



M1637002N

COMPANHIA DE SANEAMENTO MUNICIPAL - CESAMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA
EDITAL DE ABERTURA Nº 001/2026

AGENTE DE SANEAMENTO ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

NOME _____

INSCRIÇÃO _____

Nível
MÉDIO

Turno
MANHÃ

PROVA

01

Na Folha de Respostas,
no local indicado,
lembre-se de preencher
o Número da Prova.
O não preenchimento
levará à
desclassificação.



Material recebido

- ✓ Prezado(a) candidato(a), além deste Caderno de Questões com **cinquenta questões objetivas**, você receberá a Folha de Respostas. Verifique se seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição estão corretos.
- ✓ Confira seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração e se o emprego corresponde àquele para o qual você se inscreveu.



Material a ser devolvido

- ✓ O único documento válido para a avaliação é a Folha de Respostas, a qual deve ser devolvida ao fiscal devidamente assinada no local destinado a esse fim.
- ✓ Na Folha de Respostas, os alvéolos devem ser preenchidos da seguinte maneira: ●
- ✓ Para todo e qualquer preenchimento, só é permitido o uso de caneta esferográfica transparente de tinta azul ou preta.



Duração da prova e permanência na sala

- ✓ O prazo de realização da prova é de 04 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas.
- ✓ Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, você estará liberado(a) para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação, entretanto NÃO poderá se retirar da sala com qualquer tipo de anotação e/ou com o Caderno de Questões, o qual poderá ser levado somente após transcorridas 03h30min (três horas e meia) do início da aplicação da prova estabelecido em Edital.
- ✓ Os(As) três últimos(as) candidatos(as) só poderão se retirar da sala juntos(as), após assinatura do Termo de Fechamento do envelope de retorno.



Divulgação

- ✓ Os Cadernos de Questões e os Gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCF, no endereço eletrônico www.institutoaocf.org.br, conforme previsto em Edital.

***O não cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, neste Caderno e na Folha de Respostas incorrerá em sua eliminação.**



instituto aocf



Língua Portuguesa

Qualidade da água dos rios da Mata Atlântica segue precária; pontos com classificação boa caem para apenas cinco

A qualidade da água dos rios da Mata Atlântica continua precária, sem apresentar sinais consistentes de melhora. Lançado na semana do Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março, o novo relatório da Fundação SOS Mata Atlântica confirma um cenário de estagnação nos indicadores e revela uma redução significativa no número de pontos com água classificada como boa. No estudo mais recente, que reúne dados coletados entre janeiro e dezembro de 2025, quase 80% dos pontos monitorados apresentaram qualidade regular – o que indica impacto relevante da poluição e necessidade de tratamento da água para diferentes usos.

Produzido pelo programa Observando os Rios, uma das maiores iniciativas de ciência cidadã voltadas ao monitoramento da qualidade da água no Brasil, o *Retrato da Qualidade da Água nos Rios da Mata Atlântica* reúne um amplo diagnóstico sobre a situação dos cursos d'água do bioma. Neste ciclo de monitoramento, foram realizadas 1.209 análises em 162 pontos de coleta, distribuídos em 128 rios e corpos d'água localizados em 86 municípios de 14 estados, com a participação de 133 grupos voluntários. [...]

Os resultados mostram que apenas cinco pontos (3,1%) apresentaram qualidade boa, enquanto 127 (78,4%) foram classificados como regulares, 25 (15,4%) como ruins e cinco (3,1%) como péssimos. Mais uma vez, nenhum ponto analisado atingiu a classificação de qualidade ótima. [...]

A comparação com os dados do ciclo anterior reforça o alerta. Entre os 115 pontos acompanhados nos dois anos consecutivos, os classificados como bons caíram de nove para três. Ao mesmo tempo, houve um aumento dos regulares e leve crescimento dos enquadrados como ruins. Cinco pontos permaneceram na categoria péssima, mantendo condições críticas de qualidade da água.

Para Gustavo Veronesi, coordenador da causa Água Limpa da Fundação SOS Mata Atlântica, os resultados sinalizam que o país ainda não conseguiu avançar, de forma estrutural, na recuperação dos rios. “Seguimos presos a um cenário de estagnação num patamar que há anos já é preocupante. A predominância da qualidade regular revela que a maioria dos rios está sob pressão constante da poluição. Sem mudanças estruturais, o país continuará convivendo com rios degradados e, conseqüentemente, com riscos crescentes para toda a população”, afirma.

Ainda assim, há exemplos pontuais de recuperação. Em Pacatuba (SE), o rio Betume apresentou melhora e passou da classificação regular para boa, enquanto o rio Capivari, em Florianópolis (SC), e o córrego Itaguaçu/Itaquanduba, em Ilhabela (SP) avançaram de ruim para regular. Os casos indicam que a recuperação é possível quando há redução das fontes de poluição e avanços na gestão das bacias hidrográficas. [...] Porém, em alguns casos, a situação se agravou ainda mais: o rio Jaboatão, em Jaboatão dos Guararapes (PE), e pontos dos rios Paraíba do Sul, em Itaocara (RJ), e Tietê, em Guarulhos (SP) e Santana de Parnaíba (SP), passaram de regular para ruim, tornando a água imprópria para diversos usos. O relatório também aponta que alguns dos trechos mais críticos, com água péssima, permanecem sem melhora – como os rios Pinheiros e Jaguaré, na capital paulista, e o Ribeirão dos Meninos, em São Caetano do Sul (SP) –, evidenciando que a recuperação dos rios é lenta e exige ações estruturais contínuas. [...]

