

AGENTE DA LIMPEZA URBANA

Atenção!

Verifique se o cargo descrito neste caderno de provas coincide com o registrado no rodapé de cada página e com o seu cartão resposta. Caso contrário, notifique o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.

Informações gerais:

- Você receberá do fiscal de sala o material descrito a seguir:
 - a) uma folha destinada às respostas das questões objetivas formuladas na prova;
 - b) este **caderno de prova**, com 30 (trinta) questões, sem repetição ou falha.
- Ao receber a folha de respostas você deve:
 - a) conferir seu nome e número de inscrição;
 - b) ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
 - c) assinar a folha de respostas, no espaço reservado, com caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta.
- As questões são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.
- Durante a aplicação da prova não será permitido:
 - a) qualquer tipo de comunicação entre os examinandos;
 - b) levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
 - c) portar aparelhos eletrônicos, tais como bipe, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, protetor auricular, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e ainda lápis, lapiseira, borracha e/ou corretivo de qualquer espécie.
- Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.
- O tempo disponível para esta prova será de **3 (três) horas**, já incluído o tempo para marcação da folha de respostas.
- Reserve tempo suficiente para marcar sua folha de respostas.
- Para fins de correção do cartão resposta, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas.
- Somente após decorridas duas horas do início da prova você poderá retirar-se da sala de prova sem levar o caderno de questões.
- Somente no decorrer dos últimos 30 (trinta) minutos do período da prova você poderá retirar-se da sala levando o caderno de questões.
- Quando terminar sua prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar a folha de respostas devidamente preenchida e assinada ao fiscal da sala. Aquele que descumprir esta regra será **ELIMINADO**.

NOME:	
INSCRIÇÃO:	

LÍNGUA PORTUGUESA
NÍVEL FUNDAMENTAL

Texto 1.

No Recife, fim das férias das escolas particulares complica trânsito.

Os motoristas sentiram, nesta segunda-feira, o trânsito mais pesado no Recife, devido ao fim das férias para os alunos das escolas particulares. De acordo com a Companhia de Trânsito e Transporte Urbano (CTTU), com a volta às aulas, a frota de veículos aumenta, em média, de 1 milhão de carros para 1,25 milhão.

No bairro de Boa Viagem, a manhã foi de muito movimento na Rua Padre Bernardino Pessoa, onde fica o Colégio Santa Maria, e na Rua Professor José Brandão, onde fica o Colégio Boa Viagem. O trânsito não chegou a engarrafar, mas ficou bem lento no começo da manhã. No bairro das Graças, a Avenida Rui Barbosa ficou bem congestionada, por causa do movimento em torno do Colégio Damas e próximo ao Colégio São Luiz. A CTTU prometeu aumentar a fiscalização perto de escolas para evitar infrações como o estacionamento em fila dupla ou em cima de faixas de pedestres. As aulas das escolas estaduais começam na quarta-feira (4). Na quinta-feira (5), será a vez das escolas municipais. A campanha de 'Volta às Aulas' vai ser realizada até o dia 15 de março e percorrerá 50 escolas públicas e privadas de todo o Recife, com atividades sobre respeito, segurança e gentileza no trânsito.

Paralelamente à campanha educativa, a CTTU vai intensificar o trabalho de operação e fiscalização de trânsito nos principais corredores viários da cidade. Além disso, até o final de março, a sinalização de cerca de 50 faixas de pedestres localizadas no entorno de escolas será reforçada, priorizando as áreas com maior fluxo de veículos e de pedestres.

(<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/02/no-recife-fim-das-ferias-das-escolas-particulares-complica-transito.html>)

QUESTÃO 01.

Sobre o texto 1, marque a alternativa correta:

- De acordo com a CTTU, o trânsito do Recife ficou mais pesado nesta segunda - feira, devido ao retorno das aulas dos alunos de escolas públicas.
- Segundo a CTTU, o trânsito do Recife não sofreu alterações com o início das aulas.
- Com a volta às aulas em escolas particulares, o trânsito aumentou devido a uma maior quantidade de carros nas ruas.
- Devido ao fim das férias, a frota de veículos aumenta em média de mil carros para um milhão.
- Segundo o texto, o trânsito não interfere na volta às aulas dos alunos de escolas particulares.

