável.
- (C) O descarte de resíduos sólidos em rios é aceitável quando feito em cidades pequenas.
- (D) A substituição de áreas agrícolas por empreendimentos industriais reduz os impactos ambientais.