Eventos extremos, como períodos prolongados de estiagem e chuvas intensas, alteram o funcionamento das bacias, aumentam o carreamento de sedimentos e reduzem a capacidade de diluição de poluentes, agravando a situação dos rios. Relatório recente do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) aponta que, para cada US\$ 1 investido globalmente na proteção da natureza, cerca de US\$ 30 financiam atividades que degradam os ecossistemas, evidenciando o descompasso entre os investimentos necessários para enfrentar a crise ambiental e os recursos destinados a atividades que pressionam os recursos naturais. [...]

O Observando os Rios mobiliza comunidades em diferentes regiões da Mata Atlântica para acompanhar mensalmente a qualidade da água em rios e córregos, utilizando metodologia baseada no Índice de Qualidade da Água. A rede reúne, atualmente, mais de dois mil voluntários em 14 estados, contribuindo para ampliar o conhecimento sobre a situação dos recursos hídricos e fortalecer a mobilização social em defesa da água limpa. A consistência dos dados gerados pelo programa foi analisada em estudo publicado na revista científica internacional *Citizen Science: Theory and Practice*, que apontou forte convergência entre as medições realizadas pelos voluntários e os padrões oficiais de monitoramento da CETESB.

Adaptado de: <https://www.sosma.org.br/noticias/qualidade-da-agua-dos-rios-da-mata-atlantica-segue-precaria-pontos-com-classificacao-boa-caem-para-apenas-cinco>. Acesso em: 31 maio 2026.

1

A partir da leitura do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A referência ao estudo publicado na revista científica *Citizen Science: Theory and Practice* tem como principal objetivo indicar que os dados produzidos pelos voluntários são mais precisos que os obtidos pelos órgãos oficiais.
- (B) A recuperação da qualidade da água nos rios da Mata Atlântica depende, sobretudo, da redução das fontes de poluição, independentemente de fatores climáticos e institucionais.
- (C) Embora existam experiências locais bem-sucedidas de recuperação ambiental, o quadro geral ainda revela dificuldades estruturais para a melhoria da qualidade dos rios.
- (D) Ao mencionar os casos de melhora observados nos rios Betume, Capivari e Itaguaçu/Itaquanduba, o autor pretende demonstrar que a recuperação dos rios é impossível sem investimentos internacionais.

2

Com base no texto, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. A predominância de classificações regulares indica que a maioria dos rios monitorados, embora ainda haja zonas de atenção, já apresenta condições adequadas para o uso humano.
 - II. A principal conclusão apresentada pelo relatório da Fundação SOS Mata Atlântica é que os eventos climáticos extremos são os grandes responsáveis pela degradação dos rios monitorados.
 - III. A comparação entre os dados dos dois últimos ciclos de monitoramento permite concluir que ocorreu diminuição dos pontos classificados como bons e aumento daqueles enquadrados como regulares ou ruins.
- (A) Apenas I e II.
 - (B) I, II e III.
 - (C) Apenas I.
 - (D) Apenas III.

3

A preposição “para” tem o mesmo valor semântico em todos os seguintes excertos do texto, EXCETO em

- (A) “[...] o que indica impacto relevante da poluição e necessidade de tratamento da água para diferentes usos.”.
- (B) “O rio Betume, em Pacatuba (SE), apresentou melhora e passou da classificação regular para boa [...]”.
- (C) “O Observando os Rios mobiliza comunidades em diferentes regiões da Mata Atlântica para acompanhar mensalmente a qualidade da água em rios e córregos [...]”.
- (D) “A rede reúne, atualmente, mais de dois mil voluntários em 14 estados, contribuindo para ampliar o conhecimento sobre a situação dos recursos hídricos [...]”.

4

Considere o seguinte excerto do texto:

“Os casos indicam que a recuperação é possível quando há redução das fontes de poluição e avanços na gestão das bacias hidrográficas. [...] Porém, em alguns casos, a situação se agravou ainda mais [...]”.

Todas as conjunções a seguir podem substituir, sem prejuízo de sentido, o conectivo destacado no excerto apresentado, EXCETO

- (A) Todavia.
- (B) Contudo.
- (C) Portanto.
- (D) Entretanto.

5

Assinale a alternativa em que a(s) vírgula(s) NÃO tenha(m) sido usada(s) para isolar uma expressão adverbial deslocada.

- (A) “Lançado na semana do Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março, o novo relatório da Fundação SOS Mata Atlântica confirma um cenário de estagnação nos indicadores [...]”.
- (B) “Sem mudanças estruturais, o país continuará convivendo com rios degradados [...]”.
- (C) Em Pacatuba (SE), o rio Betume apresentou melhora e passou da classificação regular para boa [...]”.
- (D) “A rede reúne, atualmente, mais de dois mil voluntários em 14 estados [...]”.

6

Assinale a alternativa cujo termo apresenta sentido aproximado ao do destacado no seguinte excerto do texto: “[...] na revista científica internacional *Citizen Science: Theory and Practice*, que apontou forte convergência entre as medições realizadas pelos voluntários e os padrões oficiais de monitoramento da CETESB.”.

- (A) Complacência.
- (B) Dissonância.
- (C) Assimetria.
- (D) Afluência.

7

Assinale a alternativa em que a palavra em destaque tenha sido acentuada pelo mesmo motivo que a destacada em “A qualidade da água dos rios da Mata Atlântica continua precária [...]”.

