



**COMPANHIA DE SERVIÇOS DE ÁGUA, ESGOTO
E RESÍDUOS DE GUARATINGUETÁ**

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

006. PROVA OBJETIVA

ASSISTENTE DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorrida 1 hora do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____ Inscrição _____ Prédio _____ Sala _____ Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números **01** e **02**.



(André Dahmer. *Malvados*. www1.folha.uol.com.br, 13.07.2017. Adaptado)

01. Para compreender a tira e o efeito de humor por ela causado, o leitor precisa saber

- (A) as intenções do autor ao não falar dos governantes.
- (B) que a fome é um problema antigo no país.
- (C) qual dos dois personagens é o rico e qual é o pobre.
- (D) como os personagens são afetados pela desigualdade social.
- (E) que a palavra “assombrar” tem mais de um significado.

02. De acordo com a norma-padrão de pontuação e concordância, está corretamente redigida a seguinte frase:

- (A) Quem assombram os pobres no Brasil, é a fome.
- (B) Os pobres já vivem privado de tanto, inclusive, de comida.
- (C) “Palmeiras” são árvores que ficam bem plantado perto de piscinas.
- (D) Constitui a assombração dos ricos as palmeiras (das piscinas).
- (E) Na pergunta do homem, havia inquietações sobre a situação.

Leia o texto para responder às questões de números **03** a **06**.

David Peace tem a doença do neurônio motor, uma condição terminal que afeta seu cérebro e sistema nervoso de forma gradual. Sabendo da sua morte iminente, ele quer viajar até uma clínica na Suíça para fazê-lo por conta própria quando tudo ficar insuportável, enquanto ainda tem controle sobre suas competências mentais.

“Tenho duas opções. Uma é enfrentar uma paralisia progressiva, impossível de parar e que me afeta por inteiro. A outra é viajar para a Suíça e saber que meu coração vai parar de bater enquanto eu estiver inconsciente”, diz ele.

David é uma das pessoas que reivindicam uma atualização nas leis da Inglaterra para permitir que pessoas com doenças terminais tenham direito a uma morte assistida, mas pessoas contrárias à ideia dizem que deveria existir um foco maior em ajudar pessoas com doenças de longo prazo para que vivam mais confortavelmente, em vez de ajudá-las a morrer.

(“Quero decidir morrer enquanto posso”: a luta pelo direito à morte assistida na Inglaterra. www.bbc.com, 09.08.2021. Adaptado)

03. De acordo com o texto, é correto afirmar que

- (A) David sabe que seu coração vai parar de bater quando a paralisia progressiva o atingir por inteiro.
- (B) há pessoas na Inglaterra que querem poder decidir o momento de parar de sofrer por uma doença.
- (C) a doença de David impede-o de viajar, por isso ele e um grupo de pessoas exigem uma revisão das leis inglesas.
- (D) o direito de tirar a própria vida na Inglaterra é garantido desde que o doente possa pagar por uma clínica especializada.
- (E) as doenças terminais, como a de David, afetam a capacidade de discernimento, por isso as leis o protegem de tirar a própria vida.

04. No trecho – Sabendo da sua morte **iminente**, ele quer viajar até uma clínica na Suíça... (1º parágrafo) –, o vocábulo em destaque tem como sinônimo no contexto em que se encontra:

- (A) inadiável.
- (B) superior.
- (C) próxima.
- (D) inevitável.
- (E) trágica.

05. No trecho – ... ele **quer** viajar até uma clínica na Suíça para fazê-lo por conta própria quando tudo _____ insuportável ... –, se alterarmos o vocábulo em destaque para “queria”, devemos preencher a lacuna, segundo a norma-padrão, com o vocábulo:

- (A) terá ficado.
- (B) fica.
- (C) ficará.
- (D) ficasse.
- (E) fique.

06. Assinale a frase do texto que foi reescrita em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa de emprego da crase:

- (A) David planeja ir à uma clínica na Suíça.
- (B) David quer dar um fim à própria vida.
- (C) A outra opção é viajar à terras suíças.
- (D) Alguns desaprovam à ideia de David.
- (E) O foco é ajudar os doentes à viver bem.

