

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

INSPEÇÃO DE ALUNOS

ÍNDICE:

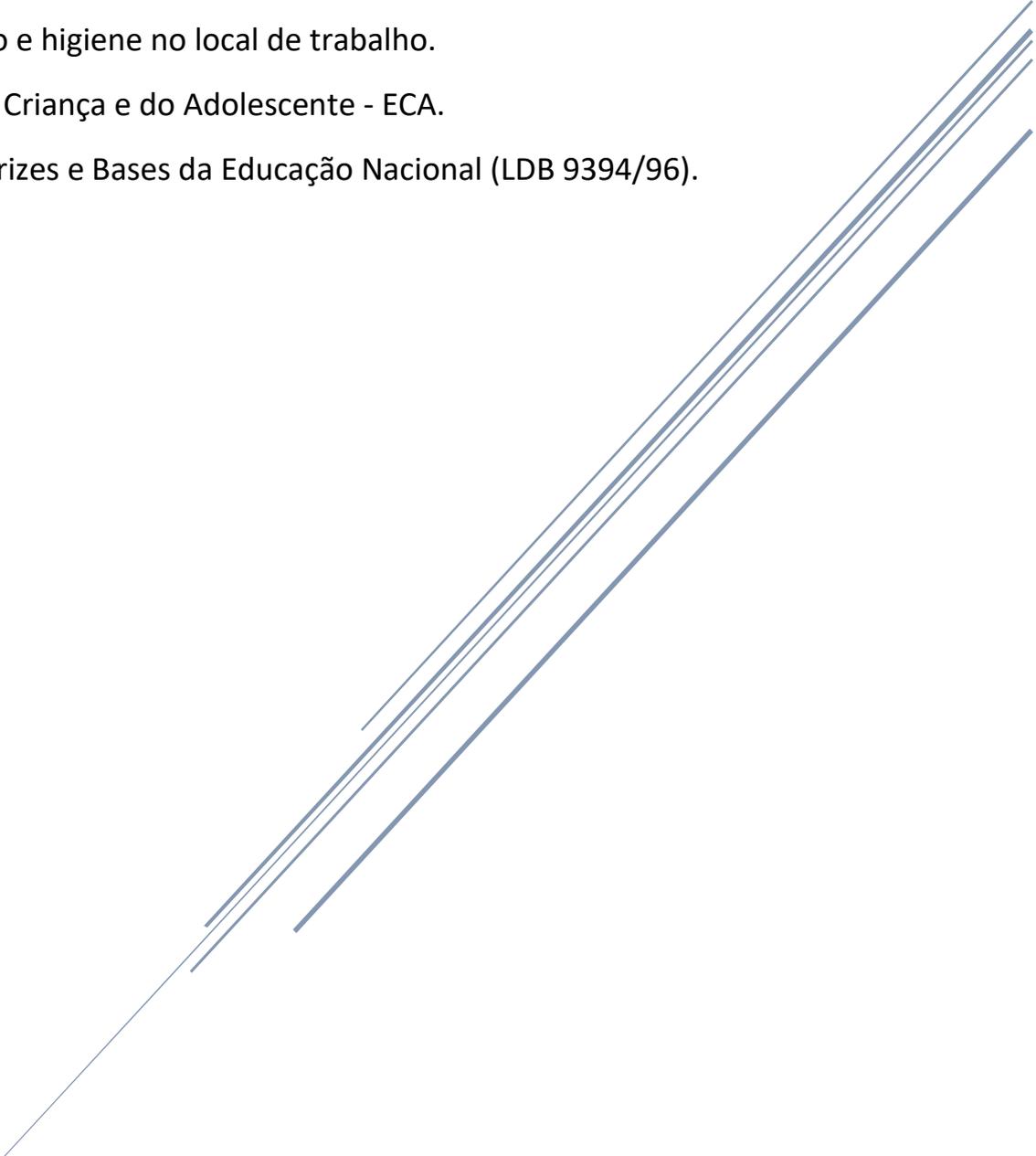
EXERCÍCIOS COM COMENTÁRIO.....PÁG 1 a 62

EXERCÍCIOS SEM COMENTÁRIO.....PÁG 63 a 96

INSPETOR DE ALUNOS

Conhecimentos Específicos

1. Relacionamento interpessoal e comunicação.
2. Técnicas de atendimento à comunidade escolar
3. Organização e higiene no local de trabalho.
4. Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA.
5. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB 9394/96).