QUESTÃO 02.

Leia as afirmativas a seguir acerca do Texto 1:

- Com o fim das férias, a frota de veículos aumenta em média de um milhão de carros para um milhão e meio.
- A CTTU tomou medidas devido ao trânsito congestionado, aumentando a fiscalização perto das escolas e assim evitando infrações.
- Nas ruas do colégio São Luiz e Damas não houve congestionamento, já nas Ruas Padre Bernadino Pessoa e Rua Professor José Brandão o trânsito ficou bastante pesado.
- O retorno das aulas de escolas particulares tornou o trânsito bastante intenso devido ao aumento dos carros, fazendo com que a CTTU tome medidas de fiscalização.

Marque a alternativa correta:

- Nenhuma afirmativa está correta.
- Apenas uma afirmativa está correta.
- Apenas duas afirmativas estão corretas.
- Apenas três afirmativas estão corretas.
- Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 03.

A finalidade do texto 1 é:

- a) Fazer propaganda das Escolas Particulares e Públicas.
- b) Instruir sobre o melhor caminho para chegar às escolas particulares.
- c) Divulgar o retorno da volta às aulas das escolas particulares.
- d) Informar sobre o aumento do trânsito devido ao fim das férias.
- e) Divulgar o dias e horários de volta às aulas das escolas públicas.

QUESTÃO 04.

Segundo o Texto 1 a medida mais eficaz para melhorar o trânsito é:

- a) Adiamento das aulas de escolas privadas e públicas, a fim de evitar o trânsito e tomar medidas.
- b) Campanhas educativas para escolas públicas e privadas em paralelo à fiscalização por meio da CTTU.
- c) Campanhas educativas e fiscalização dirigidas pelas escolas particulares, para evitar infrações como o estacionamento em fila dupla.
- d) Fiscalização em vias mais distantes das escolas a fim de melhorar o tráfego e campanhas educativas como o “Volta às aulas” em escolas públicas e privadas em todo o Recife.
- e) A sinalização de cerca de 50 faixas de pedestres localizadas no entorno de escolas, priorizando as áreas com menor fluxo de veículos e de pedestres.

QUESTÃO 05.

Analise o texto 1 e marque a opção INCORRETA:

- a) O texto afirma que os motoristas sentiram, nesta segunda-feira, o trânsito mais pesado no Recife e Região Metropolitana, devido ao fim das férias para os alunos das escolas públicas.
- b) De acordo com texto, a Companhia de Trânsito e Transporte Urbano (CTTU), com o fim das férias, a frota de veículos aumenta, em média, de um milhão de carros para um milhão e duzentos e cinquenta mil.
- c) O texto afirma que a CTTU prometeu aumentar a fiscalização perto de escolas para evitar infrações como o estacionamento em fila dupla ou em cima de faixas de pedestres.
- d) De acordo com o texto, a CTTU vai intensificar o trabalho de operação e fiscalização de trânsito nos principais corredores viários da cidade.
- e) A partir do texto, é possível afirmar que a campanha “Volta às Aulas” vai ser realizada até o dia 15 de março e percorrerá 50 escolas públicas e privadas de todo o Recife, com atividades sobre respeito, segurança e gentileza no trânsito.

Texto 2

Governo amplia adutora de latecá e garante água nas torneiras de Saloá

Na última sexta-feira (09), o município de Saloá recebeu uma comitiva da Companhia Pernambucana de Abastecimento (Compesa), liderada pelo gerente regional, Gilvandro Tito para cumprir uma determinação do governador Paulo Câmara, que vai solucionar o problema de abastecimento d'água no município. Atendendo a uma reivindicação do prefeito Ricardo Alves, o Governador Paulo Câmara determinou a reestruturação da adutora do distrito latecá, no sentido de abastecer a vila e a sede do município.

Para o prefeito Ricardo a ampliação da adutora representa uma conquista das mais importantes para o município. Ele destacou a determinação do Governador em atender seu pleito. "Fiquei muito feliz ao ver que o Governador Paulo Câmara está sensível aos problemas de nossa população. Ele me disse que é para a obra começar urgentemente e independentemente do valor quer vê-la concluída". Disse Ricard.

