

# PROCESSO SELETIVO SEBRAE N° 01/2015

**Cargo:** Assistente Administrativo I

**Nomenclatura:** AS01 E AS02

## INSTRUÇÕES PROVA OBJETIVA E REDAÇÃO

- Este caderno contém 25 questões objetivas, com 5 alternativas cada uma.
- Cada questão objetiva contém somente UMA ALTERNATIVA CORRETA.
- A redação deve ter no máximo 30 linhas.
- Com letra legível, preencha o campo abaixo com seu nome.
- Caso este caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao Fiscal que providencie sua substituição.
- Assine as FOLHAS DEFINITIVAS DE RESPOSTAS, da prova OBJETIVA, com caneta de tinta AZUL ou PRETA.
- O cartão de respostas não é substituível, então MUITA ATENÇÃO ao preenchê-lo.
- A duração da prova é de 4 (quatro) horas.
- O tempo mínimo de permanência na sala é de 1h (uma hora) após o início da prova.
- O caderno de questões só poderá ser levado pelo candidato, restando 1h (uma hora) para o término da prova.
- Os três últimos candidatos sairão juntos ao término da prova.

|                   |
|-------------------|
|                   |
| NOME DO CANDIDATO |

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO**

# **PROCESSO SELETIVO SEBRAE**

## **Nº 01/2015**

### **PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

1) Acerca da qualidade no atendimento ao público, marque a alternativa correta.

a) A melhoria das condições de trabalho dos funcionários não está relacionada ao aprimoramento do serviço prestado e, em consequência, à satisfação do usuário.

b) O trabalho desenvolvido pelo funcionário que exerça a função de atendimento ao público deve ser considerado mera reprodução de procedimentos padronizados.

c) A qualidade do serviço exige atenção do atendente, principalmente ao se considerar que há atendimento a diferentes tipos de usuários.

d) A queda do padrão de qualidade do atendimento ao público não compromete a imagem e a eficácia dos serviços de uma organização.

e) Atender bem e com qualidade é uma tarefa difícil. Mesmo com investimento em treinamento não é possível desenvolver essa habilidade.

2) Um bom atendimento é essencial para manter a satisfação e a fidelidade do cliente. Assinale a alternativa incorreta:

a) A função de atender jamais pode se mostrar rotineira.

b) Deve demonstrar boa vontade ao atender o cliente fazendo que com que ele se sinta bem vindo.

c) Mesmo que conheça a terminologia técnica dos produtos é importante utilizar uma linguagem mais simples ao dirigir aos clientes.

d) Diante de um cliente autoritário sempre chame seu superior para explicar que ele não é o dono da verdade.

e) Evite informação em excesso sobre os produtos, restringindo-se às necessidades dos clientes.

3) Assinale a alternativa que indique o comportamento correto com o cliente:

- a) conversar mascarando chiclete;
- b) dar informações incorretas e mandar o consumidor para diversos setores;
- c) agir com má vontade;
- d) tratar o cliente de forma distante;
- e) ouvir e dar atenção a tudo o que o cliente expressar, identificando suas necessidades.

4) A ordenação de documentos é feita com base nos elementos informativos contidos neles. De forma geral (e sempre dependendo do tipo documental em questão), os elementos informativos mais comumente tomados como referência para a ordenação são, exceto:

- a) Tipo do papel
- b) Data;
- c) Local de procedência;
- d) Nome do emissor ou do destinatário;
- e) Nome do emissor ou do destinatário;

5) Para que os documentos de arquivo estejam acessíveis é necessário que eles sejam bem ordenados e arquivados. De acordo com os métodos de básicos de arquivamento assinale a alternativa correta.

- a) Geográfico – a busca é realizada pelos elementos procedência ou local, que não estão organizados em ordem alfabética.
- b) Alfabético – é utilizado quando o elemento principal a ser considerado é o nome. A pesquisa é feita diretamente no arquivo por ordem alfabética.
- c) Numérico – este método deve ser utilizado quando o elemento principal é um número. Para localizar um documento faz-se necessário recorrer a quantidade de páginas que possui o documento.
- d) Não existem métodos de padronização de arquivo, cada local utiliza seu método próprio.

e) Nenhuma alternativa está correta.

