



**ASSISTENTE DE SANEAMENTO E GESTÃO -  
ASSISTENTE DE GESTÃO E SERVIÇOS COMERCIAIS**

**Typo 4 – AZUL**



**SUA PROVA**

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta;
- Além deste caderno de prova, contendo sessenta questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:
  - a folha de respostas das questões objetivas



**TEMPO**

- Você dispõe de **4 horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas;
- **2 horas e 30 minutos** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de prova;
- **30 minutos** antes do término do período de prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de provas**.



**NÃO SERÁ PERMITIDO**

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



**INFORMAÇÕES GERAIS**

- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas;
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s);
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de provas. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento da sua folha de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e não será permitida a troca da folha de respostas em caso de erro;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas;
- **Boa sorte!**

## Língua Portuguesa

### Texto 1

#### Uma carta e o Natal

Este será o primeiro Natal que enfrentaremos, pródigos e lúcidos. Até o ano passado conseguimos manter o mistério — e eu amava o brilho de teus olhos quando, manhã ainda, vinhas cambaleando de sono em busca da árvore que durante a noite brotara embrulhos e coisas. Havia um rito complicado e que começava na véspera, quando eu te mostrava a estrela de onde Papai Noel viria, com seu trenó e suas renas, abarrotado de brinquedos e presentes.

Tu ias dormir e eu velava para que dormisses bem e profundamente. Tua irmã, embora menor, creio que ela me embromava: na realidade, ela já devia pressentir que Papai Noel era um mito que nós fazíamos força para manter em nós mesmos. Ela não fazia força para isso, e desde que a árvore amanhecesse florida de pacotes e coisas, tudo dava na mesma. Contigo era diferente. Tu realmente acreditavas em mim e em Papai Noel.

Na escola te corromperam. Disseram que Papai Noel era eu — e eu nem posso repelir a infâmia e o falso testemunho. De qualquer forma, pediste um acordeão e uma caneta — e fomos juntos, de mãos dadas, escolher o acordeão.

O acordeão veio logo, e hoje, quando o encontrar na árvore, já vai saber o preço, o prazo da garantia, o fabricante. Não será o mágico brinquedo de outros Natais.

Quanto à caneta, também a compramos juntos. Escolheste a cor e o modelo, e abasteceste de tinta, para "já estar pronta" no dia de Natal. Sim, a caneta estava pronta. Arrumamos juntos os presentes em volta da árvore. Foste dormir, eu quedei sozinho e desesperado.

E apanhei a caneta. Escrevi isto. Não sei, ainda, se deixarei esta carta junto com os demais brinquedos. Porque nisso tudo o mais roubado fui eu. Meu Natal acabou e é triste a gente não poder mais dar água a um velhinho cansado das chaminés e tetos do mundo.

Carlos Heitor Cony, *Folha de São Paulo*, 31/12/2017.

### 1

“Até o ano passado conseguimos manter o mistério — e eu amava o brilho de teus olhos quando, manhã ainda, vinhas cambaleando de sono em busca da árvore que durante a noite brotara embrulhos e coisas”.

O “mistério” aludido nesse segmento do texto aparece explicitado em

- (A) “...e eu amava o brilho dos teus olhos”.
- (B) “...quando manhã, ainda”.
- (C) “...vinhas cambaleando de sono”.
- (D) “em busca da árvore”.
- (E) “...que durante a noite brotara embrulhos e coisas”.

### 2

“e eu amava o brilho de teus olhos quando, manhã ainda, vinhas cambaleando **de** sono em busca da árvore que durante a noite brotara embrulhos e coisas”.

Assinale a opção em que a frase em que o emprego da preposição **de** apresenta o mesmo sentido da sublinhada no segmento acima.

- (A) “...onde Papai Noel viria, com seu trenó e suas renas, abarrotado **de** brinquedos e presentes.”
- (B) “...e fomos juntos, **de** mãos dadas, escolher o acordeão.”
- (C) “...O acordeão veio logo, e hoje, quando o encontrar na árvore, já vai saber o preço, o prazo **da** garantia, o fabricante.”
- (D) “Não será o mágico brinquedo **de** outros Natais.”
- (E) “...é triste a gente não poder mais dar água a um velhinho cansado **das** chaminés e tetos do mundo.”

### 3

O texto é uma carta em que o emissor emprega o tratamento **tu** em relação ao destinatário; em função disso há um segmento que não respeita a uniformidade desse tratamento, mudando a pessoa.

Assinale a opção que indica esse segmento.

