

Nome:

Documento de identidade:

Inscrição:

Local de prova:

Sala:

Sequência:

# SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SESC-DF

## PROCESSO SELETIVO NÍVEL MÉDIO

### CARGO **201:** **ASSISTENTE DE SUPORTE À GESTÃO** **(GENERALISTA)**

### 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**

Em relação ao cálculo do ponto de pedido, a fórmula que é utilizada para determinar o momento ideal de reposição de estoque é a seguinte:

- (A) Ponto de Pedido = Estoque Máximo - Estoque de Segurança.
- (B) Ponto de Pedido = Demanda Média Diária x Tempo de Reposição + Estoque de Segurança.
- (C) Ponto de Pedido = Estoque Inicial - Consumo Médio Mensal.
- (D) Ponto de Pedido = Estoque de Segurança x Tempo de Reposição.
- (E) Ponto de Pedido = Estoque Atual + Estoque de Segurança.

**QUESTÃO 27**

O principal objetivo da aplicação da Teoria dos Dois Fatores de Herzberg na administração de pessoas é

- (A) garantir que os colaboradores sejam promovidos com base no tempo de serviço.
- (B) identificar e eliminar fatores motivacionais para reduzir custos operacionais.
- (C) diferenciar os fatores que causam satisfação no trabalho daqueles que causam insatisfação, permitindo uma gestão mais eficaz.
- (D) substituir completamente os benefícios financeiros por incentivos emocionais.
- (E) priorizar a contratação de colaboradores com maior experiência técnica.

**QUESTÃO 28**

No contexto da liderança situacional, o principal critério utilizado para determinar o estilo de liderança mais adequado para um colaborador ou equipe é

- (A) o nível de experiência técnica do líder em relação à tarefa.
- (B) a personalidade do líder e sua preferência por um estilo de liderança específico.
- (C) o nível de maturidade e competência dos colaboradores em relação à tarefa a ser realizada.
- (D) a cultura organizacional e os valores predominantes na empresa.
- (E) o tempo disponível para a execução da tarefa e a urgência do projeto.

**QUESTÃO 29**

Uma empresa de tecnologia está enfrentando dificuldades para organizar suas operações e melhorar a comunicação entre os departamentos. O gerente geral decide implementar uma estrutura organizacional que facilite a coordenação das atividades e a tomada de decisões. Com base no conceito e nos tipos de estrutura organizacional, assinale a alternativa correta acerca estrutura organizacional e sua aplicação.

- (A) **Estrutura Funcional:** Divide a organização em equipes baseadas em projetos temporários, promovendo flexibilidade e inovação.
- (B) **Estrutura Matricial:** Combina a especialização funcional com a flexibilidade de equipes de projeto, permitindo que os funcionários respondam a dois gestores, um funcional e outro de projeto.
- (C) **Estrutura Divisional:** Baseia-se na hierarquia tradicional, com foco em uma cadeia de comando única e centralizada.
- (D) **Estrutura Linear:** Organiza a empresa em divisões independentes, cada uma responsável por um produto, serviço ou região específica.
- (E) **Estrutura em Rede:** Foca na especialização funcional, agrupando os funcionários de acordo com suas habilidades e funções específicas.

**QUESTÃO 30**

Uma *startup* em rápido crescimento está buscando uma estrutura organizacional que permita decisões rápidas e uma comunicação direta entre os níveis hierárquicos. O objetivo é manter a simplicidade e a agilidade nas operações, características essenciais para o ambiente dinâmico em que atua. Assinale a alternativa que apresenta a estrutura organizacional que seria mais adequada para essa empresa.

- (A) **Estrutura Funcional:** Agrupa os funcionários por áreas de especialização, como marketing, vendas e produção, promovendo maior especialização, mas com comunicação mais lenta entre departamentos.
- (B) **Estrutura Linear:** Baseia-se em uma cadeia de comando direta e centralizada, com linhas claras de autoridade e comunicação rápida.
- (C) **Estrutura Matricial:** Combina a estrutura funcional com equipes de projeto, mas pode gerar conflitos devido à dupla subordinação.
- (D) **Estrutura Divisional:** Divide a organização em unidades independentes, cada uma focada em um produto, serviço ou região, mas com maior complexidade administrativa.
- (E) **Estrutura em Rede:** Conecta diferentes organizações ou unidades externas, sendo mais adequada para empresas que terceirizam grande parte de suas atividades.

**QUESTÃO 31**

A estrutura em redes é um tipo de estrutura organizacional que tem por característica a

- (A) centralização total das decisões em um único líder ou departamento.
- (B) ausência de qualquer tipo de hierarquia ou coordenação entre os membros da organização.
- (C) integração de diferentes organizações ou unidades autônomas que colaboram entre si para alcançar objetivos comuns.
- (D) divisão rígida de tarefas e funções, com pouca flexibilidade para mudanças.
- (E) dependência exclusiva de recursos internos, sem interação com parceiros externos.

**QUESTÃO 32**

Para construir boas relações humanas no ambiente profissional é essencial

- (A) evitar dar *feedbacks* para não criar desconforto entre os colegas.
- (B) demonstrar empatia e respeito pelas diferenças individuais.
- (C) focar apenas nos resultados, sem se preocupar com o clima organizacional.
- (D) competir de forma agressiva para alcançar reconhecimento.
- (E) ignorar as necessidades dos colegas para priorizar suas próprias tarefas.

**QUESTÃO 33**

As relações humanas no ambiente de trabalho são fundamentais para o desempenho profissional. Assinale a alternativa que apresenta a importância dessas relações para o sucesso no ambiente corporativo.

- (A) As relações humanas são irrelevantes, pois o desempenho profissional depende exclusivamente das habilidades técnicas do indivíduo.
- (B) Um ambiente de trabalho com boas relações humanas promove maior colaboração, motivação e produtividade entre os colaboradores.
- (C) Conflitos interpessoais no ambiente de trabalho não afetam o desempenho profissional, desde que as metas sejam atingidas.
- (D) O desempenho profissional é determinado apenas pela liderança da empresa, independentemente das relações humanas.
- (E) Relações humanas no trabalho são importantes apenas em empresas de pequeno porte.

**QUESTÃO 34**

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 35**

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 36**

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 37**

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 38**

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 39**

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 40**

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 41**

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 42**

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 43**

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 44**

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 45**

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 46**

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 47**

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 48**

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 49**

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 50**

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.