A obra da adutora de latecá foi uma promessa de campanha do prefeito de Saloá. Nesta segunda-feira (12), pela manhã, a equipe da Compesa estará reunida com a empresa que ganhou a licitação da obra e deverá definir os prazos de início e conclusão.

Segundo o gerente regional da Compesa, Gilvandro Tito, o cronograma de trabalho e o valor do investimento ainda serão definidos e divulgados, uma vez que se trata de uma ação que atende a uma demanda urgente, ou seja, uma obra que vai sanar o problema de abastecimento da população de Saloá. "Nós daremos prioridade para a execução desta obra, pois a população de Saloá depende da água de latecá para sobreviver". Destacou o gestor da Compesa.

<http://www.saloa.pe.gov.br/noticias/2015/01/13/governo-amplia-adutora-de-iateca-e-garante-agua-nas-torneiras-de-saloa/>

QUESTÃO 06.

Leia as afirmativas a seguir acerca do Texto 2:

- I. O texto 2 afirma que o município de Saloá recebeu uma comitiva da Companhia Pernambucana de Abastecimento, liderada pelo gerente regional.
- II. De acordo com o texto 2, a obra da adutora de latecá foi uma promessa de campanha do prefeito de Saloá. E a equipe da Compesa estará reunida com a empresa que ganhou a licitação da obra e deverá definir os prazos de início e conclusão.
- III. O texto 2 afirma que segundo o prefeito Ricardo a ampliação da adutora representa uma conquista das mais importantes para o município.
- IV. Segundo o texto 2, o prefeito de Saloá afirma que dará prioridade a execução da obra, pois a população de Saloá depende da água de latecá para sobreviver.

Marque a alternativa correta:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 07.

Sobre o texto 2, marque a alternativa INCORRETA:

- a) O texto 2 afirma que na última sexta-feira, liderada por Gilvandro Tito, Saloá recebeu uma comitiva da Compesa, para exercer uma determinação do governador, que vai solucionar o problema de abastecimento d'água no município.
- b) A partir da leitura do texto 2, pode-se dizer que houve um destaque à sensibilidade do Governador Paulo Câmara em resolver problemas da população.
- c) O Texto 2 afirma que a obra da adutora de latecá foi uma promessa de campanha do prefeito de Saloá. Sendo assim, a Compesa se reunirá com a empresa que ganhou a licitação da obra e deverá definir os prazos de início e conclusão.
- d) De acordo com o Texto 2, na última sexta-feira (09), o município de Saloá recebeu uma comitiva da Companhia Pernambucana de Fornecimento (Compesa).
- e) Segundo o Texto 2, para Ricardo, a obra de ampliação da adutora representa uma conquista para o município.

QUESTÃO 08.

Analise o texto 2 e marque a opção correta:

- a) O texto 2 informa que o estado de Saloá recebeu uma comitiva da Companhia Pernambucana de Abastecimento.
- b) O texto 2 afirma que o gerente regional Gilvandro Tito não cumpriu uma determinação do governador Paulo Câmara, que vai solucionar o problema de abastecimento d'água.
- c) Segundo o texto 2, a partir de uma reivindicação de Paulo Câmara, o prefeito Ricardo Alves determinou a reestruturação da adutora do distrito latecá.
- d) De acordo com o Texto 2, Saloá recebeu a Compesa que vai solucionar o problema de falta de energia elétrica.

- e) A partir do Texto 2, infere-se que a população de Saloá recebeu uma comitiva da Companhia Pernambucana de Abastecimento (Compesa), para cumprir uma determinação do governo, que vai solucionar o problema de abastecimento d'água.

QUESTÃO 09.

Leia as afirmativas a seguir acerca do Texto 2:

- I. De acordo com o texto 2, o gerente regional da Compesa afirmou que o cronograma de trabalho e o valor do investimento ainda não serão definidos e divulgados, já que se trata de uma ação que atende a uma demanda urgente.
- II. A partir das informações contidas no texto 2, pode-se afirmar que a obra da adutora de latecá foi uma promessa de campanha do prefeito de Saloá. A equipe da Compesa estará reunida na segunda - feira com a empresa que ganhou a licitação da obra e deverá definir os prazos de início e término da ampliação da adutora.
- III. Segundo o texto 2, o município de Saloá recebeu uma comitiva da Compesa, conduzida pelo gerente regional Gilvandro Tito para cumprir uma decisão do governador Paulo Câmara, que vai resolver o problema de abastecimento d'água no município.
- IV. Conclui-se com o texto 2 que para o prefeito Ricardo a ampliação da adutora representa uma conquista das mais importantes para o município de Saloá.