- (A) “Tu ias dormir e eu velava para que dormisses bem e profundamente.”
- (B) “Contigo era diferente.”
- (C) “Tu realmente acreditavas em mim e em Papai Noel.”
- (D) “O acordeão veio logo, e hoje, quando o encontrar na árvore, já vai saber o preço, ...”
- (E) “Escolheste a cor e o modelo, e abasteceste de tinta, ...”

### 4

O texto é uma carta dirigida a

- (A) uma das filhas do cronista.
- (B) uma menina carente desconhecida.
- (C) uma filha já adulta, com alma de menina.
- (D) uma menina fictícia, que ainda acredita em Papai Noel.
- (E) uma mulher adulta, menina de outrora.

### 5

Em todos os segmentos a seguir, retirados do texto, há dois elementos unidos pela conjunção **e**; assinale a opção que indica o segmento em que a ordem desses dois elementos não pode ser trocada.

- (A) “... eu te mostrava a estrela onde Papai Noel viria, com seu trenó **e** suas renas, ...”.
- (B) “...abarrotado de brinquedos **e** presentes.”
- (C) “Tu ias dormir **e** eu velava ...”.
- (D) “...para que dormisses bem **e** profundamente.”
- (E) “...desde que a árvore amanhecesse florida de pacotes **e** coisas, ...”.

**ATENÇÃO: AS TRÊS QUESTÕES QUE SE SEGUEM DEVEM SER RESPONDIDAS A PARTIR DA CHARGE A SEGUIR.**



Chargeonline.com.br - © Copyright do autor

**6**

A resposta dada a Papai Noel significa que

- (A) o seguro desemprego não existe mais.
- (B) Papai Noel não tem direito ao seguro por ser velho demais.
- (C) a figura de Papai Noel não é mais reconhecida.
- (D) o seguro desemprego se destina somente a quem perde o emprego.
- (E) o prazo de pedido do seguro foi ultrapassado.

**7**

O fato de Papai Noel pedir seguro desemprego está adequado à seguinte passagem do texto 1:

- (A) "Havia um rito complicado e que começava na véspera, quando eu te mostrava a estrela onde Papai Noel viria, com seu trenó e suas renas, abarrotado de brinquedos e presentes."
- (B) "Tu ias dormir e eu velava para que dormisses bem e profundamente."
- (C) "Ela não fazia força para isso, e desde que a árvore amanhecesse florida de pacotes e coisas, tudo dava na mesma."
- (D) "Contigo era diferente. Tu realmente acreditavas em mim e em Papai Noel."
- (E) "...e eu amava o brilho de teus olhos quando, manhã ainda, vinhas cambaleando de sono em busca da árvore que durante a noite brotara embrulhos e coisas."

**8**

Assinale a opção em que o diminutivo "velhinho" apresenta valor semântico diferente do da charge.

- (A) Não se devia pagar seguro a todos esses velhinhos desempregados.
- (B) Papai Noel sempre foi chamado de "o bom velhinho".
- (C) Os velhinhos têm direito a atendimento especial.
- (D) A fila dos velhinhos tem atendimento preferencial.
- (E) Os velhinhos do asilo recebem ajuda da população da cidade.

**9**

Entre os segmentos a seguir, assinale aquele que mostra um vocábulo que exemplifica o uso coloquial de linguagem.

- (A) "Tu ias dormir e eu velava para que dormisses bem e profundamente."
- (B) "Tua irmã, embora menor, creio que ela me embromava: na realidade, ela já devia pressentir que Papai Noel era um mito que nós fazíamos força para manter em nós mesmos."
- (C) "Ela não fazia força para isso, e desde que a árvore amanhecesse florida de pacotes e coisas, tudo dava na mesma."
- (D) "Contigo era diferente."
- (E) "Tu realmente acreditavas em mim e em Papai Noel."

**10**

"Este será o primeiro Natal que enfrentaremos, pródigos e lúcidos"; o adjetivo "lúcidos" se justifica porque

- (A) a noite de Natal é cheia de luz.
- (B) as fantasias do Natal se haviam extinguido.
- (C) os presentes tinham sido comprados por pai e filha juntos.
- (D) a própria filha havia escolhido os presentes do Natal.
- (E) o pai entrara em acordo com a filha sobre os presentes.

**11**

"... que durante a noite brotara embrulhos e coisas".

A forma verbal "brotara" pode ser adequadamente substituída por

- (A) brotou.
- (B) brotava.
- (C) vinha brotando.
- (D) havia brotado.
- (E) eram brotados.

**12**

"... ela já devia pressentir que Papai Noel era um mito que nós fazíamos força para manter em nós mesmos."