110 questões comentadas

21. Informar, Persuadir, Antecipar e Relembrar são:

- a) Os principais objetivos da comunicação;
- b) As principais técnicas de encantamento do cliente;
- c) Estratégias de fidelização;
- d) Os fundamentos da gestão da qualidade no atendimento.

Comentário:

Gabarito letra A

Pois informar, persuadir, antecipar e relembrar são os objetivos da comunicação.

Lembrando que os objetivos de comunicação dentro da organização podem ser considerados também a prospecção de novos clientes, fidelização dos atuais e expansão de mercado quando se olha de uma maneira externa, e interna transmitir a informações para os funcionários em todos os canais de comunicação, relatar e criar fontes de informações para uma comunicação eficaz.

22. O atendimento ao público deve ser realizado por todos os órgãos públicos que possuem interação direta com a sociedade. O atendimento deve ser prestado com presteza e competência, visto que cidadãos que pagam tributos e permitem aos cofres públicos pagar os salários dos servidores. Assinale a única forma que apresenta uma característica que deve ser observada por todos os servidores públicos que realizam atendimento:

- a) Atender todos os pedidos dos cidadãos, ainda que não possuam previsão legal, atendendo todos os anseios da população.
- b) Realizar o atendimento de forma mais rápida possível, mas sem prejudicar a qualidade e eficácia da atividade.
- c) Utilizar linguagem técnica e termos jurídicos como forma de dificultar o entendimento por parte do cidadão.
- d) Atuar de forma parcial e fornecendo diferentes respostas para atendimentos de casos semelhantes.

Comentário:

Gabarito letra B

A celeridade é um princípio importante, mas deve ser harmonizado com a correta e adequada prestação do serviço.

Ofertar um serviço rápido mas ruim é insatisfatório.

Oferecer um serviço ágil, mas que não atingiu as metas, é insuficiente.

Conclui-se que o serviço deve atingir os objetivos, ser conforme as expectativas dos cidadãos E ser ágil.

Cada um sem prejuízo dos demais.

Organização e higiene no local de trabalho.

30. Quanto à higiene pessoal e do ambiente de trabalho, analisar os itens abaixo:

I - Apresentar-se no trabalho com roupas limpas.

II - Lavar as mãos regularmente.

III - Manter um local de trabalho limpo e com ventilação adequada, que colabora para a proliferação de doenças.

Está(ão) CORRETO(S):

a) Somente o item I.

b) Somente os itens I e II.

c) Somente os itens I e III.

d) Somente os itens II e III.

e) Todos os itens.

Comentário:

Gabarito letra B

I - Apresentar-se no trabalho com roupas limpas.

CORRETA - Usar roupas limpas é uma atitude extremamente saudável, pois remove a sujeira que pode proliferar micro-organismos que proliferam diversas doenças.

II - Lavar as mãos regularmente.

CORRETA - A lavagem regular das mãos protege contra infecções e contaminação, colocar as mãos sujas nos alimentos, nos olhos pode tornar propícias diversas doenças como por exemplo a conjuntivite (olhos), ou gripes e resfriados por facilitar a entrada de micro-organismos agressores no organismo.

III - Manter um local de trabalho limpo e com ventilação adequada, que colabora para a proliferação de doenças.

INCORRETA - Os sistemas de ventilação necessitam passar por higienização regularmente, a falta de limpeza dos sistemas de ar condicionado e ventilação geral potencializam a proliferação e disseminação de ácaros e outros micro-organismos que são potencialmente prejudiciais à saúde, causando principalmente problemas de origem respiratória.

31. Entre as finalidades da higiene do trabalho, não se destaca:

a) Eliminação das causas das doenças.

b) Redução dos efeitos prejudiciais provocados pelo trabalho em pessoas doentes ou portadoras de defeitos físicos.