- (A) “[...] o novo relatório da Fundação SOS Mata Atlântica confirma um cenário de estagnação [...]”.
- (B) “[...] o Retrato da Qualidade da Água nos Rios da Mata Atlântica reúne um amplo diagnóstico [...]”.
- (C) “Cinco pontos permaneceram na categoria péssima [...]”.
- (D) “Os casos indicam que a recuperação é possível [...]”.

8

Considerando a análise de determinados elementos linguísticos presentes no texto, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- () Em “[...] quase 80% dos pontos monitorados apresentaram qualidade regular [...]”, se o trecho destacado fosse substituído por “da área monitorada”, o verbo “apresentaram” poderia estar no singular: “apresentou” — sem prejuízo gramatical.
- () Em “Ao mesmo tempo, houve um aumento dos regulares e leve crescimento dos enquadrados como ruins.”, caso o trecho destacado estivesse no plural, o verbo o acompanharia: “houveram aumentos” — sem prejuízo gramatical.
- () Em “[...] o país continuará convivendo com rios degradados e, conseqüentemente, com riscos crescentes para toda a população [...]”, se a palavra “para” fosse substituída por “a”, o acento indicativo de crase seria obrigatório.

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

9

Assinale a alternativa em que a palavra destacada tenha sido formada por um processo distinto do termo destacado em “Lançado na semana do Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março, o novo relatório da Fundação SOS Mata Atlântica confirma um cenário de estagnação [...]”.

- (A) “[...] uma das maiores iniciativas de ciência cidadã voltadas ao monitoramento da qualidade da água no Brasil [...]”.
- (B) “Sem mudanças estruturais, o país continuará convivendo com rios degradados e, conseqüentemente, com riscos crescentes para toda a população [...]”.
- (C) “[...] aumentam o carreamento de sedimentos e reduzem a capacidade de diluição de poluentes [...]”.
- (D) “[...] cerca de US\$ 30 financiam atividades que degradam os ecossistemas [...]”.

10

Assinale a alternativa em que o advérbio ou a locução adverbial destacado(a) modifica um adjetivo.

- (A) “No estudo mais recente, [...] quase 80% dos pontos monitorados apresentaram qualidade regular [...]”.
- (B) “[...] o país ainda não conseguiu avançar, de forma estrutural, na recuperação dos rios.”.
- (C) “A rede reúne, atualmente, mais de dois mil voluntários em 14 estados [...]”.
- (D) “[...] apontou forte convergência entre as medições realizadas pelos voluntários e os padrões oficiais de monitoramento da CETESB.”.

Raciocínio Lógico e Matemática

11

Um reservatório de distribuição da Cesama estava operando com 60% de sua capacidade total. Após uma manobra de abastecimento durante a madrugada, foram injetados exatamente 12.000 litros de água tratada, fazendo com que o nível atingisse $\frac{3}{4}$ da capacidade total. Diante do exposto, é correto afirmar que a capacidade total desse reservatório é de

- (A) 60.000 litros.
- (B) 80.000 litros.
- (C) 100.000 litros.
- (D) 120.000 litros.

12

No sistema de captação de um rio, uma bomba de recalque da Cesama leva 6 horas ininterruptas para preencher um tanque de decantação. Se o centro de controle operacional acionar 3 bombas idênticas operando simultaneamente, o tempo necessário para preencher o mesmo tanque será de

- (A) 2 horas.
- (B) 3 horas.
- (C) 4 horas.
- (D) 18 horas.

13

Em uma região de Juiz de Fora, a razão entre o volume de água faturada (cobrada) e o volume de água perdida (vazamentos e ligações clandestinas) era de 5 para 2. Após um mutirão de caça-vazamentos promovido pela Cesama, o volume de água perdida foi reduzido em 20%, enquanto o volume de água faturada se manteve inalterado. Considerando as informações mencionadas, é correto afirmar que a nova razão entre a água faturada e a água perdida passou a ser de

- (A) 5 para 1.
- (B) 10 para 3.
- (C) 25 para 4.
- (D) 25 para 8.

14

O laboratório de qualidade da água da Cesama analisou 100 amostras coletadas em diferentes bairros. Os resultados indicaram que 70 amostras foram aprovadas no teste de turbidez e 80 foram aprovadas no teste de pH. Sabendo que 10 amostras foram reprovadas em ambos os testes, o número de amostras que foram aprovadas simultaneamente nos testes de turbidez e de pH foi igual a

- (A) 40.
- (B) 50.
- (C) 60.
- (D) 70.

15

Para a expansão de uma rede de esgoto, o almoxarifado liberou um lote contendo tubos de PVC de 3 metros e de 5 metros de comprimento. Sabe-se que o lote possui um total de 40 tubos e que, se alinhados sequencialmente em linha reta, eles cobririam uma extensão exata de 156 metros. Quantos tubos de 5 metros compõem esse lote?

- (A) 18.
- (B) 20.
- (C) 22.
- (D) 24.

16

Um engenheiro civil projetou um novo decantador circular para uma Estação de Tratamento de Água (ETA). Sabe-se que o perímetro (comprimento da circunferência) da borda desse decantador mede exatamente 31,4 metros. Adotando $\pi = 3,14$, a área da superfície da água com o decantador cheio é igual a

- (A) 25,0 m².
- (B) 31,4 m².
- (C) 78,5 m².
- (D) 157,0 m².

