



CONCURSO PÚBLICO

## **001. PROVA OBJETIVA**

### **AUXILIAR DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS GERAIS**

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição 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.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou 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 transcorridos 75% de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.**



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números 01 a 06.

#### *Regras em compras on-line*

*Decreto que determina mais transparência nas compras virtuais começa a valer. Multas podem chegar a R\$ 6,2 milhões*

Os brasileiros que compram pela internet têm, a partir de agora, mais ferramentas para se protegerem. O Decreto n.º 7.962, que regulamenta os direitos do consumidor no comércio eletrônico, obriga as empresas a fornecerem, em local visível, todas as informações de atendimento ao comprador e a discriminação de preços, taxas extras e CPF ou CNPJ do fornecedor. Quem não cumprir as novas determinações ficará sujeito a multa de até R\$ 6,2 milhões ou a suspensão das atividades do *site*, como já previa o Código de Defesa do Consumidor.

O assessor-chefe do PROCON-SP, Renan Serracioli, comemora a decisão. Ele afirma que o comércio eletrônico saiu das primeiras posições do *ranking* de reclamações da entidade logo que a fiscalização começou a ser intensificada. “Agora, o primeiro desses portais está na 11.ª posição na lista”, disse. Segundo ele, no entanto, mesmo com as novas regras, ainda há problemas graves. “Os fornecedores podem vender e não entregar ou podem enviar produtos diferentes dos anunciados”, completou.

A coordenadora da Associação dos Consumidores (Proteste), Maria Inês Dolci, lembra que o decreto era uma necessidade antiga, mas ressalta que, para gerar mudanças, precisa vir acompanhado de uma intensa fiscalização. Ela acredita que, se a regulamentação for respeitada, trará mais transparência para o consumidor. “Ao menos a identificação da empresa ficará mais clara, o que pode acarretar segurança na hora da compra.”

O presidente do Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo (Ibedec), Geraldo Tardin, concorda com as ressalvas. “Com a divulgação do CNPJ, o cliente agora vai ter quem processar se algo der errado. Mas isso não significa que o produto vai chegar mais rápido ou que menos picaretas vão vender *on-line*”, ressaltou. “Quem quer utilizar a internet para fraudar vai criar um CNPJ falso ou um serviço de atendimento que não existe”, destacou também Maurício Salvador, presidente da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (Abcomm).

#### **Sem resposta**

A publicitária Isadora Cidrão sabe as dores de cabeça que a falta de informação pode trazer na hora de recorrer ao fornecedor para tentar trocar um produto. Por isso, antes de efetivar uma compra na *web*, ela sempre fica atenta. Há pouco mais de um ano, Isadora comprou alto-falantes para o celular em um *site* de compras coletivas. O produto, no entanto, não funcionava. A consumidora diz que trocou mais de 10 *e-mails* com a empresa responsável e com o fornecedor, mas não conseguiu um novo exemplar. Sem resposta, ela desistiu. Agora, o decreto também tem normas específicas para os *sites* de compras coletivas.

#### **Cancelamento**

As novas regras ainda garantem que o cliente pode se arrepender da transação e cancelar a compra, desde que a solicitação seja feita até sete dias depois do recebimento do produto. Os especialistas alertam que ele não pode ser onerado pela desistência. Além disso, não será necessário telefonar para conseguir suspender a compra: tudo pode ser feito pela internet.

(Barbara Nascimento e Ana Carolina Dinardo. *Correio Brasiliense*. 15.05.13. Adaptado)

01. No texto, as expressões “compras *on-line*” (título), “compras virtuais” (subtítulo), “comércio eletrônico” (segundo parágrafo) e “compra na *web*” (quinto parágrafo) referem-se

- (A) especificamente ao comércio de produtos eletrônicos.
- (B) exclusivamente às comercializações em *sites* de compras coletivas.
- (C) principalmente às diversas modalidades de compra exigidas pelo novo decreto.
- (D) especificamente ao comércio de produtos feito pela internet.
- (E) abertamente às compras de eletrônicos feitas em *sites* especializados, como Ibedec e Abcomm.

