

Nome:

Documento de identidade:

Inscrição:

Local de prova:

Sala:

Sequência:

# SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SESC-DF

## PROCESSO SELETIVO NÍVEL MÉDIO

### CARGO 200: ASSISTENTE DE SUPORTE À GESTÃO (ATENDIMENTO)

### Avaliação Teórica

## INSTRUÇÕES

- Ao receber este caderno de provas, confira inicialmente se os seus dados pessoais, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua folha de respostas.
- Verifique atentamente se este caderno de provas corresponde ao cargo de sua inscrição e se contém 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta para cada uma, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao chefe de sala que tome as medidas cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.

Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da sua folha de respostas, com sua caligrafia usual, a seguinte frase:

**“Todo trabalho árduo traz proveito.”**

- Você dispõe de **3 (três) horas** para a realização das provas. Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à entrega do material, à identificação – que será feita no decorrer das provas – e ao preenchimento da **folha de respostas**.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta.
- É proibido fazer anotações de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e(ou) em qualquer outro meio que não os permitidos.
- Somente após decorrida **1 (uma) hora** do início das provas, você poderá entregar sua folha de respostas e este caderno de provas e retirar-se da sala.
- Você só poderá levar este caderno de provas no decurso dos **últimos 30 (trinta) minutos** do tempo destinado à realização das provas.
- Não se comunique com outros candidatos e nem se levante sem a autorização do chefe de sala.
- Ao terminar as provas, chame o chefe de sala, devolva-lhe sua **folha de respostas** devidamente assinada e deixe o local de provas.
- A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente **caderno** ou na **folha de respostas** poderá implicar a anulação das suas provas.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- Mais informações: [contato@institutoibest.com.br](mailto:contato@institutoibest.com.br) | Canal Telegram: @institutoibest



**QUESTÃO 9**

Considerando as relações de concordância verbal estabelecidas no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) **“começou”** (linha 3) concorda com **“O fazendeiro”** (linha 1).
- (B) **“estava”** (linha 2) concorda com **“dono”** (linha 3).
- (C) **“sugeri”** (linha 10) concorda com **“ele”** (linha 11).
- (D) **“medi”** (linha 12) concorda com **“cavalos”** (linha 13).
- (E) **“consegue”** (linha 14) concorda com **“cavalos”** (linha 13).

**QUESTÃO 10**

No trecho “eu medi os cavalos” (linhas 12-13), a forma verbal “medi” está flexionada no tempo

- (A) presente do indicativo.
- (B) pretérito perfeito do indicativo.
- (C) pretérito imperfeito do indicativo.
- (D) pretérito imperfeito do subjuntivo.
- (E) pretérito mais-que-perfeito do indicativo.

**QUESTÃO 11**

Assinale a alternativa que apresenta a negação da proposição “Todos os girassóis são amarelos”.

- (A) Nenhum girassol é amarelo.
- (B) Algum girassol não é amarelo.
- (C) Todos os girassóis não são amarelos.
- (D) Alguns girassóis são amarelos.
- (E) Nem todos os girassóis são amarelos.

**QUESTÃO 12**

O número de anagramas da palavra BRONZE que começa com uma consoante é

- (A) 240.
- (B) 360.
- (C) 480.
- (D) 720.
- (E) 840.

**QUESTÃO 13**

Uma turma com 30 crianças está participando de uma excursão escolar na qual ocorrerá dois passeios: a exposição sobre dinossauros e o planetário. As crianças poderão optar por um dos passeios, ambos ou nenhum. Após a pesquisa, foram obtidos os seguintes dados:

- 12 crianças querem ver a exposição sobre dinossauros.
- 10 crianças querem ver o planetário.
- 5 crianças querem ver ambos os passeios.

Com base nessa informação, assinale a alternativa que apresenta a quantidade de crianças que **não** querem participar de nenhum dos passeios.

- (A) 2      (B) 3      (C) 7      (D) 11      (E) 13

**QUESTÃO 14**

2	16	13
11	5	8
7	9	10

Considerando o quadro apresentado, é correto afirmar que a média dos elementos da matriz é de

- (A) 9.
- (B) 8,5.
- (C) 8.
- (D) 7.
- (E) 5.