17

Para combater perdas no sistema, a Cesama instituiu uma meta crescente de vistorias técnicas mensais. No 1º mês, foram realizadas 120 vistorias; no 2º mês, 135 vistorias; no 3º mês, 150 vistorias, e assim sucessivamente, formando uma Progressão Aritmética. O número total de vistorias acumuladas após os 12 primeiros meses de campanha foi igual a

- (A) 2.250.
- (B) 2.430.
- (C) 2.580.
- (D) 2.610.

18

Durante um temporal em Juiz de Fora, uma bomba de drenagem foi acionada. A engenharia constatou que a vazão volumétrica da bomba $V(t)$, medida em litros por minuto, variava de acordo com a função $V(t) = -2t^2 + 24t + 50$, em que t representa o tempo de funcionamento em horas. A vazão máxima alcançada por essa bomba durante o período de funcionamento foi de

- (A) 72 L/min.
- (B) 122 L/min.
- (C) 144 L/min.
- (D) 150 L/min.

19

A Cesama precisa montar uma equipe tática de contingência formada por exatamente 4 profissionais. Estão à disposição para a escala do dia: 6 encanadores e 4 técnicos em saneamento. Se o protocolo exige que a equipe tenha obrigatoriamente 2 encanadores e 2 técnicos em saneamento, o número de equipes diferentes que podem ser formadas é

- (A) 210.
- (B) 120.
- (C) 90.
- (D) 60.

20

No setor de manutenção, o fiscal misturou acidentalmente dois lotes de hidrômetros novos. O Lote A possuía 40 hidrômetros, dos quais 10% estavam com defeito no visor. O Lote B possuía 60 hidrômetros, dos quais 5% também eram defeituosos. Sabendo que o fiscal retirou aleatoriamente dois hidrômetros, um após outro, sem reposição, do total de peças misturadas, a probabilidade de apenas a segunda peça estar com defeito é, aproximadamente, igual a

- (A) 9,0%.
- (B) 8,2%.
- (C) 7,4%.
- (D) 6,6%.

Noções de Informática

21

A respeito da placa-mãe de um computador, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A placa-mãe permite a comunicação entre diversos componentes do computador.
- (B) Processador, memória RAM e dispositivos de armazenamento podem ser conectados à placa-mãe.
- (C) A placa-mãe é responsável por armazenar permanentemente todos os arquivos do usuário.
- (D) A placa-mãe possui conectores e circuitos que possibilitam a integração dos componentes do computador.

22

Durante um treinamento operacional em uma estação de tratamento, um servidor da Cesama recebeu um arquivo antigo em formato FLV contendo orientações sobre os procedimentos de segurança. Nessa situação, qual software é mais adequado para abrir esse arquivo?

- (A) Microsoft Word.
- (B) VLC Media Player.
- (C) Microsoft Excel.
- (D) Windows Bloco de Notas.

23

No Windows 10, em sua configuração padrão em português, há uma ferramenta que, por meio da digitação de palavras-chave, localiza arquivos e aplicativos armazenados no computador. Essa ferramenta é o(a)

- (A) Microsoft Edge.
- (B) Bloco de Notas.
- (C) Caixa de Pesquisa da Barra de Tarefas.
- (D) Paint.

24

Um servidor da Cesama elaborou, no Microsoft Word 365, um relatório de ocorrências operacionais da estação de tratamento. Antes de encaminhar o documento à supervisão, ele precisa corrigir possíveis erros de ortografia e gramática utilizando um recurso disponível no próprio Word. Nessa situação, qual ferramenta o profissional deve utilizar?

- (A) Editor.
- (B) OneDrive.
- (C) SmartArt.
- (D) Mala Direta.

25

No LibreOffice Writer 7, em qual área estrutural do documento costuma-se inserir o campo dinâmico de numeração sequencial de páginas para que ele se repita automaticamente em todo o arquivo?

- (A) Localizar e Substituir.
- (B) Cabeçalho e Rodapé.
- (C) Controle de Alterações.
- (D) Galeria.

26

Um servidor da Cesama precisa localizar na Web um documento em formato PDF contendo orientações técnicas sobre tratamento de água. Para tornar a pesquisa mais específica, ele deseja que o mecanismo de busca retorne resultados preferencialmente nesse formato de arquivo. Assinale a alternativa que apresenta a consulta que atende a esse objetivo.

- (A) tratamento de água extension:pdf
- (B) tratamento de água format=pdf
- (C) tratamento de água tipo pdf
- (D) tratamento de água filetype:pdf

27

Considerando as funcionalidades e os recursos do navegador Google Chrome, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- () O modo de navegação anônima impede que o Chrome armazene o histórico de navegação localmente após o encerramento da sessão.
- () O Gerenciador de Senhas do Chrome pode armazenar credenciais de acesso para preenchimento posterior.
- () O Chrome permite a instalação de extensões para adicionar funcionalidades ao navegador.
- () Os favoritos salvos no Chrome armazenam o histórico de tempo de navegação e as senhas de acesso do usuário naquele site.

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

28

Assinale a alternativa que apresenta uma prática recomendada para aumentar a segurança de uma conta utilizada na internet.

- (A) Compartilhar a senha com um familiar de confiança para garantir o acesso em caso de acidente.
- (B) Alterar a senha periodicamente, mantendo um padrão para facilitar sua memorização.
- (C) Anotar a senha em mensagens de correio eletrônico com criptografia ponto a ponto.
- (D) Utilizar senhas fortes e, quando disponível, habilitar a autenticação em dois fatores.