Marque a alternativa correta:

- a) Apenas três afirmativas estão corretas.
- b) Todas as afirmativas estão corretas
- c) Nenhuma afirmativa está correta.
- d) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- e) Apenas uma afirmativa está correta.

QUESTÃO 10.

De acordo com o texto 2, marque a alternativa INCORRETA:

- a) A obra de latecá foi um compromisso de campanha do prefeito de Saloá. Na segunda-feira, pela manhã, a equipe da Compesa estará reunida com a empresa que ganhou a licitação da obra e deverá definir os prazos de início e conclusão.
- b) O município de Saloá recebeu uma comitiva da Companhia Pernambucana de Abastecimento que vai solucionar o problema de abastecimento d'água em Saloá.
- c) Para o prefeito Ricardo, a ampliação da adutora representa um retrocesso para o município. Ele destacou a determinação do Governador em atender seu pleito: "Fiquei muito feliz ao ver que o Governador Paulo Câmara está sensível aos problemas de nossa população."
- d) Segundo o gerente regional da Compesa, Gilvandro Tito, o cronograma de trabalho e o valor do investimento ainda serão definidos e divulgados, uma vez que se trata de uma ação que atende uma obra que vai sanar o problema de abastecimento da população de Saloá.

MATEMÁTICA

NÍVEL FUNDAMENTAL

QUESTÃO 11.

Maria, que trabalha como merendeira na Escola Pública do Município de Saloá, faz todos os dias 4 xícaras de feijão para os alunos. Ela já sabe que cada xícara de feijão corresponde a 215 gramas. A quantidade, em gramas, de feijão que Maria cozinha é:

- a) 211 gramas
- b) 219 gramas
- c) 430 gramas
- d) 800 gramas
- e) 860 gramas

QUESTÃO 12.

Pedro possui um terreno de formato retangular, com 30 m de largura por 40 m de comprimento. A área desse terreno é igual a:

- a) 70 m
- b) 600 m
- c) 1.000 m
- d) 1.200 m
- e) 2.000 m

QUESTÃO 13.

Francisco comprou 20 pilhas para os relógios de sua casa e pagou R\$ 300,00. Qual o preço, em reais, de cada pilha?

Marque a alternativa correta:

- a) 10
- b) 15
- c) 20
- d) 30
- e) 35

QUESTÃO 14.

A soma do dobro da idade de Fernando com a idade de Eduardo é igual a 38 anos. A diferença entre a idade de Fernando e o triplo da idade de Eduardo é igual a 5 anos. A soma das idades de Fernando e Eduardo é:

- a) 18 anos
- b) 19 anos
- c) 20 anos
- d) 21 anos
- e) 22 anos

QUESTÃO 15.

Em uma roda de meninos Rafael é o sexto à esquerda de Pedro e o sétimo à direita de Pedro. Quantos meninos estão na roda?

Marque a alternativa correta:

- a) 9
- b) 13
- c) 10
- d) 12
- e) 11

QUESTÃO 16.

Gabriella distribuiu 150 tampas entre seus sobrinhos Bento, Guilherme e Gabriel da seguinte maneira: deu 2 tampas para Bento, 4 para Guilherme e 6 para Gabriel; depois, 5 para Bento, 7 para Guilherme e 9 para Gabriel; depois, 8 para Bento, 10 para Guilherme, 12 para Gabriel e assim sucessivamente. Quantas tampas recebeu Gabriel?

Marque a alternativa correta:

- a) 40
- b) 30
- c) 50
- d) 60
- e) 70

QUESTÃO 17.