**QUESTÃO 15**

Sabendo-se que as proposições “A alegria é amarela” e “A raiva é vermelha” são verdadeiras, assinale a alternativa que apresenta uma proposição falsa.

- (A) Se a alegria não é amarela, então a raiva não é vermelha.
- (B) A alegria não é amarela se, e somente se, a raiva não é vermelha.
- (C) Ou a alegria é amarela ou a raiva é vermelha.
- (D) Se a raiva não é vermelha, então a alegria é amarela.
- (E) A alegria é amarela e a raiva não é vermelha.

**RASCUNHO**

**QUESTÃO 16**

A Missão do Sesc-DF é

- (A) Aumentar o reconhecimento do Sesc como instituição promotora do bem-estar social e da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.
- (B) Atuar como órgão regulador do comércio nacional, fiscalizando atividades econômicas e aplicando sanções administrativas aos trabalhadores e empresas do setor.
- (C) Executar políticas governamentais obrigatórias voltadas ao controle econômico e à arrecadação de tributos incidentes sobre o comércio de bens, serviços e turismo.
- (D) Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade democrática.
- (E) Promover o acolhimento, a integridade, a diversidade, a excelência, a sustentabilidade e a inovação.

**QUESTÃO 17**

O Código de Ética e Conduta do Sesc-DF é aplicável a

- (A) Presidente, diretores, empregados, estagiários, aprendizes, prestadores de serviço e demais pessoas com quem o Sesc se relaciona ou que em seu nome atue.
- (B) Somente aos empregados efetivos e dirigentes do Sesc-DF, excluindo prestadores de serviço.
- (C) Aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, exclusivamente quando usuários dos serviços.
- (D) Aos parceiros institucionais externos, sem alcance aos empregados e dirigentes.
- (E) Apenas aos membros da Comissão de Ética e da Direção Regional.

**QUESTÃO 18**

Conforme o Código de Ética e Conduta do Sesc-DF, assinale a alternativa que apresenta um dos princípios que orientam a conduta institucional.

- (A) Assegurar vantagem competitiva institucional por meio de práticas econômicas exclusivas.
- (B) Atuar com prioridade no controle financeiro e na fiscalização das atividades comerciais.
- (C) Promover o acolhimento, a integridade, a diversidade, a excelência, a sustentabilidade e a inovação.
- (D) Permitir o recebimento de benefícios pessoais como forma de reconhecimento profissional.
- (E) Autorizar manifestações político-partidárias no exercício das atividades institucionais.

**QUESTÃO 19**

Com relação aos programas assistenciais do SESC-DF, o programa dedicado às pessoas com 60 anos de idade ou mais é o

- (A) Projeto Voar.
- (B) Sesc Cidadania.
- (C) Idosos que cuidam de si.
- (D) Idosos Brasil.
- (E) Sesc +Vividos.

**QUESTÃO 20**

As áreas de atuação do SESC contemplam

- (A) Segurança Pública, Cultura, Justiça, Esporte e Lazer, Saúde e Turismo.
- (B) Defensoria Pública, Justiça, Educação, Esporte e Lazer, Saúde e Turismo.
- (C) Assistência social, Defensoria Pública, Educação, Habitação, Saúde e Justiça.
- (D) Assistência social, Cultura, Educação, Esporte e Lazer, Saúde e Turismo.
- (E) Segurança Pública, Cultura, Educação, Esporte e Lazer, Justiça e Habitação.



**QUESTÃO 26**

A cidadania é um conceito fundamental para a convivência em sociedade e está diretamente relacionada aos direitos e deveres dos indivíduos. No contexto das relações públicas, a promoção da cidadania pode ser entendida como a

- (A) exclusão de grupos minoritários para evitar conflitos sociais.
- (B) disseminação de informações falsas para manipular a opinião pública.
- (C) criação de estratégias que promovam a participação ativa dos cidadãos na sociedade.
- (D) priorização de interesses individuais em detrimento do bem coletivo.
- (E) negligência das responsabilidades sociais das organizações.

**QUESTÃO 27**

A cidadania é um conceito fundamental para a construção de uma sociedade democrática e participativa. No contexto das relações públicas, a promoção da cidadania está diretamente relacionada à capacidade de engajar os cidadãos em ações coletivas e no fortalecimento da responsabilidade social. Nesse sentido, assinale a alternativa que apresenta uma prática de relações públicas que promove a cidadania.