Se trocássemos a forma da oração reduzida sublinhada por uma oração desenvolvida, a forma adequada seria:

- (A) para que mantivéssemos em nós mesmos.
- (B) para a manutenção em nós mesmos.
- (C) para que mantenhemos em nós mesmos.
- (D) para que seja mantido em nós mesmos.
- (E) para mantermos em nós mesmos.

**13**

"Meu Natal acabou e é triste a gente não poder mais dar água a um velhinho cansado das chaminés e tetos do mundo."

O cronista diz que "Meu Natal acabou" porque

- (A) os presentes foram comprados com antecedência.
- (B) uma das filhas não acredita mais em Papai Noel.
- (C) o mundo moderno acabou com os mitos da infância.
- (D) não pode mais permanecer na fantasia anterior.
- (E) a carta é escrita após a noite de Natal.

14

“Tu ias dormir e eu velava para que dormisses bem e profundamente. Tua irmã, embora menor, creio que ela me embromava: na realidade, ela já devia pressentir que Papai Noel era um mito que nós fazíamos força para manter em nós mesmos. Ela não fazia força para isso, e desde que a árvore amanhecesse florida de pacotes e coisas, tudo dava na mesma. Contigo era diferente. Tu realmente acreditavas em mim e em Papai Noel.”

Entre os termos sublinhados nesse segmento, assinale aquele que não se liga a nenhum termo anterior.

- (A) ela.
- (B) me.
- (C) que.
- (D) isso.
- (E) coisas.

15

Assinale a opção que apresenta o segmento do texto que exemplifica um tipo de linguagem figurada denominada *ironia*.

- (A) “Na escola te corromperam. Disseram que Papai Noel era eu — e eu nem posso repelir a infâmia e o falso testemunho.”
- (B) “De qualquer forma, pediste um acordeão e uma caneta— e fomos juntos, de mãos dadas, escolher o acordeão.”
- (C) “O acordeão veio logo, e hoje, quando o encontrar na árvore, já vai saber o preço, o prazo da garantia, o fabricante.”
- (D) “Não será o mágico brinquedo de outros Natais.”
- (E) “...ela já devia pressentir que Papai Noel era um mito que nós fazíamos força para manter em nós mesmos.”

## Noções de Informática

16

As duas figuras a seguir foram extraídas do LibreOffice 5.0 Calc.

	A	B	C
4	X	1	
5	Y	2	
6	Z	3	

A fórmula =Y\*Z retornaria como resultado

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 4.
- (D) 5.
- (E) 6.

17

Observe a figura a seguir extraída do LibreOffice 5.0 Calc.

	A	B	C
1	Valor Investido	R\$ 1.000,00	
2	Rendimento	6,00%	
3	Rendimento Bruto	R\$ 1.060,00	
4	Alíquota IR	15,0%	
5	Rendimento Líquido	R\$ 1.051,00	

Esta planilha permite calcular o valor líquido de uma operação financeira (B5) dados o valor investido (B1), o rendimento no período (B2) e a alíquota de imposto sobre a renda (B4) aplicável. Se a alíquota de imposto aumentar para 20,0%, a ferramenta Calc, que permite calcular o novo valor a ser investido de modo a obter o mesmo valor líquido na operação, é

- (A) atingir meta...
- (B) classificar...
- (C) rastrear precedentes.
- (D) recalcular.
- (E) validação.

18

Considere a figura a seguir, extraída do LibreOffice 5.0 Calc.


	A	B	C	D
1	16	=SE(A1<A\$2;A\$3;A4)+A5		
2	8			
3	4			
4	2			
5	1			
6				

Note que a figura apresenta os valores numéricos das células A1:A5 e a fórmula na célula B1. Todas as outras células estão vazias.

Assinale a opção que indica o valor da célula B2, se a célula B1 for copiada para a célula B2 através de uma operação Ctrl+C e Ctrl+V.

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 4
- (D) 8
- (E) 16

19

O texto a seguir, em destaque, mostra uma lista numerada -  - criada no LibreOffice Writer 5.0. A visualização de caracteres não imprimíveis está ativada.

1. → Primeiro ←



2. → Segundo ¶

3. → Terceiro ←



4. → Quarto ¶

Leia o fragmento a seguir.

“Um método simples para inserir uma linha em branco, não numerada, entre o segundo e o terceiro itens da lista, é posicionar o cursor de inserção \_\_\_\_\_ e usar a tecla (ou combinação de teclas) \_\_\_\_\_”

Assinale a opção cujos itens completam corretamente as lacunas do fragmento acima.