Maria trabalha numa loja de trufas em Saloá e todos os dias ela faz trufas para vender. Ela as coloca em caixas com 5 embalagens cada, sendo que cada embalagem comporta um total de 12 trufas. Um dia, ela recebeu uma encomenda de 3 caixas. Para atender esse pedido, ela deve produzir:

- a) 16 trufas
- b) 96 trufas
- c) 150 trufas
- d) 180 trufas
- e) 200 trufas

QUESTÃO 18.

Dora quer cozinhar um bolo, mas, para fazê-lo, ela precisa de 3kg de manteiga e 2kg de trigo. Utilizando 12kg de manteiga, a quantidade de trigo necessária deverá ser:

- a) 6 kg
- b) 8 kg
- c) 9 kg
- d) 11 kg
- e) 20 kg

QUESTÃO 19.

Um colégio funciona em apenas dois períodos, manhã e tarde. Sabendo que ao total 650 alunos estudam neste colégio, mas que 270 estudam no período da manhã, quantos alunos estudam à tarde?

- a) 240
- b) 260
- c) 340
- d) 380
- e) 400

QUESTÃO 20.

Carol comprou 3,6 kg de arroz e vai dividir igualmente em 4 pacotes. Sendo assim, quantos quilos haverá em cada pacote?

- a) 0,6 kg
- b) 0,8kg
- c) 0,9kg
- d) 1,2kg
- e) 1,4kg

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21.

Sobre relacionamento humano e bom atendimento no setor público, analise as afirmativas a seguir:

- I. O profissional de atendimento ao público deve compreender a diferença entre produto e serviço. Um produto pode ser produzido e oferecido por pessoas com as quais há sempre necessidade de haver contato interpessoal. Produtos são tangíveis e podem ser consumidos em lugares e períodos de tempo muito posteriores ao momento exato em que foram adquiridos.
- II. O profissional de atendimento frequentemente atuará na orientação sobre os serviços públicos disponibilizados por um órgão ou secretaria. Nesse sentido, é necessário compreender que serviços são intangíveis, ou seja, é possível ver suas características antes dos mesmos serem adquiridos e usados pelos usuários. Serviços devem ser produzidos e usados no momento da transação. Quem presta o serviço deverá necessariamente estar em contato com quem recebe.
- III. Ao atuar no atendimento ao usuário do serviço público, o profissional deve compreender os princípios éticos

relacionados à sua profissão. Nesse sentido, ética no atendimento ao usuário do serviço público é definida como o que é correto ou bom na conduta do atendimento. A preocupação do que deve ser feito limita-se ao que dizem as leis que regem o serviço realizado. Assim, o bom-senso, por ser subjetivo, é secundário para a definição do que pode ou deve ser realizado.

- IV. Para o profissional de atendimento, basta apenas conhecer o produto ou serviço e, se possível, demonstrar algum interesse em relação às necessidades do usuário do serviço público e atendê-las.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 22.

A qualidade no atendimento ao cidadão no serviço público tem sido objeto de atenção dos gestores públicos nos últimos anos. Sobre esse tema, analise as afirmativas a seguir:

- I. Atendimento é o ato ou efeito de atender, ou seja, é a maneira como ocasionalmente são atendidos os usuários de determinado serviço, exceto serviços públicos de saúde e educação. Atendimento é prestar assessoria, consultoria, sanar dúvidas e dar orientação ao gestor do próprio setor.
- II. Qualquer atendimento tem por objetivo assistir o usuário do serviço público em suas necessidades que geraram a procura pelo serviço público. Antigamente, o objetivo principal do atendimento era encantar o usuário do serviço público. Hoje, por sua vez, evita-se torná-lo um parceiro da instituição, capaz de agregar desenvolvimento e aprimoramento.
- III. O atendente deve estar sempre atualizado acerca das informações que possui e que sua função exige. A auto-observação e percepção do atendente são comportamentos inaceitáveis e, portanto, devem ser evitados para se alcançar a excelência do atendimento.
- IV. A arte de atender bem envolve o conhecimento e a prática dos meios necessários para se prestar um bom atendimento ao usuário do serviço público. O verdadeiro profissional do atendimento é aquele que domina a arte de atender bem. Esse domínio envolve profissionalismo do usuário do serviço público, características diferenciadoras de um bom atendimento e utilização adequada das formas e dos meios de atendimento por parte do gestor da área.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 23.