- (A) A criação de campanhas publicitárias voltadas exclusivamente para o aumento das vendas de um produto.
- (B) A implementação de um programa de voluntariado corporativo que incentiva os funcionários a participarem de ações comunitárias.
- (C) A realização de eventos internos em uma empresa para melhorar a produtividade dos colaboradores.
- (D) A divulgação de informações sigilosas de uma organização para atrair a atenção da mídia.
- (E) A promoção de descontos em produtos para clientes que realizarem compras acima de determinado valor.

**QUESTÃO 28**

A cidadania é um conceito fundamental para a convivência em sociedade e está diretamente relacionada aos direitos e deveres dos indivíduos. Nesse contexto, assinale a alternativa que apresenta corretamente um exemplo de exercício da cidadania ativa.

- (A) Apenas pagar impostos regularmente, sem participar de decisões políticas ou sociais.
- (B) Exigir direitos individuais sem se preocupar com os deveres previstos na Constituição.
- (C) Participar de eleições, votar conscientemente e engajar-se em ações comunitárias para o bem-estar coletivo.
- (D) Evitar o cumprimento de leis que não concorda, como forma de protesto individual.
- (E) Delegar todas as responsabilidades sociais ao governo, sem buscar envolvimento direto.

**QUESTÃO 29**

O principal objetivo da comunicação organizacional interna em uma empresa é

- (A) promover a imagem da empresa para o público externo.
- (B) garantir que os colaboradores estejam alinhados com os objetivos e valores da organização.
- (C) aumentar as vendas e a participação no mercado.
- (D) estabelecer parcerias estratégicas com outras empresas.
- (E) criar campanhas publicitárias para atrair novos clientes.

**QUESTÃO 30**

O maior desafio da comunicação organizacional em tempos de transformação digital é

- (A) reduzir os custos operacionais da empresa.
- (B) garantir que as mensagens sejam transmitidas apenas por canais tradicionais.
- (C) integrar ferramentas digitais para alcançar públicos internos e externos de forma eficaz.
- (D) evitar o uso de redes sociais como meio de comunicação.
- (E) focar exclusivamente na comunicação interna, ignorando o público externo.

**QUESTÃO 31**

O principal objetivo da redação oficial em documentos públicos é

- (A) demonstrar a criatividade do redator.
- (B) garantir a formalidade e a clareza na comunicação entre órgãos públicos e cidadãos.
- (C) utilizar linguagem coloquial para facilitar a compreensão.
- (D) promover a opinião pessoal do redator sobre o tema abordado.
- (E) priorizar o uso de jargões técnicos para demonstrar autoridade.

**QUESTÃO 32**

Em relação ao uso do pronome de tratamento em documentos oficiais, assinale a alternativa correta.

- (A) O pronome "Vossa Excelência" deve ser usado para se referir a qualquer cidadão.
- (B) O pronome "Vossa Senhoria" é utilizado para autoridades de alto escalão, como ministros.
- (C) O pronome "Vossa Magnificência" é utilizado para reitores de universidades.
- (D) O pronome "Vossa Alteza" é usado para chefes de Estado.
- (E) O pronome "Vossa Reverendíssima" é utilizado para qualquer autoridade pública.

**QUESTÃO 33**

O principal objetivo do registro de correspondências em um sistema de expedição é

- (A) controlar o fluxo de entrada e saída de correspondências, assegurando rastreabilidade.
- (B) garantir que todas as correspondências sejam entregues no mesmo dia.
- (C) reduzir os custos de envio de correspondências.
- (D) automatizar o processo de entrega sem intervenção humana.
- (E) eliminar a necessidade de protocolos de segurança no envio.

**QUESTÃO 34**

No processo de encaminhamento de correspondências, o fator mais crítico para garantir a entrega correta é

- (A) o uso de envelopes padronizados.
- (B) a escolha do serviço de entrega mais barato.
- (C) a utilização de carimbos personalizados na correspondência.
- (D) a verificação da exatidão dos dados do destinatário antes do envio.
- (E) a inclusão de cópias adicionais da correspondência no envelope.

**QUESTÃO 35**

Sobre a importância da comunicabilidade no atendimento, assinale a alternativa que apresenta uma prática que promove uma comunicação eficaz com o cliente.