- (A) no final do segundo item / *Alt + I + L*
- (B) no final do segundo item / *Ctrl + Enter*
- (C) no final do segundo item / *Enter*
- (D) no final do segundo item / *Shift + Enter*
- (E) no início do terceiro item / *Enter*

20

Relacione as teclas de atalho no Windows 10, em língua portuguesa, às suas respectivas ações.

- 1. Tecla Windows + M
- 2. Tecla Windows + R
- 3. Tecla Windows + X
- ( ) Abrir a caixa de diálogo Executar
- ( ) Abrir o *menu* Link Rápido
- ( ) Minimizar todas as janelas

Assinale a opção que mostra a relação correta, na ordem apresentada.

- (A) 1, 2 e 3.
- (B) 1, 3 e 2.
- (C) 2, 1 e 3.
- (D) 2, 3 e 1.
- (E) 3, 1 e 2.

21

Assinale a opção que apresenta o comportamento correto do Windows 7, em língua portuguesa, ao ativar a opção “Abrir cada pasta em sua própria janela” nas opções de pasta do Windows Explorer.

- (A) Manter pressionada a tecla “Ctrl” e aplicar o comando “Abrir” a uma pasta fará com que ela abra em uma nova janela.
- (B) Manter pressionada a tecla “Shift” e aplicar o comando “Abrir” a uma pasta fará com que ela abra na mesma janela.
- (C) O comando “Abrir” aplicado a uma pasta fará com que esta abra em uma nova janela.
- (D) Um clique sobre um link no Internet Explorer fará com que a página seja aberta em uma nova aba do navegador.
- (E) Um duplo clique sobre uma pasta no painel de navegação do Windows Explorer fará com que esta abra em uma nova janela.

22

*Obs.: considere que o usuário possui todas as permissões necessárias para completar a tarefa.*

Utilizando o Windows Explorer, um usuário realiza a operação de arrastar, com o botão esquerdo do *mouse*, um arquivo que está dentro de uma pasta do disco local C: para outra pasta do disco local D.

Assinale a opção que indica o resultado dessa operação.

- (A) Nada irá acontecer.
- (B) O arquivo será copiado.
- (C) O arquivo será movido.
- (D) O Windows irá perguntar ao usuário o que ele deseja que seja feito.
- (E) Um atalho será criado no disco local D.

23

Considere a seguinte sequência de eventos, ordenada cronologicamente.

- I. Usuário A envia um *e-mail* colocando o usuário B no campo “Para”, o usuário C no campo “Cc” e o usuário D no campo “Cco”;
- II. O usuário B, ao receber o *e-mail*, utiliza a opção de “responder para todos” e acrescenta o usuário E no campo “Para”.

Assinale a opção que indica os usuários que receberam o *e-mail* enviado por B.

- (A) A, somente.
- (B) A e E, somente.
- (C) A, C e E, somente.
- (D) A, D e E, somente.
- (E) A, C, D e E, somente.

24

Um disco *Blue Ray* de uma camada (*single layer*) e tamanho padrão (12 cm) possui capacidade de armazenamento de, aproximadamente,

- (A) 1 TB.
- (B) 1,44 MB.
- (C) 4,7 GB.
- (D) 25 GB.
- (E) 700 MB.

**25**

Para excluir um arquivo previamente selecionado no Windows Explorer, sem enviá-lo para a lixeira, o usuário do Windows deve utilizar

- (A) Alt+Delete
- (B) Ctrl+Alt+Delete
- (C) Ctrl+Delete
- (D) Ctrl+Shift+Delete
- (E) Shift+Delete

## Raciocínio Lógico-Matemático

**26**

Tiago, Milton e Jonas são amigos. Dois deles moram em apartamentos vizinhos e o outro mora em uma casa. Certo dia, os três foram a um restaurante e um pediu pizza, outro pediu massa e o outro pediu bife.

Sabe-se que:

- Tiago não pediu pizza.
- Milton não pediu massa.
- O vizinho de Jonas pediu bife.
- Quem mora em uma casa pediu pizza.

É correto concluir que

- (A) Tiago pediu massa.
- (B) Jonas pediu massa.
- (C) Milton pediu bife.
- (D) Jonas pediu pizza.
- (E) Tiago pediu pizza.

**27**

Considere a afirmação:

“Todas as pessoas que tomam limonada não ficam resfriadas”.

Se esta afirmação **não** é verdadeira, é correto concluir que

- (A) “Alguma pessoa que toma limonada fica resfriada.”
- (B) “Alguma pessoa que não toma limonada fica resfriada.”
- (C) “Todas as pessoas que não tomam limonada ficam resfriadas.”
- (D) “Todas as pessoas que não ficam resfriadas tomam limonada.”
- (E) “Todas as pessoas que ficam resfriadas não tomam limonada.”