Os cuidados de saúde e higiene pessoal têm influência direta na garantia das condições adequadas de saúde. Quando esses cuidados são seguidos, o risco de transmitir ou adquirir doenças torna-se muito baixo. Sobre os aspectos relacionados à higiene pessoal e materiais de limpeza, analise as afirmativas a seguir:

- I. Todos os funcionários devem apresentar hábitos adequados de higiene pessoal, como: tomar banho diariamente; conservar as unhas curtas e limpas; lavar a cabeça com frequência e escovar bem os cabelos; manter os cabelos preferencialmente curtos ou presos; escovar os dentes; usar avental limpo e de cor clara ou uniforme.
- II. Os produtos desinfetantes têm a finalidade de diminuir a carga microbiana. Para a desinfecção, normalmente usa-se o cloro inorgânico (hipoclorito de sódio), o qual deve ser aplicado em superfícies previamente limpas, pois age na presença de matéria orgânica, especialmente em concentrações limitadas.
- III. Os ferimentos nas mãos devem ser protegidos com curativos, trocando-os com frequência. Funcionários com problemas na pele, como dermatites ou feridas nas mãos com pus ou outras secreções, não devem manipular alimentos ou cuidar diretamente das crianças até que o processo seja curado.
- IV. As instruções básicas para a desinfecção são as seguintes: limpar bem os objetos ou superfícies a serem desinfetados; submergir o objeto ou deixar o produto desinfetante em contato com a superfície, conforme recomendação do fabricante; enxaguar e secar com papel reciclado, preferencialmente.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 24.

Sobre o uso dos produtos de limpeza, analise as afirmativas a seguir:

- I. A utilização de água sanitária para lavar roupas exige alguns cuidados. Para lavar roupa, deve-se diluir 1 copo de 10 ml de água em 1 litro de água e agitar. Em seguida, coloca-se a roupa de molho por 30 minutos para que a lavagem possa prosseguir normalmente. Deve-se manter as peças parcialmente submersas na solução e, em seguida, secá-las ao sol.
- II. A água sanitária serve para limpar e tirar manchas de roupas, cozinhas, lixeiras, pisos, azulejos e banheiros (com a porta aberta). Para desinfetar, deve-se aplicar o produto puro e deixa-lo agir por pelo menos 10 minutos antes de enxaguar. Para limpar, é recomendável diluir 1 copo de 20 ml em 1 litro de água.
- III. O desinfetante pode ser usado para eliminar micro-organismos de qualquer ambiente. Deve-se esperar o tempo de ação indicado no rótulo.
- IV. Para manter a qualidade dos produtos de limpeza, deve-se mantê-los protegidos do sol, do calor e em local arejado. Deve-se fechar as embalagens após o uso. É importante também conservá-las fora do alcance de crianças e animais domésticos.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 25.

Sobre higiene pessoal, analise as afirmativas a seguir:

- I. Higiene pessoal inclui o conjunto de práticas que realizamos para manter o corpo limpo como tomar banho para

melhorar a aparência e evitar doenças, relaxar o corpo e eliminar os micróbios da pele. A limpeza dos cabelos evita caspas e piolhos.

- II. Os cuidados individuais de higiene no momento do manuseio de alimentos, especialmente quando o alimento será consumido por terceiros, inclui a limpeza dos cabelos. Os cabelos recobrem todo o nosso corpo e têm funções como proteção e estética. Os cabelos estão submetidos à mesma sujeira e oleosidade que a pele e também acumulam secreção e bactérias, tornando o visual péssimo.
- III. É importante manter os dentes sempre limpos para evitar desenvolvimento de micro-organismos que causam cáries e podem contaminar os doces e salgados, sendo, portanto, necessário, que as escovas sejam trocadas a cada quatro meses ou sempre que as cerdas (pelinhos) estiverem estragadas. Para isso, deve-se ter os seguintes cuidados com a boca: escovar os dentes ao acordar, após se alimentar, antes de deitar e usar escovas bem conservadas.
- IV. Manter o corpo e as roupas limpas é o primeiro requisito para precaver os odores corporais. Desodorantes e antitranspirantes só deverão ser usados depois que a pele estiver limpa, necessitando, para isso, o uso de sabão, esponja de esfregar, xampu e água. Lembrando-se que, no caso de manipuladores de alimentos, não se deve usar perfume, pois pode passar o aroma para o alimento, tornando-o indesejável. Neste caso, usar somente desodorante sem perfume.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 26.