02. É correto afirmar que

- (A) a multa mínima de seis milhões e duzentos mil reais já estava prevista no Código de Defesa do Consumidor.
- (B) segundo o assessor-chefe do PROCON-SP, o decreto dá ao fornecedor o direito de vender e não entregar ou de enviar produtos diferentes dos anunciados.
- (C) Maria Inês Dolci adverte que o decreto necessita estar acompanhado de uma fiscalização intensa para produzir mudanças.
- (D) o presidente do Ibedec avisa que o decreto elimina algumas fraudes, como falsificação de CNPJ e divulgação de serviço de atendimento inexistente.
- (E) os especialistas afirmam que o consumidor fica proibido de suspender a compra por telefone, devendo utilizar apenas a internet, que não pode ser onerada pela desistência.

03. Considere o trecho:

*Decreto que determina mais transparência nas vendas virtuais começa a valer.* (subtítulo)

Nessa frase, a palavra em destaque tem o mesmo sentido de

- (A) insinua.
- (B) menciona.
- (C) denega.
- (D) ordena.
- (E) sugere.

04. Considere o trecho:

*Agora, o decreto também tem normas específicas para os sites de compras coletivas.* (penúltimo parágrafo)

Nessa frase, a palavra em destaque tem sentido contrário a

- (A) típicas.
- (B) peculiares.
- (C) exclusivas.
- (D) particulares.
- (E) genéricas.

05. Assinale a alternativa em que os termos destacados apresentem sentido figurado.

- (A) Quem não cumprir as **novas determinações** ficará sujeito a multa... (primeiro parágrafo)
- (B) Segundo ele, no entanto, mesmo com as **novas regras**, ainda há problemas graves. (segundo parágrafo)
- (C) ... Isadora Cidrão sabe as **dores de cabeça** que a falta de informação pode trazer... (quinto parágrafo)
- (D) ... desde que a solicitação seja feita até sete dias depois do **recebimento do produto**. (último parágrafo)
- (E) ... Isadora Cidrão sabe as dores de cabeça que a **falta de informação** pode trazer... (quinto parágrafo)

06. Considere o trecho:

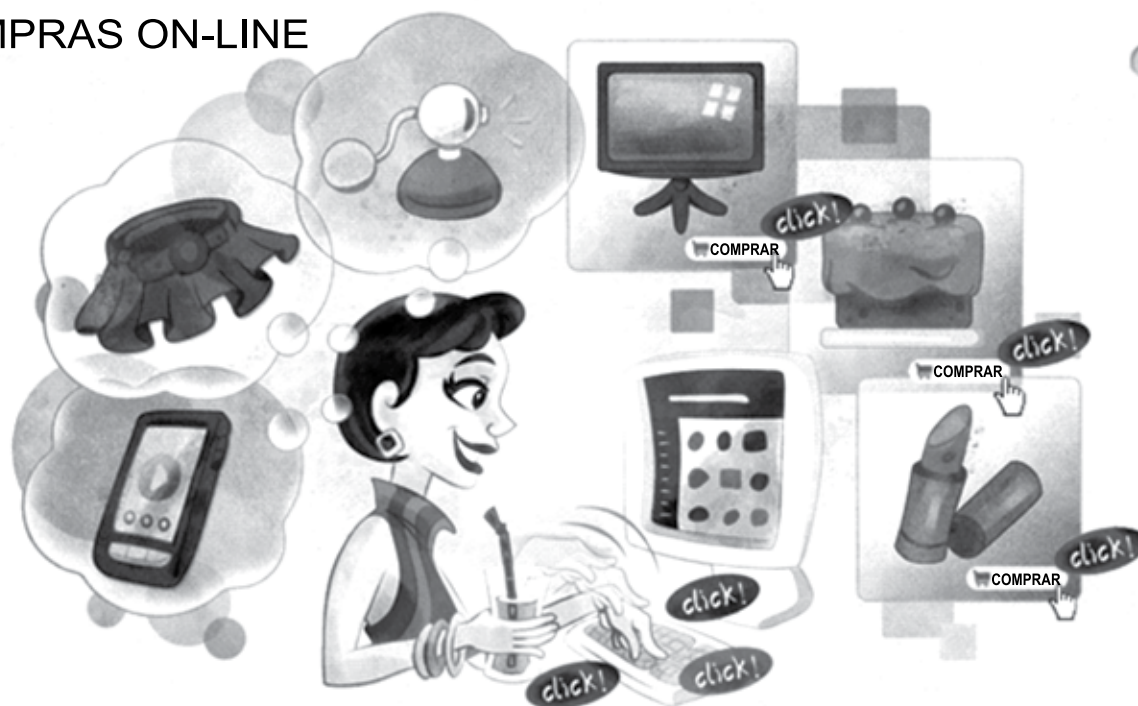
... o comércio eletrônico saiu das primeiras posições do ranking de reclamações da entidade **logo que** a fiscalização começou a ser intensificada. (segundo parágrafo)

Mantendo o sentido do texto, os termos destacados podem ser substituídos corretamente por:

- (A) portanto.
- (B) assim que.
- (C) porque.
- (D) porém.
- (E) se bem que.