**28**

Para o tratamento de esgoto, a COMPESA utiliza um produto químico que fica armazenado em três reservatórios: A, B e C, com capacidade de 1000 litros cada um.

Certo dia, o reservatório A estava vazio, B tinha 200 litros e C tinha 500 litros. Nesse dia, foi feita uma entrega de 2000 litros do produto que foram colocados nos reservatórios de forma que os três ficaram com quantidades iguais.

É correto concluir que

- (A) o reservatório A recebeu cerca de 667 litros.
- (B) o reservatório B recebeu 600 litros.
- (C) o reservatório C recebeu 500 litros.
- (D) o reservatório A recebeu 300 litros a mais do que B.
- (E) o reservatório B recebeu 700 litros.

**29**

Em uma empresa trabalham 40 técnicos e todos falam português. Entre eles, há técnicos que falam inglês e há técnicos que falam alemão, porém, entre os que falam apenas um idioma estrangeiro, o número dos que falam inglês é o dobro do número dos que falam alemão.

Sabe-se que 15 técnicos falam apenas português e que 4 técnicos falam tanto inglês quanto alemão. O número de técnicos que falam inglês é

- (A) 7.
- (B) 11.
- (C) 14.
- (D) 18.
- (E) 20.

**30**

Ana, Cecília, Laura, Maria e Tânia são meninas com idades diferentes. Sabe-se que Laura é mais velha que Cecília, mas é mais nova que Ana. Por sua vez, Ana é mais nova que Maria, que é mais velha que Tânia, que é mais velha que Laura.

É correto concluir que

- (A) Tânia é mais nova que Ana.
- (B) Laura é mais velha que Tânia.
- (C) Cecília é mais nova que Tânia.
- (D) Maria não é a mais velha das cinco meninas.
- (E) Cecília é mais velha que Ana.

**31**

Certo dia Cesar disse: “Eu vim e venci”.

Sabendo que a afirmação acima não é verdadeira, é correto concluir que Cesar

- (A) não veio e venceu.
- (B) veio e não venceu.
- (C) não veio e não venceu.
- (D) não veio ou não venceu.
- (E) se veio, não venceu.

**32**

Para fazer a pintura de uma sala, um pintor cobrou R\$ 480,00 referentes à mão de obra e ao galão de tinta que será necessário. Sabe-se, entretanto, que o preço, apenas da mão de obra, é de R\$ 220,00 a mais do que o preço do galão de tinta.

O preço do galão de tinta é de

- (A) R\$ 130,00.
- (B) R\$ 150,00.
- (C) R\$ 180,00.
- (D) R\$ 220,00.
- (E) R\$ 260,00.

**33**

As cidades A, B, C e D estão conectadas por estradas e a tabela a seguir mostra as distâncias rodoviárias, em quilômetros, entre duas quaisquer delas.

B	44		
C	63	32	
D	20	50	52
	A	B	C

Carlos, Lucas e Mateus viajaram com seus carros de A até C por caminhos diferentes. Carlos foi direto de A até C, Lucas foi de A até B e depois de B até C, e Mateus foi de A até D e, em seguida, de D até C.

É correto concluir que

- (A) Lucas percorreu 3 km a mais que Carlos.
- (B) Carlos percorreu 11km a menos que Mateus.
- (C) Mateus percorreu 4km a menos que Lucas.
- (D) Dois deles percorreram mesma distância.
- (E) Os três percorreram um total de 201km.

**34**

Considere verdadeiras as afirmações feitas por Adelson:

- Vejo TV ou leio.
- Bebo cerveja ou não vejo TV.
- Ponho óculos ou não leio.

Sabe-se que ontem Adelson não pôs óculos.

É correto concluir que Adelson

- (A) leu e bebeu cerveja.
- (B) não bebeu cerveja e não viu TV.
- (C) não pôs óculos e não bebeu cerveja.
- (D) leu e não bebeu cerveja.
- (E) bebeu cerveja e viu TV.

**35**

Várias meninas formam uma roda e usam bonés de várias cores. Maria é uma das meninas e tem boné branco. Percorrendo a roda, a partir dela, no sentido anti-horário, verificou-se que:

- pulando uma menina, a seguinte tem boné branco;
- a partir desta, pulando duas meninas, a seguinte tem boné branco;
- a partir desta, pulando três meninas, a seguinte tem boné branco;
- a partir desta, pulando quatro meninas, a seguinte tem boné branco;
- esta última menina é a vizinha à esquerda de Maria.