Leia o texto para responder às questões de números 07 e 08.

Há carroças exóticas, pintadas com desenhos de figuras populares, seres mitológicos, nuvens, pássaros e vampiros. A que mais me chamou atenção foi uma carroça linda, com uma pintura geométrica que lembra um quadro de Mondrian. Na lateral, estava escrito: “Carrego todo tipo de tralha, e carrego um sonho dentro de mim”.

Era uma carroça mineira, pois ostentava uma bandeira de Minas. Conversei um pouco com esse carroceiro de São João del-Rei. Acho que perdeu a desconfiança nas ruas paulistanas, pois não se esquivou de mim, e ainda me mostrou uma luminária de aço, fabricada em Manchester (1946). Esse objeto havia sido abandonado numa caixa de papelão e recolhido pelo caprichoso carroceiro de Minas.

Especulei a origem da luminária e me indaguei: quantas páginas esse belo objeto tinha iluminado em noites do pós-guerra?

Depois o carroceiro abriu uma caixa e me mostrou livros velhos, em língua alemã. Disse que tinha encontrado tudo numa mesma calçada do Jardim Europa, e agora ia vender os livros para um sebo. Ele me olhou e acrescentou: “Ando solto, não gosto de ser botado preso dentro de curral. A gente encontra cada coisa por aí... Só não encontra o que a gente sonha”.

Comprei a luminária desse filósofo ambulante, mas não me interessei pelos livros.

Sei que não é fácil encontrar um sonho nas ruas; mas encontrei carroceiros simpáticos e um assunto para escrever esta crônica.

(Milton Hatoum. *Catadores de tralhas e sonhos*. <https://cultura.estadao.com.br>, 27.03.2015. Adaptado)

07. A partir da leitura do texto, é correto afirmar que

- (A) o autor demonstrava mais interesse pela história das coisas do que pelas coisas propriamente ditas.
- (B) o carroceiro é tido como filósofo pelo autor do texto por seu pensamento contemplativo sobre a vida.
- (C) o fascínio do autor pelo carroceiro e pelos objetos residia na vantagem pessoal que alcançaria ao escrever a crônica.
- (D) o motivo que impediu o autor de comprar os livros do carroceiro foi o seu desconhecimento do alemão.
- (E) o autor entende que as pessoas de Minas são desconfiadas de tudo e de todos até o fim da vida.

08. Um vocábulo empregado em sentido figurado está destacado em:

- (A) Na lateral, estava escrito: “Carrego todo tipo de tralha, e carrego um **sonho** dentro de mim” (1º parágrafo)
- (B) Era uma carroça mineira, pois ostentava uma **bandeira** de Minas. (2º parágrafo)
- (C) ... quantas páginas esse belo **objeto** tinha iluminado em noites do pós-guerra? (3º parágrafo)
- (D) ... agora ia vender os livros para um **sebo**. (4º parágrafo)
- (E) Comprei a **luminária** desse filósofo ambulante... (5º parágrafo)

09. Assinale a alternativa em que o termo entre parênteses substitui corretamente a expressão.

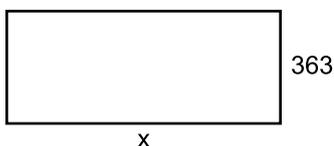
- (A) lembra um quadro (lembra-o)
- (B) especulei a origem (especulei-lhe)
- (C) abriu uma caixa (abriu-na)
- (D) vender para um sebo (vendê-lo)
- (E) encontrar um sonho (encontra-o)

10. A frase que está em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa de regência é:

- (A) Os catadores desempenham de um papel social fundamental para a reciclagem.
- (B) Objetos antigos podem transformar-se a novas peças com um pouco de criatividade.
- (C) Muitos jovens conscientes hoje são adeptos em uma vida menos consumista.
- (D) Via-se que o homem era entendido aos assuntos de relíquias antigas e valiosas.
- (E) A sua filosofia de vida resultava de sua maturidade e era motivo de admiração.