- (A) Utilizar termos técnicos e jargões para demonstrar conhecimento.
- (B) Interromper o cliente para corrigir informações erradas imediatamente.
- (C) Ouvir atentamente o cliente, utilizando uma linguagem clara e adaptada ao seu perfil.
- (D) Evitar contato visual para não intimidar o cliente.
- (E) Responder apenas o que foi perguntado, sem fornecer informações adicionais.

**QUESTÃO 36**

Em relação à cortesia no atendimento, assinale a alternativa correta para garantir um atendimento de qualidade.

- (A) Tratar todos os clientes de forma igual, independentemente de suas necessidades específicas.
- (B) Demonstrar paciência e empatia, mesmo em situações de conflito.
- (C) Priorizar clientes que aparentam ser mais importantes ou influentes.
- (D) Evitar cumprimentar o cliente para não parecer invasivo.
- (E) Focar apenas na resolução do problema, sem se preocupar com a forma de abordagem.

**QUESTÃO 37**

A respeito de eficiência no atendimento, assinale a alternativa que apresenta a prática mais recomendada para equilibrar rapidez e qualidade.

- (A) Resolver o problema do cliente o mais rápido possível, mesmo que a solução seja incompleta.
- (B) Priorizar a quantidade de atendimentos realizados, sem se preocupar com a satisfação do cliente.
- (C) Evitar explicações detalhadas para economizar tempo.
- (D) Transferir o cliente para outro setor sempre que houver dúvidas sobre o problema.
- (E) Garantir que o cliente receba uma solução completa e precisa, mesmo que isso leve um pouco mais de tempo.

**QUESTÃO 38**

Durante um atendimento presencial, a melhor prática para causar uma boa impressão inicial é

- (A) evitar contato visual para não intimidar o cliente.
- (B) cumprimentar o cliente com um sorriso e de forma cordial.
- (C) esperar que o cliente inicie a conversa.
- (D) ficar distraído com o celular enquanto o cliente fala.
- (E) ignorar as dúvidas do cliente e focar apenas no que foi solicitado.

**QUESTÃO 39**

Em um atendimento telefônico, o cliente está com dificuldade para entender as instruções que o atendente está passando. A melhor atitude a ser tomada nesse caso é

- (A) perguntar ao cliente qual parte ele não entendeu e reformular as instruções de forma mais simples.
- (B) falar mais alto para garantir que o cliente ouça claramente.
- (C) repetir as instruções no mesmo tom e ritmo, sem alterações.
- (D) encerrar a ligação e pedir que o cliente retorne quando estiver mais preparado.
- (E) transferir a ligação para outro atendente sem explicar o motivo.

**QUESTÃO 40**

Durante uma reunião de equipe, um colega apresenta uma ideia que você acredita ter falhas significativas. A postura mais profissional e eficaz para lidar com essa situação, considerando as relações interpessoais, é

- (A) interromper imediatamente o colega e apontar as falhas de forma direta e incisiva.
- (B) esperar o término da reunião e criticar a ideia para outros colegas em conversas informais.
- (C) sugerir melhorias para a ideia de forma respeitosa, destacando os pontos positivos antes de abordar as falhas.
- (D) permanecer em silêncio durante a reunião para evitar conflitos, mesmo sabendo que a ideia pode prejudicar o projeto.
- (E) ignorar a ideia apresentada e propor uma solução completamente diferente sem considerar o que foi dito.

**QUESTÃO 41**

Acerca do impacto de personalidades conflitantes em um ambiente de trabalho em equipe, assinale a alternativa correta.

- (A) Personalidades conflitantes sempre levam a um ambiente tóxico e improdutivo.
- (B) Personalidades conflitantes podem ser benéficas se gerenciadas adequadamente, promovendo inovação e diferentes perspectivas.
- (C) Personalidades conflitantes devem ser evitadas a todo custo para garantir harmonia na equipe.
- (D) Personalidades conflitantes não têm impacto significativo no desempenho da equipe.
- (E) Personalidades conflitantes são irrelevantes, pois o trabalho em equipe depende apenas de habilidades técnicas.

**QUESTÃO 42**

A principal habilidade necessária para lidar com diferenças de personalidade em uma equipe é

- (A) conhecimento técnico avançado.
- (B) capacidade de impor regras rígidas.
- (C) comunicação assertiva e empatia.
- (D) evitar interações com membros da equipe com personalidades diferentes.
- (E) delegar todas as decisões ao líder da equipe.