29

Um servidor de uma companhia de saneamento abriu, em seu computador de trabalho, uma mensagem de correio eletrônico informando que havia uma fatura pendente. Ao abrir o arquivo anexado, o computador passou a apresentar comportamentos inesperados, como abertura automática de janelas e execução de ações sem solicitação do usuário. A situação descrita indica, possivelmente, a presença de

- (A) malware.
- (B) driver de dispositivo.
- (C) sistema operacional.
- (D) navegador de internet.

30

Tendo em vista as funcionalidades e os recursos do navegador Mozilla Firefox, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- () O Firefox permite o gerenciamento de favoritos para armazenar e organizar endereços de páginas da Web.
- () O Firefox disponibiliza uma ferramenta para limpeza de histórico de navegação, cookies e outros dados armazenados durante a navegação.
- () O Firefox permite a instalação de extensões para adicionar funcionalidades ao navegador.
- () O Firefox exige conexão permanente com a internet para acessar páginas que já estejam armazenadas no cache do navegador.

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

Conhecimentos Específicos

31

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, um assistente administrativo identificou, no início do expediente, várias demandas pendentes e atrasadas no sistema. Para evitar retrabalho e melhorar o fluxo das atividades, ele utilizou a função administrativa organizar. Nesse contexto, é correto afirmar que organizar é

- (A) executar as atividades conforme surgem no sistema, priorizando aquelas que demandam menor tempo de resolução.
- (B) definir a disposição das tarefas, dos recursos, das informações e das responsabilidades necessárias para que o trabalho seja realizado.
- (C) acompanhar os resultados obtidos após a execução das atividades, verificando se os prazos definidos foram cumpridos.
- (D) estabelecer os objetivos futuros da unidade administrativa, definindo antecipadamente os resultados esperados, tornando o fluxo organizado.

32

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, a administração definiu sua estratégia com foco nos usuários e nas demandas dos processos administrativos. Após alguns meses, porém, verificou-se que parte das metas não havia sido alcançada. Considerando as limitações do planejamento estratégico e as noções de administração estratégica, assinale a alternativa correta.

- (A) O planejamento estratégico contribui para orientar, mas sua efetividade depende da clareza dos objetivos e da integração entre missão, visão e metas da organização.
- (B) O planejamento estratégico apresenta melhores resultados quando os objetivos são definidos de forma ampla, sem detalhamento, permitindo maior liberdade para os setores executarem suas atividades.
- (C) O planejamento estratégico deve priorizar a formulação da missão e da visão institucional, pois a definição dos recursos disponíveis e dos limites de execução pertence às rotinas operacionais.
- (D) O planejamento estratégico perde sua função quando as metas não são alcançadas no prazo previsto, pois a existência de limitações demonstra que os objetivos organizacionais foram definidos de forma inadequada.

33

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, o setor administrativo foi encarregado de elaborar relatórios sobre solicitações de usuários registradas no mês. Os dados disponíveis envolviam quantidade de atendimentos, prazos médios, demandas pendentes, setores responsáveis, tipos de solicitação e ocorrências que exigiam providência técnica. A chefia informou que os relatórios deveriam ser adequados ao destinatário. Nesse contexto, considerando os processos e a redação de documentos administrativos em respectivos níveis hierárquicos, assinale a alternativa correta.

- (A) Caso o relatório seja destinado ao nível operacional, o documento deverá priorizar informações diretamente ligadas à execução das rotinas, como protocolos, prazos imediatos, pendências e encaminhamentos necessários ao atendimento das demandas.
- (B) Caso o relatório seja destinado ao nível estratégico, o documento deverá priorizar a descrição individual de cada atendimento, com detalhamento de todos os protocolos, horários de registro e responsáveis pela execução diária das demandas.
- (C) Caso o relatório seja destinado ao nível tático, o documento deverá priorizar diretrizes institucionais de longo prazo, sem detalhamento de setores envolvidos, pendências ou prazos de atendimento.
- (D) Caso o relatório seja destinado ao nível protocolar, o documento deverá priorizar a numeração dos registros e a ordem de chegada das solicitações, sem necessidade de relacionar as informações ao setor responsável ou à situação da demanda.

34

A Lei nº 14.133/2021 reforçou a importância do planejamento das contratações públicas, especialmente na fase preparatória do processo licitatório. Com base nas noções de compras públicas, licitações e rotinas administrativas de apoio ao processo de contratação, assinale a alternativa correta.

- (A) Na fase preparatória, a ausência de pesquisa inicial de preços pode ser compensada pela justificativa da urgência, desde que o setor solicitante indique a finalidade administrativa da contratação e os materiais pretendidos.
- (B) Na fase preparatória, a Administração deve concentrar-se na indicação da modalidade licitatória, pois a descrição do objeto, a estimativa de quantidades e a pesquisa de preços podem ser ajustadas após a seleção do fornecedor.
- (C) Na fase preparatória, a Administração deve reunir elementos que caracterizem a necessidade da contratação, a descrição do objeto, a estimativa de quantidades, ainda que a decisão final sobre a modalidade ou forma de contratação seja de responsabilidade da autoridade competente.
- (D) Na fase preparatória, a definição genérica do objeto é admitida quando a contratação envolver materiais de uso comum, pois a padronização do mercado permite que os fornecedores ajustem suas propostas conforme a necessidade da Administração.

35

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, a chefia pediu a um assistente administrativo que apresentasse o total de solicitações registradas e um gráfico simples, além de redigir um pequeno texto com o resumo das informações. Considerando o uso prático e eficiente das ferramentas de informática, assinale a alternativa correta.