Comentário:

Gabarito letra B

No caso, o zelador deve lavar as mãos após a manipulação do lixo, já que nesse momento suas mãos estarão contaminadas com micro-organismos presentes no lixo.

39. A higiene pessoal faz parte da apresentação de um bom profissional; sabendo disso o mais importante é:

- a) preocupar-se com o uso de perfumes bons e caros.
- b) tomar banhos diários, andar sempre com as mão e unhas limpas e cabelos adequadamente penteados.
- c) andar sempre com roupas de boa grife e na moda.
- d) cuidar dos dentes é fator importante, basta escová-los duas vezes ao dia.
- e) é importante ir sempre ao salão para escovar e tratar dos cabelos.

Comentário:

Gabarito letra B

O examinador exigiu que o candidato soubesse atitudes corretas de higiene pessoal que um bom profissional de ter.

Além dessas atitudes de higiene, importante lembrar que os profissionais também devem cumprir seus deveres, como por exemplo, possuir assiduidade, comparecer ao seu posto de trabalho no horário correto para o cumprimento da carga horária previamente estabelecida.

Estatuto da Criança e do Adolescente ECA.

40. Sabendo que, no Brasil, o termo bullying é usado para designar situações de agressões ou implicâncias intencionais constantemente feitas nas escolas, por um aluno (ou por um grupo de alunos) contra um ou mais colegas, prevenir e mediar ocorrências do bullying faz parte da atuação do inspetor enquanto mediador escolar. Ao assim fazer, o inspetor estará atendendo o disposto no Título I, art. 5º, do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA, Lei Federal nº 8.069/1990): “Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus

- a) sentimentos mais caros”.

Comentário:

Gabarito letra A

A questão pediu para assinalar a assertiva que não estivesse de acordo com o disposto no parágrafo único do art. 4º do Estatuto da Criança e do Adolescente.

O art. 4º, parágrafo único, letra "a" dispõe que a garantia de prioridade compreende a primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias, e não apenas em circunstâncias especiais.

Art. 4º É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

a) primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;

Esta letra "a" é decorrência do princípio do respeito à condição peculiar de pessoa em desenvolvimento, que guarda relação com o principal postulado do Estatuto da Criança e do Adolescente, a proteção integral.

Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB 9394/96).

87. Marcos, estudante de pedagogia, ao apresentar um trabalho sobre a história da educação infantil no Brasil, expôs, corretamente, que, por volta da década de 1970, com a expansão das indústrias, iniciaram-se movimentos de mulheres operárias em prol de um lugar onde deixar seus filhos enquanto trabalhavam. Surgiram, então, as creches. Entretanto, apenas em 1988, é que a educação infantil, constituída pelas creches e pré-escolas, foi legalmente reconhecida como direito das crianças. Mais recentemente, na segunda metade da década de 1990, foi aprovada a Lei Federal nº 9.394/96 (LDBEN), na qual é expressa a finalidade da educação infantil. Finalizando sua apresentação, Marcos frisou que tal finalidade está disposta no art. 29 da referida Lei e que, na versão atualizada, consiste

- a) na alfabetização das crianças de até 5 (cinco) anos.
- b) no cuidado, tendo o assistencialismo como fundamento.
- c) no desenvolvimento integral da criança de até 5 (cinco) anos.
- d) no cuidar, na faixa de zero a 3 (três) anos, e no educar, na faixa de 4 a 5 (quatro a cinco) anos.
- e) na educação de crianças de 0 (zero) até 5 (anos) empregando tão somente atividades lúdicas.