6) Um arquivo tem como função principal:

a) tornar disponível as informações contidas no acervo documental.

b) colecionar documentos históricos.

c) eliminar qualquer tipo de documento com o objetivo de manter o local limpo.

d) produção cultural.

e) todas as afirmativas acima

7) Acerca do tema atendimento ao cliente assinale a alternativa incorreta:

a) O desleixo com as roupas e com os cuidados pessoais prejudicam a qualidade do atendimento.

b) A percepção dos gestos, expressões faciais e da postura do cliente é fator fundamental.

c) Bom atendimento decorre de treinamento. Por isso, a personalidade de um indivíduo não interfere em sua capacidade de atender ao público.

d) Para ter um bom atendimento deverá manter estado de espírito positivo e ter atitudes adequadas no momento. É importante criar atmosfera de intimidade e proximidade com o outro.

e) Deve-se demonstrar interesse e objetividade na solução dos problemas trazidos pelo cliente.

8) Com base nas afirmativas abaixo, considera-se Controle Interno Administrativo:

a) O conjunto de atividades, planos, rotinas, métodos e procedimentos interligados, estabelecidos com vistas a assegurar que os objetivos da empresa sejam alcançados, de forma confiável e concreta, evidenciando eventuais desvios.

b) Métodos e Medidas: estabelece os caminhos e os meios de comparação e julgamento para se chegar a determinado fim.

c) Eficiência Operacional: compreende a ação ou força a ser posta em prática nas transações realizadas pela empresa.

d) Compreende o sistema de regras relativas à direção dos negócios e à prática dos princípios, normas e funções para obtenção de determinado resultado.

e) Todas as alternativas estão corretas

9) A empresa deve estabelecer procedimentos de forma que seus ativos, sob a responsabilidade de alguns funcionários, sejam periodicamente confrontados com os registros da contabilidade. São Exemplos:

a) Contagem física de caixa; Conciliação bancária; Inventários físicos de estoques; Inventário físico dos bens do ativo imobilizado.

b) Através de reuniões periódicas estatísticas semanais.

c) Levantamento realizado pelo Diretor mensalmente.

d) Conferência da classificação contábil de todos os registros finais por qualquer funcionário.

e) As rotinas internas de controle devem ser determinadas de modo que uma área seja independente da outra.

10) O que é ressarcimento de despesas?

a) É a programação dos gastos mensais que cada órgão vinculado ao órgão gerenciador da despesa poderá dispor.

b) Consiste na verificação do direito adquirido pelo credor, tendo por base documentos comprobatórios do crédito.

c) É o fato de tomar de volta algum gasto ou prejuízo obtido com algo. No caso de uma despesa, o ressarcimento seria o reembolso do valor gasto comprovado através da apresentação de nota fiscal ou outros documentos.

d) São pagamentos das despesas operacionais de uma empresa.

e) É uma ferramenta de controle financeiro que registra as entradas e as saídas de dinheiro de uma empresa em um determinado período de tempo.

## PROVA DE INFORMÁTICA

11) Analise as afirmativas abaixo e marque a alternativa correta:

I - O mouse pad é utilizado para mover a seta ou ponteiro na área de trabalho.

II - No Windows Explorer não é possível visualizar a data da última modificação de um arquivo.

III - No Microsoft Internet Explorer, a função do histórico é armazenar os links das páginas visitadas recentemente, e permitir seu acesso rápido e verificação das páginas acessadas.

IV - Nos sistemas operacionais como o Windows, as informações estão contidas em arquivos de vários formatos, que são armazenados no disco fixo ou em outros tipos de mídias removíveis do computador, organizados em pastas.

V - O MSN é informação da instalação e placa de rede.

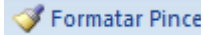
- a) todas as alternativas estão corretas.
- b) apenas as alternativas I e II estão corretas.
- c) apenas as alternativas III e IV estão corretas.
- d) apenas as alternativas IV e V estão corretas.
- e) todas as alternativas estão erradas.