- (A) O técnico deve usar o Word para somar os dados e criar o gráfico e o Excel para digitar o texto do resumo.
- (B) O técnico deve usar o Excel para organizar os dados, calcular o total e gerar o gráfico e o Word para redigir o texto do resumo.
- (C) O técnico deve usar o Word para gerar automaticamente o gráfico e o Excel para corrigir a formatação do texto.
- (D) O técnico deve preparar o relatório no Word e utilizar seus recursos de tabela para apoiar a totalização dos dados e a apresentação do gráfico simples.

36

Uma entidade integrante da Administração Pública Indireta presta serviços públicos de saneamento e executa rotinas administrativas relacionadas a contratos, registros de atendimento, controle de protocolos, gestão de informações e prestação de contas. Em razão da natureza pública de suas atividades e da utilização de recursos vinculados à prestação do serviço, seus atos estão sujeitos a mecanismos de controle, sem prejuízo da autonomia administrativa própria da entidade. Nesse contexto, com base nas noções de Administração Pública, assinale a alternativa correta.

- (A) Quando o serviço é prestado por entidade da Administração Indireta, como autarquia ou empresa pública, seus atos administrativos deixam de se submeter ao controle externo, pois a autonomia administrativa afasta a fiscalização por órgãos de controle.
- (B) As empresas públicas, por possuírem personalidade jurídica própria, submetem-se ao controle interno de seus dirigentes, ficando dispensadas de observar princípios administrativos quando atuarem em atividades de natureza operacional.
- (C) O controle interno é exercido no âmbito da própria Administração, enquanto o controle externo pode ser realizado por órgãos competentes, como o Poder Legislativo com auxílio do Tribunal de Contas.
- (D) As autarquias integram a Administração Direta, razão pela qual seus atos são controlados hierarquicamente pelo chefe do Poder Executivo, sem distinção entre supervisão administrativa, controle interno e controle externo.

37

Em uma autarquia municipal responsável por serviços de saneamento, um servidor do setor administrativo elaborou um despacho para dar continuidade a uma solicitação apresentada por um usuário por meio de um ato administrativo. Com base nas noções de Direito Administrativo e nos elementos do ato administrativo, assinale a alternativa correta.

- (A) A validade do ato administrativo pode considerar a manifestação do servidor, admitindo-se menor rigor quanto aos requisitos formais quando houver interesse público.
- (B) O ato administrativo deve observar elementos como competência, finalidade, forma, motivo e objeto, pois consiste em manifestação da Administração capaz de produzir efeitos jurídicos.
- (C) O ato administrativo é praticado livremente pelo agente público, que pode definir sua competência, finalidade e forma conforme a conveniência do setor.
- (D) O despacho administrativo possui caráter meramente informativo quando utilizado em solicitações de usuários, razão pela qual não se relaciona aos elementos de competência, finalidade, forma, motivo e objeto.

38

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, o setor administrativo realiza o controle mensal de entradas e saídas financeiras relacionadas às atividades operacionais. Durante a conferência dos registros, um técnico administrativo analisou valores recebidos pela prestação de serviços, pagamentos de materiais de expediente, despesas com manutenção e informações patrimoniais da organização. Considerando as noções básicas de Administração Financeira e Orçamentária, assinale a alternativa correta.

- (A) O controle financeiro tem como finalidade principal definir a estrutura hierárquica da organização e distribuir responsabilidades entre os setores administrativos.
- (B) As receitas representam ingressos de recursos que aumentam a disponibilidade financeira da organização.
- (C) O patrimônio líquido corresponde ao conjunto de bens e direitos utilizados pela organização para desenvolver suas atividades administrativas e operacionais.
- (D) As obrigações com fornecedores e credores integram o patrimônio líquido, pois representam valores vinculados à estrutura financeira da organização.

39

Em uma empresa prestadora de serviços públicos de saneamento, um técnico administrativo recebeu solicitações de usuários para atualização cadastral, emissão de segunda via de documentos e acompanhamento de demandas registradas no sistema. Ao executar essas atividades, ele deve observar os princípios da Administração Pública conhecidos pela sigla LIMPE. Sobre esses princípios, é correto afirmar que

- (A) a legalidade permite que o agente público escolha livremente o procedimento a ser adotado, desde que o resultado seja considerado conveniente para o setor.
- (B) a moralidade autoriza a adoção de condutas informais quando a intenção do agente público for agilizar o atendimento ao usuário.
- (C) a impessoalidade exige que o atendimento e os encaminhamentos administrativos sejam realizados sem favorecimento, observando os critérios objetivos e o interesse público.
- (D) a eficiência dispensa o registro das informações quando o atendimento for realizado de forma rápida e satisfatória.

40

Considerando as noções de qualidade e o uso do Diagrama de Ishikawa, assinale a alternativa correta.

- (A) O Diagrama de Ishikawa é utilizado para calcular o custo financeiro das falhas administrativas, permitindo definir o valor monetário das solicitações devolvidas.
- (B) O Diagrama de Ishikawa substitui a conferência dos dados cadastrais, pois sua aplicação corrige automaticamente as inconsistências identificadas no sistema.
- (C) O Diagrama de Ishikawa tem como finalidade registrar cronologicamente as etapas de execução de uma atividade, indicando a sequência dos documentos recebidos.
- (D) O Diagrama de Ishikawa organiza visualmente as causas potenciais dos efeitos operacionais, agrupando-as em categorias.