O número de meninas dessa roda é

- (A) 12.
- (B) 13.
- (C) 14.
- (D) 15.
- (E) 16.

## **Legislação Específica sobre Saneamento**

**36**

A COMPESA deverá instalar hidrantes nas redes existentes, por solicitação do Corpo de Bombeiros, mediante ressarcimento das despesas correspondentes. Sobre o funcionamento dos hidrantes, segundo o Decreto Estadual nº 18.251/94 e suas alterações, analise as afirmativas a seguir.

- I. A operação dos hidrantes será efetuada, pela COMPESA ou pelo Corpo de Bombeiros, somente em caso de emergência.
- II. Compete ao Corpo de Bombeiros inspecionar com regularidade as condições de funcionamento dos hidrantes, solicitando da COMPESA os reparos necessários.
- III. A COMPESA manterá o Corpo de Bombeiros devidamente informado das alterações no abastecimento de água e/ou no regime de operação das redes.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) I e II, somente.
- (E) I, II e III.

**37**

Segundo o Regulamento Geral do Fornecimento de Água e da Coleta de Esgotos, os imóveis são classificados e cadastrados discriminando as economias, de acordo com a natureza de suas ocupações.

Relacione as categorias listadas a seguir, à sua respectiva natureza de ocupação.

1. Residencial
  2. Industrial
  3. Órgão público
  4. Comercial
- ( ) templo religioso de qualquer culto.  
 ( ) autarquia da administração direta de Pernambuco.  
 ( ) Votorantim Cimentos N/NE.  
 ( ) prestação de serviços.

Assinale a opção que mostra a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) 1, 3, 2 e 4.  
 (B) 1, 4, 2 e 3.  
 (C) 4, 2, 3 e 1.  
 (D) 2, 3, 4 e 1.  
 (E) 4, 3, 2 e 1.

**38**

Com relação aos objetivos da Política Federal de Saneamento Básico, previstos na Lei nº 11.445, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- ( ) Contribuir para o desenvolvimento nacional, a redução das desigualdades regionais e a inclusão social.  
 ( ) Utilizar indicadores epidemiológicos e de desenvolvimento social no planejamento, implementação e avaliação das suas ações de saneamento básico.  
 ( ) Adotar a bacia hidrográfica como unidade de referência para o planejamento das ações de saneamento básico.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – V – F.  
 (B) F – V – V.  
 (C) V – F – F.  
 (D) V – V – F.  
 (E) F – F – V.

**39**

Pelo Regulamento Geral do Fornecimento de Água e da Coleta de Esgotos da COMPESA, no caso de parques de diversões, circos, exposições e atividades correlatas, poderão ser concedidas ligações para uso temporário.

Essas ligações terão duração máxima de

- (A) 2 meses.  
 (B) 6 meses.  
 (C) 1 ano.  
 (D) 2 anos.  
 (E) 4 anos.

**40**

Segundo o Decreto Estadual nº 18.251 e suas alterações, para a instalação de ramal predial de esgoto, pela COMPESA, é obrigatória a existência de caixa retentora de gordura no interior do imóvel, o mais próximo possível da cozinha.

Assinale a opção que indica o tipo de imóvel que **não** precisa atender a essa exigência.

- (A) Industrial, subcategoria sem restaurante.  
 (B) Comercial, subcategoria hospital.  
 (C) Público, subcategoria instituição de ensino.  
 (D) Comercial, subcategoria restaurante.  
 (E) Público, subcategoria quartel.

## Conhecimentos Específicos

**41**

Em uma instalação hidrosanitária, a junta de canalização de ferro fundido deve ser feita com

- (A) anel de borracha.  
 (B) argamassa de cimento e areia.  
 (C) adesivo e solução limpadora.  
 (D) unho de cobre.  
 (E) tinta zarcão.

**42**

Após assinar um contrato de prestação de serviços com um parceiro comercial, a sociedade empresária *Receitas* mantém o documento na própria sede, visto que ele será utilizado com frequência.

No que concerne ao gênero desse documento, é correto afirmar que ele é

- (A) corrente.  
 (B) intermediário.  
 (C) contratual.  
 (D) ostensivo.  
 (E) textual.

**43**

Em uma organização pública, durante a avaliação de arquivos correntes, com base na tabela de temporalidade, foi definida a parte dos documentos que deveria ser destinada ao arquivo permanente.

Assinale a opção que indica o nome desse procedimento.

- (A) Alocação.  
 (B) Transferência.  
 (C) Translado.  
 (D) Recolhimento.  
 (E) Repasse.