**QUESTÃO 43**

Quando um membro da equipe demonstra dificuldade em colaborar devido a diferenças de relacionamento, a abordagem mais eficaz é

- (A) ignorar o problema e focar apenas nos resultados.
- (B) substituir o membro da equipe imediatamente.
- (C) promover uma conversa aberta e mediada para resolver os conflitos.
- (D) reorganizar a equipe para evitar qualquer interação entre os membros em conflito.
- (E) permitir que os membros resolvam o problema sozinhos, sem interferência.

**QUESTÃO 44**

Assinale a alternativa que apresenta um exemplo de comportamento defensivo em uma equipe.

- (A) Escutar atentamente os colegas antes de responder.
- (B) Fazer perguntas para esclarecer pontos de vista diferentes.
- (C) Propor soluções colaborativas para resolver problemas.
- (D) Demonstrar empatia ao lidar com conflitos.
- (E) Reagir de forma emocional e justificar erros sem considerar *feedback*.

**QUESTÃO 45**

A estratégia mais eficaz para transformar um comportamento defensivo em receptivo durante uma discussão em equipe é

- (A) reconhecer as emoções envolvidas e focar na solução do problema.
- (B) evitar discussões e se isolar para evitar conflitos.
- (C) interromper os colegas para garantir que sua opinião seja ouvida.
- (D) criticar diretamente os colegas para mostrar autoridade.
- (E) ignorar os pontos de vista dos outros e insistir na sua ideia.

**QUESTÃO 46**

O princípio arquivístico que determina que os documentos de um mesmo fundo não devem ser misturados com os de outro fundo é o

- (A) Princípio da Proveniência.
- (B) Princípio da Ordem Original.
- (C) Princípio da Temporalidade.
- (D) Princípio da Publicidade.
- (E) Princípio da Relevância.

**QUESTÃO 47**

Em relação à classificação dos documentos de arquivo, assinale a alternativa que apresenta os documentos considerados "correntes".

- (A) Documentos que perderam completamente seu valor administrativo e são destinados à eliminação.
- (B) Documentos que possuem valor histórico e são preservados permanentemente.
- (C) Documentos que ainda são utilizados frequentemente no desempenho das atividades administrativas.
- (D) Documentos que foram digitalizados e armazenados em sistemas eletrônicos.
- (E) Documentos que pertencem a arquivos pessoais e não institucionais.

**QUESTÃO 48**

Assinale a alternativa que apresenta a principal diferença entre um arquivo e uma biblioteca, considerando os conceitos arquivísticos.

- (A) Arquivos são compostos apenas por documentos digitais, enquanto bibliotecas possuem apenas livros físicos.
- (B) Arquivos não possuem valor histórico, enquanto bibliotecas preservam documentos históricos.
- (C) Arquivos são destinados exclusivamente ao público interno, enquanto bibliotecas são abertas ao público geral.
- (D) Arquivos organizam documentos de acordo com sua proveniência, enquanto bibliotecas organizam materiais por assunto ou tema.
- (E) Arquivos são organizados de forma aleatória, enquanto bibliotecas seguem normas rígidas de organização.

**QUESTÃO 49**

O principal benefício da implementação de um sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) em uma organização é

- (A) redução do número de funcionários necessários para gerenciar documentos.
- (B) aumento da eficiência no acesso e compartilhamento de informações.
- (C) eliminação completa de documentos físicos na organização.
- (D) substituição de todos os sistemas de TI existentes na empresa.
- (E) garantia de que todos os documentos serão armazenados indefinidamente sem custos adicionais.

**QUESTÃO 50**

O maior desafio enfrentado pelas organizações ao implementar um sistema de GED é a

- (A) falta de documentos físicos para digitalizar.
- (B) resistência cultural dos colaboradores à mudança de processos.
- (C) impossibilidade de integrar o GED com outros sistemas corporativos.
- (D) ausência de fornecedores de sistemas de GED no mercado.
- (E) necessidade de eliminar todos os documentos antigos antes da implementação.



**ACOMPANHE O IBEST  
NAS REDES SOCIAIS**



**institutoibest**



**institutoibest**



**institutoibest**