11. Um supervisor de equipe fez três reuniões consecutivas, uma com cada um de seus três subordinados, sem dar qualquer intervalo entre essas reuniões. A primeira reunião teve duração de 45 minutos, a segunda, de 1 hora e 25 minutos, e a terceira, de 40 minutos. Se a primeira reunião começou às 13h 30min, a última reunião terminou às
- (A) 15h 40min.
(B) 15h 55min.
(C) 16h 05min.
(D) 16h 10min.
(E) 16h 20min.
12. Um gerente deseja saber os preços unitários de dois produtos, A e B, junto a certo fornecedor. Mas, em vez de ligar para ele e consultar os valores, lembrou-se de que, em compras anteriores, quando comprou 3 unidades de A e 2 unidades de B, pagou R\$ 89,00; e que, quando comprou 1 unidade de A e 5 unidades de B, pagou R\$ 125,00. Com isso, supondo que os preços não tenham sofrido alterações, o gerente foi capaz de descobrir os preços unitários de A e B, e com isso, que cada unidade do produto B
- (A) é R\$ 7,00 mais cara que cada unidade do produto A.
(B) é R\$ 7,00 mais barata que cada unidade do produto A.
(C) é R\$ 8,00 mais cara que cada unidade do produto A.
(D) é R\$ 8,00 mais barata que cada unidade do produto A.
(E) tem o mesmo preço que cada unidade do produto A.
13. O *alqueire paulista* é uma medida agrária comumente utilizada por proprietários rurais. Um alqueire paulista equivale a 24200 m².

Considere a figura a seguir, em que é representado, fora de escala, um sítio, cujo terreno tem a forma de um retângulo, cujos lados estão expressos em metros, e cuja área é de 3 alqueires paulistas:

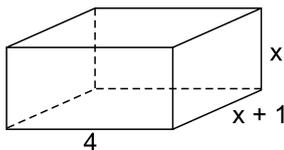


Nessas condições, é correto afirmar que a medida expressa por x é um valor compreendido entre

- (A) 60 e 120 metros.
(B) 120 e 180 metros.
(C) 180 e 240 metros.
(D) 240 e 300 metros.
(E) 300 e 380 metros.

14. Uma tarifa de serviços sofreu três aumentos sucessivos ao longo de certo ano: em março, sofreu aumento de 10% sobre o seu valor inicial; em agosto, sofreu aumento de 20% sobre o valor vigente desde março; e, em novembro, sofreu aumento de 25% sobre o valor vigente desde agosto. Então, se o valor da tarifa vigente a partir de novembro for comparado com o valor inicial, corresponderá a um aumento de
- (A) 45%.
(B) 50%.
(C) 55%.
(D) 60%.
(E) 65%.

15. Um engenheiro está projetando um reservatório de água, na forma de um paralelepípedo retângulo, cujo volume total deve ser de 15 m^3 . Os requisitos do projeto – que é representado, fora de escala, na figura a seguir – são: sua largura deve ser de 4 metros; e seu comprimento deve ser 1 metro maior do que sua altura. Todas as medidas indicadas na figura estão em metros.



Considere o valor obtido para a altura x do reservatório. Então, se escrevermos x na forma fracionária irredutível, a soma de seu numerador com seu denominador será igual a

- (A) 3.
(B) 5.
(C) 7.
(D) 9.
(E) 11.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

16. Um usuário do MS-Windows 10, em sua configuração padrão, abre um arquivo TXT por meio do aplicativo Bloco de Notas e resolve utilizar o recurso Substituir.

O atalho por teclado que aciona a função Substituir, conforme o enunciado, é:

- (A) Ctrl + F
- (B) Ctrl + G
- (C) Ctrl + H
- (D) Ctrl + I
- (E) Ctrl + J

17. Um usuário cria um novo documento de texto, vazio, no MS-Word 2016, em sua configuração padrão, e executa as operações a seguir, na ordem em que são descritas.