41

Uma empresa prestadora de serviços de saneamento contratou, por meio de pessoa jurídica, um profissional para executar atividades de apoio em determinado projeto. O contrato previa pagamento mensal mediante emissão de nota fiscal no valor de R\$ 4.400 sobre a demanda. Durante o mês, o supervisor responsável pelo acompanhamento do serviço informou ao setor administrativo que o profissional foi necessário por 12 horas além do horário inicialmente estimado para viabilizar a entrega dentro do prazo. O supervisor responsável também realizou o acompanhamento da execução durante esse período adicional. Considerando as rotinas de gestão de pessoas, folha de pagamento e relações de trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) Deve ser pago ao prestador de serviço o valor correspondente às 12 horas eventuais sobre o valor de R\$ 4.400 acordado, pois a permanência além do horário estimado caracteriza acréscimo de jornada a ser tratado na folha de pagamento.
- (B) Deve ser pago ao prestador de serviço o valor correspondente às 12 horas eventuais sobre o valor contratado, assim como deve ser lançado valor adicional ao supervisor que acompanhou a execução da demanda.
- (C) Deve ser pago ao supervisor, além do valor das horas, um adicional pelo acompanhamento das 12 horas excedentes, mediante lançamento complementar em folha de pagamento.
- (D) O valor das 12 horas adicionais deve ser creditado diretamente na conta da pessoa física do prestador de serviço por meio de recibo de pagamento autônomo (RPA), integrando sua remuneração para fins de reflexos em férias e décimo terceiro salário.

42

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, o setor de gestão de pessoas encaminhou ao técnico administrativo os registros necessários ao fechamento da folha de pagamento mensal. Durante a conferência, ele verificou que: um colaborador apresentava divergência entre os registros de frequência e o quantitativo de horas lançado; outro colaborador possuía adicional registrado sem identificação clara do suporte documental correspondente; outro colaborador constava com dados cadastrais atualizados apenas em parte dos controles internos. Diante dessas inconsistências, o técnico precisou avaliar quais providências eram compatíveis com as rotinas administrativas de gestão de pessoas e com a conferência prévia da folha. Com base nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- (A) A existência de inconsistências pontuais pode ser registrada para tratamento posterior quando houver prazo de fechamento da folha, utilizando-se os lançamentos informados pelos controles internos disponíveis no momento.
- (B) A conferência prévia da folha exige verificar a compatibilidade entre registros de frequência, dados cadastrais, adicionais e demais lançamentos, de modo que inconsistências relevantes sejam analisadas e tratadas antes do processamento.
- (C) A divergência entre frequência registrada e horas lançadas pode ser tratada com base na conferência do valor final da remuneração, quando não houver indicação imediata de impacto expressivo no pagamento do período.
- (D) O lançamento de adicionais e a consolidação cadastral podem ser mantidos quando houver histórico de registros semelhantes nos controles internos, ficando a vinculação documental para etapa posterior de conferência.

43

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, um assistente administrativo responsável por rotinas em sistema corporativo recebeu solicitação para atualizar o cadastro de um usuário e, simultaneamente, registrar novo atendimento vinculado ao mesmo protocolo. Ao conferir a documentação apresentada, verificou divergência entre parte dos dados constantes no documento do usuário, os registros já existentes no sistema e as informações lançadas anteriormente em controle administrativo interno. Como a atualização cadastral poderia impactar a emissão de relatórios e o acompanhamento posterior da demanda, ele precisou avaliar a providência mais adequada no contexto das operações administrativas informatizadas. Considerando esse caso, assinale a alternativa correta.

- (A) A atualização cadastral pode ser concluída com base no dado mais recente, desde que o registro anterior permaneça acessível no sistema para eventual correção posterior, pois a prioridade administrativa está na continuidade do atendimento.
- (B) A divergência entre registros pode ser desconsiderada quando não impedir o cadastramento imediato do atendimento, cabendo aos setores responsáveis corrigir posteriormente eventuais inconsistências identificadas nos relatórios.
- (C) A atualização parcial dos dados no sistema é suficiente quando parte das informações cadastrais apresenta divergência, ainda que os controles auxiliares permaneçam temporariamente sem correspondência integral.
- (D) A divergência identificada deve ser analisada antes da atualização, com verificação da consistência entre documento apresentado, registro sistêmico e controle administrativo correlato, a fim de preservar a confiabilidade dos dados e evitar reflexos inadequados no acompanhamento da solicitação e nos relatórios emitidos.

44

Em um município atendido por serviços públicos de saneamento, a expansão de um bairro passou a gerar aumento na demanda por abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana. Durante a análise administrativa das solicitações, verificou-se que o crescimento da ocupação urbana precisava ser considerado junto ao planejamento das redes de infraestrutura e à organização dos serviços públicos. Com base nas noções básicas de planejamento urbano, assinale a alternativa correta.

- (A) O compartilhamento de informações funcionais entre setores da mesma organização é possível quando essas informações se relacionam às atividades administrativas gerais, ainda que não haja delimitação prévia do conteúdo necessário à solicitação.
- (B) A ocupação do solo urbano deve ser analisada após a instalação das redes de infraestrutura, pois o crescimento da cidade ocorre de forma independente dos serviços públicos.
- (C) Os serviços de saneamento possuem relação restrita com as áreas rurais, não interferindo na organização espacial das cidades e dos bairros.
- (D) O planejamento urbano contribui para organizar o uso do território e orientar a implantação de infraestrutura e serviços públicos, como abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem.

45

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, um assistente administrativo recebeu solicitações de usuários pós-problemas de infraestruturas. Para encaminhar corretamente as demandas aos setores responsáveis, ele precisou compreender noções básicas dos serviços de saneamento. Considerando as noções de saneamento e o apoio administrativo às áreas técnicas, assinale a alternativa correta.