07. Observe a charge.

## COMPRAS ON-LINE



(Luís Prates. [www.luisprates.com.br/wp-content/uploads/2013/01/unitoledo-940x510.jpg](http://www.luisprates.com.br/wp-content/uploads/2013/01/unitoledo-940x510.jpg). Adaptado)

Analise as afirmações sobre a charge e classifique cada uma delas em verdadeira (V) ou falsa (F).

- ( ) A consumidora se afasta de seu objetivo inicial de compra, já que a princípio pensa em comprar determinados produtos, mas acaba adquirindo outros.
- ( ) A compra de produtos desnecessários pela internet leva a consumidora a comprometer toda a sua renda.
- ( ) Distraída com a grande oferta de produtos, a consumidora não percebe a clara ameaça de fraudes no *site* de compras.

A classificação correta, de cima para baixo, é:

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

08. Assinale a alternativa em que o texto está pontuado corretamente.
- (A) Desde o mês de maio, os usuários do comércio virtual passaram a ter mais outro instrumento de defesa: o decreto do comércio eletrônico, que regulamenta os direitos do consumidor nas compras *on-line*.
- (B) Desde o mês de maio, os usuários do comércio virtual, passaram a ter mais outro instrumento de defesa: o decreto do comércio eletrônico, que regulamenta os direitos do consumidor nas compras *on-line*.
- (C) Desde o mês de maio os usuários do comércio virtual passaram a ter, mais outro instrumento de defesa: o decreto do comércio eletrônico que regulamenta os direitos do consumidor nas compras *on-line*.
- (D) Desde o mês de maio, os usuários do comércio virtual, passaram a ter mais: outro instrumento de defesa, o decreto do comércio eletrônico que, regulamenta, os direitos do consumidor nas compras *on-line*.
- (E) Desde o mês de maio os usuários do comércio virtual passaram a ter mais: outro instrumento de defesa, o decreto do comércio eletrônico, que regulamenta, os direitos do consumidor nas compras *on-line*.

09. Assinale a alternativa em que a concordância verbal está correta.

- (A) Antes da criação deste novo decreto, muitas leis de defesa do consumidor já existia.
- (B) O Código de Defesa do Consumidor, o decreto do comércio eletrônico e o PROCON, sem sombra de dúvidas, estão a serviço de todo cidadão.
- (C) Todos aqueles consumidores de literatura tinha comprado o novo romance pela internet.
- (D) Os internautas de todo o território nacional desejou muito essa regulamentação.
- (E) Era enorme as filas dos clientes que aguardava o lançamento oficial do celular X.

10. De acordo com a norma culta, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas.

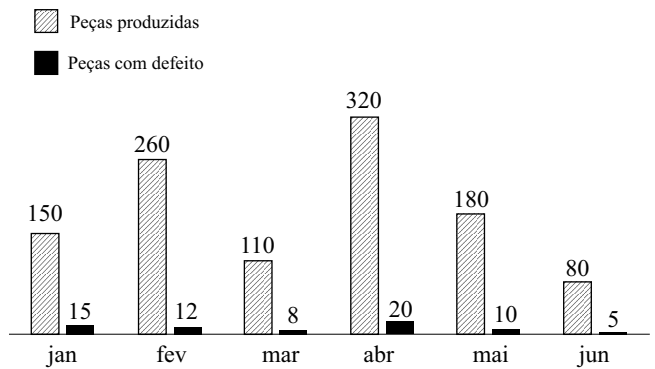
– Quando chegarmos lá, nós iremos \_\_\_\_ galerias de arte contemporânea e \_\_\_\_ muitos pontos históricos.

- (A) às ... a
- (B) as ... à
- (C) às ... à
- (D) as ... a
- (E) à ... à

11. A soma de um determinado número a 12 dá como resultado o mesmo valor do que quando do triplo desse número subtraímos 14. Conclui-se que metade desse número é

- (A) 4,5.
- (B) 5,5.
- (C) 6,5.
- (D) 7,5.
- (E) 8,5.