- 1 – Digita uma palavra e um espaço em branco.
- 2 – Clica no ícone Negrito.
- 3 – Digita uma palavra e um espaço em branco.
- 4 – Clica no ícone Itálico.
- 5 – Digita uma palavra e um espaço em branco.
- 6 – Digita uma palavra e um espaço em branco.
- 7 – Clica no ícone Sublinhado.
- 8 – Digita uma palavra e um espaço em branco.
- 9 – Clica no ícone Negrito.
- 10 – Digita uma palavra e um espaço em branco.
- 11 – Clica no ícone Justificar.

Após executar todas as operações descritas, a quantidade de palavras em Negrito é:

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 4.
- (E) 5.

18. Um usuário abriu uma planilha eletrônica por meio do MS-Excel 2016, em sua configuração padrão, contendo duas colunas preenchidas: na coluna A, da célula A1 até a célula A31, estavam as datas de 01-05-2021 a 31-05-2021 e, na coluna B, da célula B1 até a célula B31, estavam os valores numéricos (em metros cúbicos) correspondentes ao consumo de água total do município na respectiva data.

Para que a célula C1 contenha o cálculo do consumo médio diário (média aritmética), utilizando todos os valores da coluna B, isto é, da célula B1 até a célula B31, o usuário deve utilizar a seguinte fórmula:

- (A) =MÉDIA(B1:B31)
- (B) =MÉDIA(B1;B31)
- (C) =MÉDIA(B1|B31)
- (D) =MÉDIA(B1:B31:B)
- (E) =MÉDIA(B:B1:B31)

19. Por meio do MS-Power Point 2016, em sua configuração padrão, um usuário que está preparando uma apresentação sobre o abastecimento de água do município deseja inserir algumas imagens salvas em uma pasta de seu computador e, então, utiliza o ícone exibido a seguir.



Assinale a alternativa que apresenta o nome da Guia onde se localiza o ícone exibido.

- (A) Imagem.
- (B) Fotografia.
- (C) Revisão.
- (D) Pagina Inicial.
- (E) Inserir.

20. Assinale a alternativa que apresenta o recurso do Microsoft Edge, em sua configuração padrão, que permite salvar endereços de páginas da Internet para facilitar o acesso frequente, inclusive organizando-os em pastas, se desejado.