Comentário:

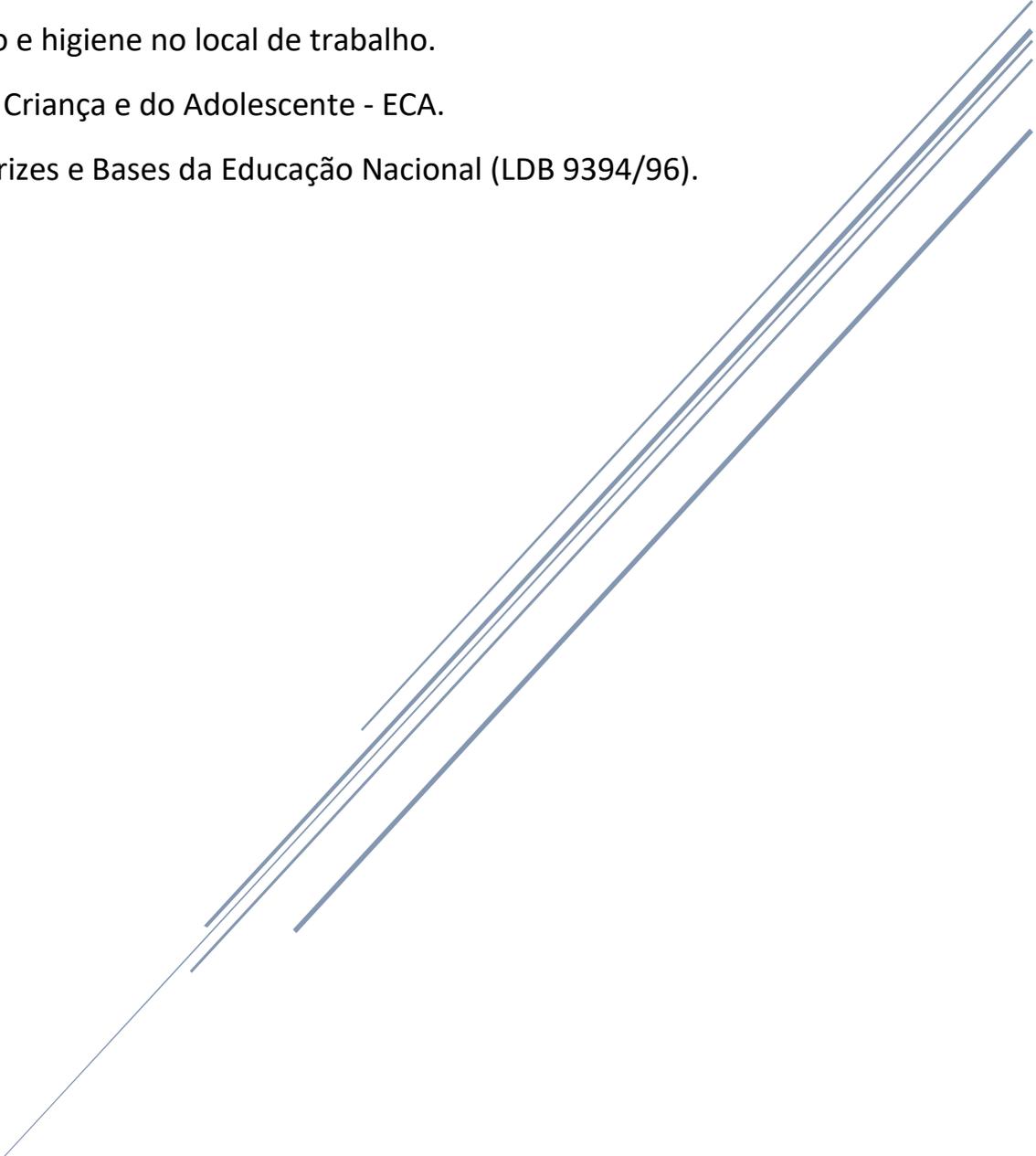
Gabarito letra C

A Educação Infantil é disposta no Capítulo II da Lei 9394/96.

Conforme o Art. 29 da Lei 9394/96, A educação infantil, primeira etapa da educação básica, tem como finalidade o desenvolvimento integral da criança de até 5 (cinco) anos.