**44**

Apesar de ambos serem locais de armazenamento de documentos, bibliotecas e arquivos possuem características que os diferenciam.

Assinale a opção que apresenta uma dessas características.

- (A) O fato de as bibliotecas colecionarem documentos e os arquivos os acumularem.
- (B) O fato de as bibliotecas possuírem finalidade funcional e os arquivos função cultural.
- (C) O fato de as bibliotecas utilizarem suportes mecânicos e os arquivos suportes manuais.
- (D) O fato de as bibliotecas possuírem poucos ou um único exemplar e os arquivos múltiplos exemplares.
- (E) O fato de as bibliotecas adquirirem documentos por compra ou doação e as arquivos por recebimento.

**45**

Sobre as diferentes maneiras de atender e negociar adequadamente com um cliente, assinale V para a afirmativa correta e F para a falsa.

- ( ) A forma mais eficiente de descobrir o que o cliente realmente deseja é fazer com que ele mesmo descreva suas necessidades.
- ( ) Durante a negociação com o cliente, deve-se sempre utilizar termos técnicos para, dessa forma, demonstrar conhecimento sobre o objeto da negociação.
- ( ) A antecipação das consequências negativas na realização de uma compra deve ser feita com cuidado, porque apesar de aparentemente positiva junto ao cliente, esses “problemas” podem ser apenas fruto da nossa imaginação.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – V – V.
- (B) V – F – V.
- (C) F – V – V.
- (D) F – F – V.
- (E) V – F – F.

**46**

Com relação ao atendimento telefônico ao cliente, analise as afirmativas a seguir.

- I. Convém o atendimento rápido à chamada, no máximo e idealmente, ao segundo toque do telefone.
- II. Não se deve usar frases negativas, como “não sabemos” ou “não podemos”.
- III. As informações devem ser prestadas de forma objetiva, apressando-se a finalização da chamada.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) I, II e III.

**47**

No que diz respeito à conduta ética junto à clientela profissional, analise as afirmativas a seguir.

- I. O segredo profissional, ou seja, o que se vem a conhecer de íntimo e pessoal no exercício da profissão, somente pode ser utilizado para melhor prestação do serviço, sem qualquer outra exceção.
- II. Nada impede que se preste o serviço a preço menor do que o usualmente praticado pelo mercado ou mesmo gratuitamente, caso haja necessidade financeira do usuário do serviço.
- III. Se o serviço solicitado pelo usuário é, do ponto de vista técnico, menos seguro que uma alternativa, é dever do profissional esclarecer o cliente sobre as inconveniências existentes e os procedimentos para melhor execução.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) III, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

**48**

Assinale a opção que indica a ação que deve ser instituída para satisfazer os clientes internos de uma organização.

- (A) Descontos progressivos nos produtos.
- (B) Plano odontológico para os funcionários.
- (C) Programa de controle de poluição na produção.
- (D) Canal de interação *online* com os usuários.
- (E) Premiação anual aos fornecedores.

**49**

Um tubo de uma instalação hidráulica possui diâmetro interno nominal de 4 polegadas. Considerando que a velocidade máxima do fluxo de água é de 2m/s, e fazendo-se a aproximação  $\pi=3,14$ , a vazão máxima que pode passar por essa tubulação, trabalhando a seção cheia, é de, aproximadamente,

- (A) 4 litros / seg.
- (B) 8 litros / seg.
- (C) 16 litros / seg.
- (D) 32 litros / seg.
- (E) 48 litros / seg.

**50**

No processo de negociação, diferentes estilos podem ser empregados com o intuito de se atingir os objetivos pré-estabelecidos.

Assinale a opção que apresenta um comportamento típico do estilo conhecido como *atração*.

- (A) Influenciar o outro com seu próprio comportamento e, se possível, reconhecer os próprios erros.
- (B) Fazer conhecer exigências e normas e expor seu ponto de vista e seus objetivos.
- (C) Encorajar a participação do outro procurando outros pontos de acordo.
- (D) Fazer propostas e sugestões, além de argumentar, raciocinar e justificar.
- (E) Avaliar os outros, eventualmente punindo, recompensando e concedendo.

**51**

Relacione os conceitos fundamentais da ética com suas respectivas definições.

1. Moralidade
  2. Subsidiaridade
  3. Eticidade
- ( ) Conjunto de valores institucionais, onde há identidade da vontade universal e particular e uma coincidência entre deveres e direitos.
  - ( ) Princípio que se volta ao respeito às relações entre os níveis de concentração de poder e os interesses sociais a serem satisfeitos.
  - ( ) Código de valores capaz de guiar a conduta do homem e suas respectivas escolhas e decisões.