- (A) Página Inicial.
- (B) Favoritos.
- (C) Downloads.
- (D) Histórico.
- (E) Cookies.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** A elaboração de documentos é uma das funções básicas nas rotinas administrativas que auxiliam as pessoas a se organizarem melhor nos escritórios. O documento que apresenta como conteúdo a exposição de fatos, ocorrências, informação de problemas e outras situações que são importantes para serem comunicadas é
- (A) a carta.
 - (B) o memorando.
 - (C) o protocolo.
 - (D) o relatório.
 - (E) a planilha.
- 22.** Em um ambiente de trabalho como o escritório, há uma diferenciação entre funções de rotina administrativa e funções gerenciais. Dentre as alternativas a seguir, assinale aquela que se refere à(às) função(ões) administrativa(s).
- (A) Alocação de recursos.
 - (B) Avaliação de prioridades.
 - (C) Controle e acompanhamento de agenda.
 - (D) Identificação e controle de objetivos e metas.
 - (E) Compartilhamento da missão e da visão organizacional.
- 23.** O planejamento é função importante e é considerado dessa forma tanto na Administração Geral como na Administração Pública. Relativamente ao horizonte de tempo, ele pode ser hierarquizado em Estratégico (longo prazo), Tático (médio prazo) e Operacional (curto prazo). Essa ordenação na Administração Pública se traduz em ações e documentos que fazem parte das rotinas de todos os poderes e de todos os níveis. Um exemplo de produto do Plano Estratégico na Administração Pública Brasileira é
- (A) a Lei de Diretrizes Orçamentárias.
 - (B) o Plano Plurianual.
 - (C) o Edital do Concurso.
 - (D) a Lei do Orçamento Anual.
 - (E) o Planejamento Normativo.
- 24.** No que se refere à organização política do Estado Brasileiro, a expressão "Poderes Políticos Locais" está relacionada
- (A) aos Municípios.
 - (B) à União.
 - (C) às Entidades da Administração Descentralizadas.
 - (D) aos Estados.
 - (E) aos Tribunais Regionais.
- 25.** Para a arquivologia, a definição de documento é: "o registro de uma informação, independente da natureza do suporte que a contém". Quando se tem em mãos um mapa para ser tratado e arquivado, o suporte que se encaixa nele tem o nome de
- (A) iconográfico.
 - (B) textual.
 - (C) macrográfico.
 - (D) imagético.
 - (E) cartográfico.
- 26.** Quando se trata da gestão de documentos, aqueles que, por não serem de uso corrente nos órgãos produtores, e, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente, são classificados como
- (A) históricos.
 - (B) correntes.
 - (C) intermediários.
 - (D) descartáveis.
 - (E) obsoletos.
- 27.** A correta definição de protocolo na terminologia arquivística engloba o serviço encarregado de:
- (A) recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.
 - (B) recebimento, registro e tramitação de expedientes.
 - (C) recebimento, registro e classificação de expedientes.
 - (D) recebimento, expedição de documentos e posterior arquivo.
 - (E) recebimento, registro, expedição de documentos e posterior arquivo.
- 28.** Um dos instrumentos oferecidos pela Tecnologia da Informação para a guarda e melhor gestão de documentos nas organizações, recebe o nome de
- (A) Padronização dos Processos.
 - (B) Gerenciamento Compartilhado em Nuvem.
 - (C) Guarda Compartilhada de Documentação.
 - (D) Gestão Eletrônica de Documentos.
 - (E) Fluxo de Trabalho Simplificado.
- 29.** Um dos benefícios quanto ao uso adequado da agenda na repartição pública é o de organizar as próprias tarefas otimizando o tempo gasto durante o expediente, além de
- (A) ter mais tempo disponível para os intervalos de café.
 - (B) possibilitar a priorização das demandas.
 - (C) poder postergar tarefas consideradas difíceis.
 - (D) facilitar a relação entre os colegas da equipe.
 - (E) incrementar a procrastinação.