12) Sobre os conceitos de utilização da Internet e correio eletrônico, assinale a alternativa correta:

- a) A URL digitada na barra de Endereço é usada pelos navegadores da Web (Internet Explorer, Mozilla e Google Chrome) para localizar recursos e páginas da Internet (Exemplo: <http://www.concursosnobrasil.com.br>).
- b) Download é a transferência de dados de um computador local para um servidor ou computador remoto.
- c) Upload significa descarregar ou baixar; é a transferência de dados de um servidor ou computador remoto para um computador local.
- d) Anexar um arquivo em mensagem de e-mail significa movê-lo definitivamente da máquina local, para envio a um destinatário, com endereço eletrônico.
- e) Um ambiente de correio eletrônico associado a um servidor Web permite que uma mensagem possa ser visualizada através de um navegador.

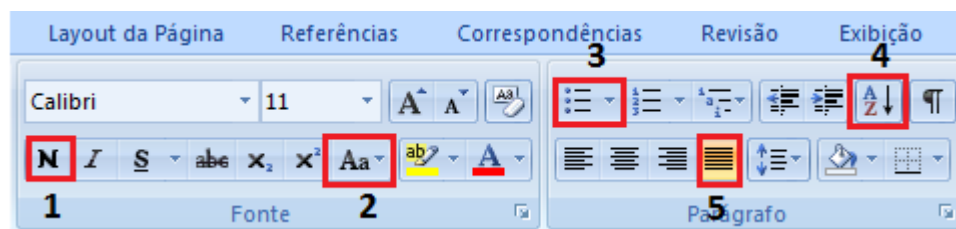
13) O PowerPoint é um programa que permite a criação e exibição de apresentações, cujo objetivo é informar sobre um determinado tema, podendo usar imagens, sons, textos e vídeos, que podem ser animados de diferentes maneira. O uso do recurso de animação é voltado fundamentalmente para:

- A animação é utilizada para tirar o foco da mensagem transmitida.
- As animações são a mesma coisa que as transições.
- O uso do recurso de animação não pode ajudar a deixar uma apresentação mais dinâmica.
- A Animação poderá ser aberta apenas automaticamente.
- Incluir efeitos de entrada e saídas.

14) No Microsoft Word, o acionamento do ícone  tem por objetivo :

- realizar a verificação e correção ortográfica no texto.
- copiar a formatação de um local e aplicá-la a outro.
- aumentar tamanho da fonte utilizada no texto.
- mudar a cor da fonte aplicada ao texto.
- nenhuma das alternativas.

15) A figura abaixo ilustra um fragmento de tela da área de trabalho do Microsoft Word 2007 (idioma Português) com algumas regiões destacadas e numeradas de 1 a 5.



Sobre a figura, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) O botão indicado pelo número 5 corresponde ao alinhamento de parágrafo Justificado.
- ( ) O botão indicado pelo número 1 sublinha o texto selecionado.

- c) ( ) O botão indicado pelo número 2 altera todo o texto selecionado para maiúsculas, minúsculas ou outros usos comuns de maiúsculas/minúsculas.
- d) ( ) O botão indicado pelo número 4 coloca o texto selecionado em ordem alfabética ou classifica dados numéricos.
- e) ( ) O botão indicado pelo número 3 aumenta o nível do recuo do parágrafo.

Assinale a sequência correta.

- a) V, F, V, V, V
- b) V, V, V, F, F
- c) F, F, F, V, V
- d) V, F, V, V, F
- e) F, V, F, F, V

## PROVA DE LÍNGUA PORTUGUESA

16) De acordo com o texto abaixo assinale a alternativa correta:

### RECRUTA ZERO MORT WALKER



A Gazeta, Vitória, 15 abr. 2011, p.4. (P090310D3\_SUP)

- a) O autor do texto é a Gazeta
- b) A atitude da personagem Zero sugere que ele é amigo.
- c) Infere-se desse texto que o sargento é guloso.
- d) O efeito de humor desse texto é devido ao Sargento ser gordo e o Zero magro.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.



Leia o texto abaixo para responder a questão 2:

### O problema ecológico

Se uma nave extraterrestre invadisse o espaço aéreo da Terra, com certeza seus tripulantes diriam que neste planeta não habita uma civilização inteligente, tamanho é o grau de destruição dos recursos naturais. Essas são palavras de um renomado cientista americano. Apesar dos avanços obtidos, a humanidade ainda não descobriu os valores fundamentais da existência. O que chamamos orgulhosamente de civilização nada mais é do que uma agressão às coisas naturais. A grosso modo, a tal civilização significa a devastação das florestas, a poluição dos rios, o envenenamento das terras e a deterioração da qualidade do ar. O que chamamos de progresso não passa de uma degradação deliberada e sistemática que o homem vem promovendo há muito tempo, uma autêntica guerra contra a natureza.