Assinale a opção que mostra a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) 1, 2 e 3
- (B) 1, 3 e 2
- (C) 2, 1 e 3
- (D) 3, 1 e 2
- (E) 3, 2 e 1

**52**

A Teoria de Relações Humanas representou uma significativa mudança no entendimento sobre a forma ideal de administrar.

Com base nessa teoria, assinale a afirmativa correta.

- (A) A integração social dos funcionários é determinante para a boa produtividade.
- (B) A centralização da autoridade beneficia a competitividade organizacional.
- (C) O bom desempenho depende de incentivos financeiros correspondentes.
- (D) A especialização incrementa a lucratividade.
- (E) O estudo de tempos e movimentos eleva o desempenho dos colaboradores.

**53**

Um funcionário do setor de atendimento de uma loja, após o contato de um cliente, comprometeu-se a realizar a troca de um produto defeituoso. Apesar do acordo, em função do intenso ritmo de trabalho no período, o funcionário esqueceu-se do combinado, obrigando o cliente a ligar novamente, demandando urgência na troca.

Acerca das condutas do bom atendimento, é correto afirmar que o funcionário foi

- (A) eficiente, eficaz e efetivo.
- (B) eficiente, eficaz, mas não efetivo.
- (C) eficiente, mas não eficaz nem efetivo.
- (D) eficaz, mas não eficiente nem efetivo.
- (E) efetivo, mas não eficaz nem eficiente.

**54**

Uma caixa d'água possui seção lateral trapezoidal, com base menor de dimensão 2m, base maior de dimensão 3m e altura igual a 2m. O comprimento da caixa d'água é de 6m. Essa caixa atende a uma residência de 5 pessoas, sendo o consumo médio por pessoa de 120 litros de água por dia.

Sabendo-se que a caixa d'água não pode operar com volume inferior a 10% de sua capacidade, o tempo máximo que ela pode atender à residência, partindo do estado cheia, e sem receber novas afluições, é de

- (A) 30 dias.
- (B) 35 dias.
- (C) 40 dias.
- (D) 45 dias.
- (E) 50 dias.

**55**

Para a realização de um serviço de qualidade, é necessário que o ofertante considere suas peculiaridades e as gereencie de maneira oportuna.

As características específicas de um serviço, que devem ser consideradas na sua oferta, estão listadas a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Intangibilidade.
- (B) Inseparabilidade.
- (C) Perecibilidade.
- (D) Variabilidade.
- (E) Estocabilidade.

**56**

A figura a seguir mostra uma conexão utilizada em uma instalação hidráulica.



Essa conexão é chamada de

- (A) tampão.
- (B) *niple* duplo.
- (C) bucha de redução.
- (D) *flange* com sextavado.
- (E) luva de redução.

**57**

O hidrômetro cujo funcionamento se baseia na medição da quantidade de vezes em que uma câmara de volume conhecido é enchida e esvaziada pela ação de um êmbolo, é denominado de hidrômetro

- (A) taquimétrico.
- (B) volumétrico.
- (C) barimétrico.
- (D) valvular.
- (E) oricular.

**58**

O gerente de recursos humanos de uma academia de ginástica é incumbido de demitir alguns dos colaboradores da equipe, em função de um período de fracos resultados econômicos. Apesar de estar convenção na academia que a demissão deve ser realizada por *e-mail*, o gerente decide convocar, para uma conversa face a face, cada um desses colaboradores.

Sobre o canal adotado pelo gerente no processo de demissão, assinale a afirmativa correta.

- (A) Impede o surgimento de barreiras semânticas.
- (B) Facilita a disseminação da informação.
- (C) Inviabiliza um *feedback* simultâneo.
- (D) Proporciona um maior número de registros.
- (E) Possibilita uma grande riqueza de informações.

**59**

No processo de negociação, existindo um conflito, a figura de um terceiro, imparcial em relação à questão, pode facilitar o acordo entre as partes pela proposição de acordos benéficos para ambos:

Assinale a opção que indica a denominação dada à figura que promove esse acordo.

- (A) Árbitro.
- (B) Regulador.
- (C) Conciliador.
- (D) Juiz.
- (E) Avaliador.

**60**

Mário, em seu primeiro dia de estágio em um escritório da COMPESA, decidiu organizar o setor de arquivos, separando os documentos com base na temática comum.

Em relação à atitude do estagiário, é correto afirmar que ele violou o princípio da

- (A) pertinência.
- (B) reversibilidade.
- (C) proveniência.
- (D) veracidade.
- (E) unicidade.

Realização