A higienização de utensílios de cozinha deve ser feita diariamente, pois os alimentos se contaminam quando os utilizamos sujos. Sobre as técnicas de higienização, uso e conservação de utensílios de cozinha, analise as afirmativas a seguir:

- I. Para sua higienização, devemos antes de iniciar a lavagem e imergir os utensílios em água quente para amolecer as incrustações. Em seguida, deve-se umedecer a esponja, fechar a torneira e despejar detergente na mesma.
- II. Ao iniciar a lavagem dos utensílios de cozinha, deve-se enxaguá-los em água corrente e desinfetar os utensílios com solução de álcool 70% ou solução de água sanitária (solução clorada).
- III. Após a lavagem, deve-se deixar secar naturalmente.
- IV. Durante a lavagem, deve-se ter muita atenção com as tábuas de cortar. Elas devem ser muito bem lavadas, evitando o uso de produtos químicos, como sabão, e a utilização de escova, a fim de evitar a contaminação posterior da comida. Se as tábuas estiverem muito gastas, deve-se trocá-las por outras.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 27.

A manutenção consiste no ato ou efeito de resguardar de danos, decadência, prejuízo e outros riscos, mediante verificação atenta do uso e condições de permanência das características técnicas e funcionais da edificação e das suas instalações e equipamentos. Sobre as técnicas de uso e

conservação do patrimônio público, analise as afirmativas a seguir:

- I. Em áreas externas, um problema comum pode ser o entupimento de calhas com folhas. Esse é o problema mais grave em telhados que, se não forem reparados rapidamente, poderão desencadear outros problemas mais graves e, às vezes, irreversíveis. O primeiro procedimento deve ser o corte da árvore, sob a supervisão de um profissional habilitado.
- II. Em ambientes com revestimento, um problema comum são manchas de umidade. O procedimento adequado inclui verificar a origem da umidade: se decorrer de vazamentos em tubulações, goteiras no telhado ou vazamentos de calhas, providenciar a correção da falha existente. Em seguida, limpar a superfície manchada com escova de aço, esperar total secagem da superfície e providenciar toda a pintura da parede.
- III. A administração pública deve estabelecer normas relacionadas à utilização do patrimônio e às responsabilidades de cada setor e de cada integrante, prevendo normas sobre: a responsabilidade individual e coletiva de manutenção do prédio, dos materiais e dos equipamentos; como deve funcionar e quais são as responsabilidades dos serviços de apoio administrativo como serviços de limpeza, higiene e conservação das instalações físicas, a manutenção e a conservação de mobiliários, de equipamentos e dos materiais.
- IV. Em áreas externas, um problema comum pode ser o aparecimento de formigueiros. Nesse caso, deve-se preferencialmente efetuar o controle no início da ocorrência do formigueiro, pois seu controle é mais fácil. Para isso, é necessário fazer vários furos com uma haste rígida (cabo de vassoura, por exemplo) na maior profundidade possível e derramar água fervente. Além disso, acompanhar a recuperação e repetir o procedimento, se necessário, aumentando a profundidade

AGENTE DA LIMPEZA URBANA

do furo (para ser eficaz deve atingir a câmara da rainha, que é a mais profunda e protegida). Caso o procedimento anterior não seja eficaz, contatar um profissional habilitado para utilização de formicida, de preferência granulado.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 28.