INSPETOR DE ALUNOS

Conhecimentos Específicos

1. Relacionamento interpessoal e comunicação.
 2. Técnicas de atendimento à comunidade escolar
 3. Organização e higiene no local de trabalho.
 4. Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA.
 5. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB 9394/96).
- 

110 questões sem comentário

Relacionamento interpessoal e comunicação

1. Uma jovem, recém-contratada para o cargo de supervisão, demonstrou ser uma líder que trabalha principalmente voltada para satisfazer as necessidades e metas dos subordinados, assim como para cumprir a missão maior da organização. No caso descrito, a jovem é uma líder

- a) moral
- b) cultural
- c) servidora
- d) carismática
- e) transformacional

2. Esforço para atingir qualquer objetivo. Um processo de intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.

As definições acima estão relacionadas a:

- a) Depressão
- b) Desprendimento
- c) Liderança
- d) Motivação
- e) Caráter

3. O comportamento humano pode ser explicado por meio do ciclo motivacional, definido como o processo pelo qual as necessidades condicionam o comportamento humano e o levam a algum estado de resolução. O ciclo motivacional se efetiva em etapas, que são

- a) equilíbrio externo, estima ou incentivo, necessidade, distensão, comportamento e equilíbrio.
- b) desequilíbrio momentâneo, estimulação, necessidade, pretensão, comportamento e satisfação.
- c) equilíbrio interno, estímulo ou incentivo, necessidade, tensão, comportamento ou ação, e satisfação.
- d) equilíbrio permanente, estímulos, necessidades, distensão, comportamento, e ações de satisfação.

4. Assinale a alternativa que apresenta as variáveis do ciclo motivacional, que proporciona o equilíbrio do indivíduo a partir do atendimento das suas necessidades.

- a) Equilíbrio, estímulo ou incentivo, necessidade, tensão, comportamento e barreira.
- b) Realização, força ou incentivo, necessidade, tranquilidade, comportamento e obstáculo.
- c) Equilíbrio, estímulo ou realização, prioridade, tensão, esforço e barreira.
- d) Realização, força ou estímulo, necessidade, tranquilidade, comportamento e barreira.
- e) Equilíbrio, força ou incentivo, prioridade, tensão, esforço e obstáculo

5. Diversos autores apontam, entre os fatores determinantes para o desempenho dos colaboradores no âmbito organizacional, a motivação. Dada sua importância, diferentes teorias emergiram para explicar o fenômeno motivacional, entre elas a Teoria da Expectativa (ou expectância), predicada por Victor Vroom, cujos principais elementos são

- a) valência, instrumentalidade e expectativa.
- b) razão, emoção e reconhecimento.
- c) expectativa, ação e resultado.
- d) valor, expectativa e reconhecimento.
- e) intenção, direção e ação.

6. É um conjunto de dados com determinado significado, ou seja, que reduz a incerteza a respeito de algo ou que permite o conhecimento a respeito de algo:

- a) Emissor.
- b) Dado.
- c) Comunicação.
- d) Informação.

7. A comunicação entre duas pessoas, seja na comunicação face a face ou em contextos de grupos, nas quais as partes são tratadas como indivíduos, denomina-se comunicação

- a) organizacional.
- b) em rede.
- c) paralela.
- d) interpessoal.
- e) processual.

110. Os artigos 37 e 38 da LDB dispõem sobre a educação de jovens e adultos, e determina que será destinada àqueles que não tiveram acesso ou continuidade de estudos no ensino fundamental e médio na idade própria. Os sistemas de ensino manterão cursos e exames supletivos, que compreenderão a base nacional comum do currículo, habilitando ao prosseguimento de estudos em caráter regular. No nível de conclusão do ensino médio, esses exames serão realizados, para os maiores de:

- a) 15 anos.
- b) 16 anos.
- c) 18 anos.
- d) 21 anos.
- e) 24 anos.

GABARITO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C	D	C	A	A	D	D	A	B	D

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	B	A	B	E	D	A	B	C	A

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	B	D	C	B	D	B	C	C	B

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
E	B	C	D	A	D	C	B	B	B

41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
B	D	A	C	E	B	D	A	E	E

51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
B	B	A	E	E	D	A	D	A	D

61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
D	B	E	B	C	B	A	E	E	E

71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
A	A	D	B	B	D	B	A	D	C

81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
A	D	A	B	B	A	C	A	D	E