30. A redução dos riscos de quebra, degradação e envelhecimento precoce de equipamentos e maquinários é obtida com
- (A) a manutenção corretiva.
 - (B) o uso intensivo dos equipamentos e maquinários.
 - (C) a manutenção preditiva.
 - (D) a redução no uso dos equipamentos e maquinários.
 - (E) a manutenção preventiva.
31. Uma das falhas na comunicação interpessoal é interpretar de forma equivocada o que o interlocutor disse. Uma das técnicas atuais para se evitar esse ruído, permitindo que o ouvinte seja capaz de interpretar corretamente e assimilar todo o conteúdo que é expresso pelo interlocutor, é chamada de escuta
- (A) eficiente.
 - (B) racional.
 - (C) ativa.
 - (D) efetiva.
 - (E) real.
32. No contexto organizacional, em se tratando da comunicação interpessoal, alguns cuidados devem ser observados como, por exemplo, expor o raciocínio e as ideias ao interlocutor, de forma clara e firme. O nome desse comportamento é
- (A) franqueza.
 - (B) assertividade.
 - (C) empatia.
 - (D) generosidade.
 - (E) liberalidade.
33. Uma das técnicas para a busca da solução de conflitos utiliza um terceiro elemento que seja imparcial, auxiliando as partes a restabelecerem a comunicação entre elas para, então, encontrarem entre si uma solução para a questão. O nome dessa técnica é
- (A) interlocução.
 - (B) autocomposição.
 - (C) acomodação.
 - (D) mediação.
 - (E) arbitragem.
34. A interação que ocorre no ambiente de trabalho entre as pessoas, chefes e subordinados, entre colegas, entre equipes, quando são positivas, promovem
- (A) a troca de favores entre as pessoas.
 - (B) a eliminação da hierarquia.
 - (C) a concessão de benefícios.
 - (D) o favorecimento da subjetividade.
 - (E) um clima organizacional favorável.
35. Uma das características desejáveis no atendimento ao cidadão é aquela em que o servidor público é capaz de realizar ações necessárias antes de serem solicitadas, antecipando as demandas da pessoa que está em busca de soluções. Esse comportamento é chamado de
- (A) credibilidade.
 - (B) cordialidade.
 - (C) proatividade.
 - (D) afetuosidade.
 - (E) intempestividade.
36. A comunicação não verbal em um atendimento presencial ao cidadão pode ser prejudicada por
- (A) falar rápido demais.
 - (B) bocejar enquanto estiver falando.
 - (C) utilizar linguagem que o cidadão não entenda.
 - (D) não esperar que o cidadão complete seu raciocínio.
 - (E) não repetir a informação se não houver entendimento.
37. O documento que representa uma avaliação feita invariavelmente por órgãos especializados, ou por especialistas, a respeito de questão que lhes foi colocada para análise e apreciação, e para a qual deve ser indicada a solução ou as razões e os fundamentos necessários para a tomada de decisão é denominado
- (A) ofício.
 - (B) edital.
 - (C) requerimento.
 - (D) inventário.
 - (E) parecer.
38. Um tipo de documento oficial cuja estrutura representa um ato por meio do qual autoridades competentes determinam providências de caráter administrativo, impõem normas, definem situações funcionais, aplicam penas disciplinares e atos semelhantes, denomina-se
- (A) regimento.
 - (B) portaria.
 - (C) memorial.
 - (D) comunicado.
 - (E) regulamento.

39. De acordo com o *Manual de Redação da Presidência da República*, “percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros.” Esses atributos do texto são devidamente seguidos em:

- (A) Cumpre observar que, à medida que o funcionário se familiariza com a rotina administrativa, atenuam-se, inevitavelmente, as chances de trabalhar produtivamente.
- (B) As atividades administrativas devem ser planejadas para otimizar recursos humanos e materiais e, porém, permitir que haja produtividade e celeridade nos processos.
- (C) Ainda que, muitas vezes, haja poucos recursos para grandes demandas dos departamentos, portanto é importante economizar e gastar de forma equilibrada.
- (D) Sempre que forem encontrados problemas na execução dos serviços administrativos rotineiros, é importante mantê-los ou até mesmo suspendê-los, mas isso é necessário.
- (E) O trabalho na área administrativa requer atenção especial àqueles que usufruem do serviço público, para que sejam satisfatoriamente atendidos em suas demandas.

40. O *Manual de Redação da Presidência da República* enfatiza que “o domínio da ortografia, do vocabulário e da maneira de estruturar as frases certamente contribui para uma melhor redação”, conforme exposto no texto da seguinte alternativa:

- (A) O salário-família, cujo pagamento ocorre mensalmente, é um benefício concedido aos trabalhadores em regime CLT que possuem filhos de até 14 anos ou filhos com algum tipo de deficiência.
- (B) O abaixo-assinado integra o rol dos gêneros argumentativos. Por meio do qual um grupo de pessoas faz uma solicitação a uma autoridade afim de obter solução de um determinado problema.
- (C) De acordo com o decreto lei 5.452, de 1º de maio de 1943, as disposições legais transitórias ou de emergência, bem como as que não tenham aplicação em todo o território nacional, continuam em vigor.
- (D) Antes do projeto de lei ser votado, houve muitas discussões entre os parlamentares na seção plenária, no entanto, alguns se desentenderam, e houve um mal estar geral, só foi contornado após esclarecimentos.
- (E) Em tempos de pandemia, as campanhas governamentais enfatizam o combate a ações anti-higiênicas e que é flagrante a importância de lavar bem as mãos e o uso de álcool em gel, evitando a disseminação do coronavírus.