Afrânio Primo. Jornal Madhva (adaptado).

17) Analise as afirmativas abaixo e marque a alternativa correta:

I - Segundo o texto, o cientista americano está preocupado com o seu prestígio no mundo.

II- Da maneira como o assunto é tratado o meio ambiente está degradado porque os recursos para mantê-lo não são suficientes.

III- Para uma nave extraterrestre o planeta Terra não possui uma civilização inteligente.

IV- A afirmação: “Essas são palavras de um renomado cientista americano.” (l. 4 – 5) quer dizer que o cientista é famoso.

- a) todas as alternativas estão corretas.
- b) apenas as alternativas I e III estão falsas.
- c) apenas as alternativas II e IV estão corretas.
- d) apenas as alternativas IV e V estão falsas.
- e) nenhuma alternativa está correta

18) Quanto à concordância nominal, preencha as lacunas das frases:

(I) A candidata estava .....apreensiva com a divulgação das notas.

(II) Os torcedores gritavam .....durante o jogo.

(III) Aos domingos, há.....enfermeiras de plantão.

(IV) Remeto-lhe ..... a certidão.

(V) É .....entrada de frutas.

a) meia - bastantes - menos - anexos - proibida

b) meia - bastante - menos - anexos - proibido

c) meio - bastante - menos - anexos - proibida

d) meia - bastantes - menos - anexo – proibido

e) meio - bastante - menos - anexo - proibido

19) De acordo com o uso da crase assinale a alternativa correta:

a) Utiliza-se a crase antes de palavras masculinas.

b) A crase é a fusão de duas vogais da mesma natureza.

c) Ocorre crase antes de verbo.

d) Ocorre crase antes de pronome.

e) Nenhuma alternativa está correta.

20) De acordo com a Nova Regra Ortográfica a alternativa em que todas as palavras foram acentuadas corretamente:

a) amém – apóia – jibóia

b) almôço – sací–geléia

c) jibóia– herói – feiúra

d) idéia – árvore – crêem

e) papéis – herói – chapéu

21) Indique onde há erro de regência nominal:

- a) Ele é muito apegado em bens materiais.
- b) Ela era suspeita de ter assaltado a loja.
- c) Estamos fartos de tantas promessas.
- d) O deputado presidiu a reunião até o fim.
- e) A intenção do governo de aumentar a arrecadação é absurda.

22) Complete com “eu” ou “mim”:

- Chegaram várias cartas, mas não havia nenhuma para \_\_\_\_\_.
- Deixaram alguns pontos para \_\_\_\_\_ estudar.
- Para \_\_\_\_\_, viajar de trem é uma aventura deliciosa.
- Nunca houve nada entre \_\_\_\_\_ e ela.
- Não basta \_\_\_\_\_ querer mudar, tenho que ter atitude.

- a) mim – mim – eu – mim – eu;
- b) mim – eu – mim – mim – eu;
- c) eu – eu – mim –mim – eu;
- d) eu – mim –eu – mim – eu;
- e) eu – eu – mim – eu – mim;

23) Marque a alternativa correta:

- a) Casa é antônimo de lar.
- b) O antônimo são palavras que possuem significados iguais ou semelhantes.
- c) Sinônimos representa o contrário de uma palavra.
- d) "Gordo" é antônimo de "magro".
- e) Nenhuma alternativa está correta.

24) Marque a alternativa que não ocorre a crase:

- a) Pedi informação a secretária.
- b) Iremos a Argentina.
- c) A decisão coube a Diretoria.
- d) Entregue o pedido a alguém na portaria.
- e) Vou a Igreja

25) Assinale a alternativa que não apresentam erro de conjugação verbal.

- a) Fomos convidados para ceiar na casa de um amigo.
- b) As mulheres geralmente se maqueiam exageradamente.
- c) Os pais geralmente intervêm na vida de seus filhos.
- d) É preciso que você se adeque às normas da casa.
- e) Os vizinhos interviram na briga das crianças.