No exercício da sua função, o servidor público deve observar os aspectos de relacionamento humano e bom atendimento. Sobre esse tema, analise as afirmativas a seguir:

- I. Atitudes a serem estimuladas durante o atendimento incluem apresentar-se com roupas modernas e provocantes, com detalhes transparentes, ousadas (no caso das mulheres) como também roupas amassadas, sujas ou informais demais. O servidor público deve chamar o cliente de “meu amor”, “meu querido”, “ei amigo”, “meu filho” ou “minha filha”. Deve-se tratar o usuário de serviço público pelo nome e dizer-lhe apenas “senhor” ou “senhora” quando a idade for avançada.
- II. Quando encontrar um cliente que não está satisfeito, a primeira coisa que se deve fazer é manter a calma. Em segundo lugar, deve-se fazer tudo o que puder para acalmar o cliente. Expressar empatia e isolar o problema são atitudes fundamentais. Por fim, deve-se disseminar o problema e confirmar a satisfação do cliente.
- III. É importante saber como iniciar um bom atendimento para gerar um bom relacionamento, mas para que isso aconteça, deve-se: olhar para o cliente; sorrir para o cliente; saudar o cliente (Bom dia, Boa tarde, Boa noite); fazer uma pausa

para ouvi-lo; informar e retirar as dúvidas do mesmo.

- IV. Caso a solicitação de um cidadão não tenha sido atendida, por não estar de acordo com a legislação, o servidor público deve evitar ouvir sua queixa.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 29.

A preservação do meio ambiente tem sido uma preocupação crescente nos últimos anos. Nesse sentido, cabe observar que a responsabilidade pela conservação ambiental deve envolver a participação de todos os cidadãos. O uso desordenado de materiais e produtos de limpeza pode causar sérios danos ao meio ambiente que poderiam ser evitados com uma maior conscientização e capacitação de profissionais da área. Sobre o uso de materiais de limpeza e o que se pode fazer para diminuir o impacto ambiental na hora da limpeza, analise as afirmativas a seguir:

- I. Os consumidores podem diminuir o impacto ambiental na hora da limpeza doméstica ao usar métodos físicos de limpeza na manutenção da casa: varrição da sujeira com vassouras, uso do aspirador de pó e do pano de pó. Eles diminuem a necessidade do uso de produtos químicos fortes e água.
- II. Para reduzir o impacto ambiental do uso de materiais de limpeza, deve-se evitar adquirir produtos em cuja fórmula constem componentes como cloro, formaldeído e solventes. É importante não comprar produtos clandestinos, sem embalagem própria ou rótulo que descreva os conteúdos químicos e indique o fabricante. Reaproveitar pedaços de sabões velhos é também uma forma de

AGENTE DA LIMPEZA URBANA

reduzir o impacto ambiental do uso de produtos de limpeza.

III. Procurar conhecer e testar os produtos de limpeza ecológicos que existem no mercado. Dar preferência aos produtos que tenham selo de certificação. Isso significa que a empresa passou por uma auditoria sobre os processos e matérias-primas utilizadas.

IV. Na hora da faxina, trapos devem ser preferidos a toalhas descartáveis. Divulgar para parentes e amigos os bons produtos e as boas práticas de limpeza que conhecer.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

QUESTÃO 30.

Sobre relacionamento humano e bom atendimento, analise as afirmativas a seguir:

I. São características básicas para um bom atendimento: saber trabalhar em equipe; ter espírito aberto às mudanças; ter iniciativa; ser eficaz; ser ágil; ter disponibilidade; ter bom humor; ser gentil; ser rápido, porém tranquilo; ter um tom de voz adequado; ser cordial (capacidade de ser amável); ser paciente; ser comunicativo; estar ciente de que presta serviços (trabalha para os outros).

II. O bom atendimento é aquele que procura verdadeiramente atender às questões e expectativas do usuário do serviço público e proporciona ainda momentos agradáveis, promovidos por colaboradores bem preparados, através de um sistema de atendimento planejado.

III. Diante de erros e problemas, deve-se admitir o erro, sem evasivas, o mais rápido possível. Também é necessário pedir desculpas, corrigir o erro imediatamente,

ou dizer quando vai corrigi-lo, e dizer quem e como vai corrigir o problema.

IV. O preconceito não deve existir nas relações interpessoais, principalmente no âmbito das relações profissionais. Isso significa não ter, em relação ao usuário, rejeição, distração ou julgamento a partir de seus próprios valores, ou deixar que este comportamento interfira no padrão de qualidade do atendimento. Deve-se também evitar a ideia de que você já sabe o que o outro vai dizer, assim como evitar conclusões precipitadas que podem acontecer por preconceito, pressa ou analogia.

É correto afirmar que:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Apenas três afirmativas estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.