- (A) O abastecimento de água corresponde ao serviço responsável pela coleta e pelo tratamento dos resíduos sólidos produzidos pelos usuários.
- (B) O esgotamento sanitário refere-se ao conjunto de ações voltadas ao escoamento das águas de chuva em ruas, galerias e canais urbanos.
- (C) O saneamento envolve serviços como abastecimento de água e manejo de resíduos, contribuindo para a saúde pública e a qualidade de vida.
- (D) A drenagem urbana está relacionada ao fornecimento de água potável aos usuários, incluindo captação, tratamento, reservação e distribuição.

46

No âmbito das noções gerais de Direito Administrativo, especialmente quanto à responsabilidade funcional, à sindicância e ao processo administrativo disciplinar, assinale a alternativa correta.

- (A) A sindicância constitui procedimento destinado à apuração inicial de fatos, sem afastar a necessidade de garantias procedimentais quando houver imputação de responsabilidade.
- (B) A responsabilidade funcional se configura quando houver dano material ao erário, pois falhas de procedimento, omissões e descumprimento de deveres não autorizam apuração disciplinar.
- (C) O processo administrativo disciplinar possui natureza meramente confirmatória, destinando-se a formalizar penalidade já definida quando existirem indícios suficientes da irregularidade funcional.
- (D) A apuração administrativa de irregularidade funcional depende de prévia decisão judicial, pois a Administração não pode instaurar procedimento próprio para examinar condutas de seus servidores.

47

Considerando as noções de qualidade, melhoria de processos e priorização de falhas em rotinas administrativas, assinale a alternativa correta.

- (A) A Folha de Verificação substitui a necessidade de conferência dos registros, pois indica automaticamente quais servidores cometeram as falhas administrativas.
- (B) O ciclo PDCA é utilizado para identificar e classificar as causas de um problema em categorias como método, mão de obra, máquinas e materiais.
- (C) A análise de Pareto identifica quais falhas concentram maior número de ocorrências, priorizando problemas que possuem maior impacto no processo.
- (D) O Diagrama de Ishikawa tem como finalidade estabelecer a ordem de prioridade dos problemas, identificando aqueles que concentram a maior parte das ocorrências.

48

Em uma empresa prestadora de serviços de saneamento, o setor administrativo utiliza sistema corporativo para registrar solicitações de usuários, consultar cadastros, emitir relatórios e encaminhar demandas aos setores responsáveis. Durante o expediente, ocorreu uma pane que impediu temporariamente o acesso ao sistema e deixou indisponíveis alguns registros utilizados no acompanhamento dos atendimentos. Diante da situação, o assistente administrativo precisou adotar providências compatíveis com as rotinas de informática, segurança da informação e continuidade administrativa. Com base nesse contexto, é correto afirmar que o assistente deve

- (A) registrar a ocorrência, comunicar o setor responsável e utilizar registros provisórios autorizados para buscar o backup das informações.
- (B) priorizar a continuidade do atendimento por meio de registros provisórios, deixando a comunicação formal a posteriori, para o momento em que o sistema for restabelecido e for possível confirmar a extensão da falha.
- (C) aguardar o restabelecimento do sistema e evitar qualquer registro provisório, pois a utilização de controles temporários pode gerar divergências entre as informações administrativas e a base oficial.
- (D) solicitar ao setor responsável a recuperação dos registros indisponíveis e, enquanto isso, utilizar cópias locais ou versões anteriores dos arquivos para manter os lançamentos atualizados no sistema assim que o acesso retornar.

49

Durante a execução de um contrato de fornecimento de materiais, o assistente administrativo encarregado do apoio ao acompanhamento contratual verificou divergência entre as quantidades previstas, os itens efetivamente entregues e os dados lançados na nota fiscal. Considerando as noções básicas de contratos administrativos e de controle da execução, assinale a alternativa correta.

- (A) A divergência identificada deve ser verificada antes do pagamento, com conferência entre o contrato, a nota fiscal e o recebimento do material, para assegurar a conformidade da execução.
- (B) O pagamento é encaminhado com base na nota fiscal, e a conferência do material entregue constitui providência acessória e não necessidade contratual.
- (C) A divergência entre o contrato e a entrega permite que o pagamento seja efetuado de forma integral, dispensando a necessidade de aditivos ou aplicação de penalidades ao fornecedor.
- (D) O técnico administrativo pode ajustar diretamente os registros da execução para compatibilizar a entrega com a nota fiscal, desde que a diferença encontrada seja de pequena monta.

50

No apoio administrativo às áreas técnicas de saneamento, é importante distinguir corretamente os diferentes componentes do serviço público para encaminhar as demandas dos usuários ao setor competente. Considerando essa classificação, assinale a alternativa correta.

- (A) O abastecimento de água refere-se ao serviço de coleta e afastamento de esgoto sanitário, destinado ao tratamento e à disposição final adequada.
- (B) A drenagem urbana está relacionada ao manejo das águas pluviais, com objetivo de favorecer seu escoamento e reduzir problemas como alagamentos em vias públicas.
- (C) O esgotamento sanitário corresponde ao serviço de distribuição de água tratada à população por meio de redes, reservatórios e sistemas de abastecimento.
- (D) O manejo de resíduos sólidos compreende exclusivamente a coleta de esgoto doméstico e seu encaminhamento para tratamento ambientalmente adequado.