12. O gráfico a seguir mostra respectivamente o número de peças produzidas e o número de peças com defeito fabricadas por uma indústria durante o período de janeiro a junho deste ano.



Nesse período, o número de peças produzidas sem defeito foi

- (A) 990.
- (B) 1 000.
- (C) 1 010.
- (D) 1 020.
- (E) 1 030.

13. Um Auxiliar de Manutenção e Serviços Gerais dividiu seu dia de trabalho de 8 horas da seguinte forma: em uma hora executou serviços de reprografia, em 30 minutos transmitiu os fac-símiles, em 3 horas e 45 minutos auxiliou na montagem de móveis e equipamentos e, no tempo restante, ele transportou malotes e executou serviços de manutenção.

O tempo gasto no transporte de malotes e serviços de manutenção foi

- (A) 2h e 30min.
- (B) 2h e 45min.
- (C) 3h e 05min.
- (D) 3h e 15min.
- (E) 3h e 30min.

14. Uma pesquisa mostrou que 90% das latinhas de cerveja e refrigerante produzidas são recicladas numa pequena cidade. Sabendo-se que no mês passado foram recicladas 450 000 latinhas, conclui-se que o número total de latinhas produzidas nesse mês foi
- (A) 405 000.  
(B) 490 000.  
(C) 500 000.  
(D) 525 000.  
(E) 550 000.
15. Um supermercado fez a seguinte oferta: “ $\frac{3}{4}$  de quilograma de carne moída por apenas R\$ 4,50”. Uma pessoa aproveitou a oferta e comprou 3 quilogramas de carne moída. Essa pessoa pagou pelos 3 quilogramas de carne
- (A) R\$ 18,00.  
(B) R\$ 18,50.  
(C) R\$ 19,00.  
(D) R\$ 19,50.  
(E) R\$ 20,00.
16. Para revestir totalmente o piso de um salão, foram utilizadas exatamente 32 peças quadradas de porcelanato de 1 metro de lado cada uma. Caso essas peças de porcelanato fossem substituídas por outras peças quadradas com 0,5 metro de lado, o número de peças necessárias seria
- (A) 84.  
(B) 96.  
(C) 108.  
(D) 112.  
(E) 128.
17. A capacidade de uma jarra é de 8 copos de 200 mL. Dona Anna despejou 300 mL de suco concentrado dentro dessa jarra, que estava vazia, e completou com água até encher totalmente a jarra.
- A quantidade de água, em litros, que ela colocou nessa jarra foi
- (A) 1,3.  
(B) 1,35.  
(C) 1,40.  
(D) 1,45.  
(E) 1,5.

18. A tabela a seguir mostra o número de horas extras feitas por uma empregada doméstica que recebe R\$ 200,00 por semana de 40 horas trabalhadas.

DIA DA SEMANA	HORAS EXTRAS
Segunda	2
Terça	3
Quarta	1,5
Quinta	2
Sexta	3,5
Sábado	1

O trato feito com sua patroa é que cada hora extra vale o dobro da hora normal trabalhada. Nessa semana, ela receberá, em horas extras,

- (A) R\$ 60,00.  
 (B) R\$ 65,00.  
 (C) R\$ 95,00.  
 (D) R\$ 130,00.  
 (E) R\$ 145,00.
19. Num país da América do Sul, de cada 1 280 crianças que ingressam na 1.<sup>a</sup> série, apenas 50% concluem o ensino fundamental. Desses, apenas 50% concluem o ensino médio e desses, apenas 50% concluem o ensino superior. Desses que concluem o ensino superior, apenas 50% encontram emprego.

A razão do número dos que conseguem emprego, depois de formados, para o número das crianças que entram na 1.<sup>a</sup> série é de 1 para

- (A) 14.  
 (B) 16.  
 (C) 18.  
 (D) 20.  
 (E) 22.
20. Na figura, Maria (M) dista 120 metros de João (J). Pedro (P) está posicionado entre João e Maria, a 70 metros de Maria. Pedro caminha 35 metros para a direita, no sentido de Maria e pára; Maria caminha 40 metros para a esquerda, no sentido de João, e pára também. Conclui-se que

J                      P                      M

Figura  
fora de  
escala

- (A) Pedro e Maria ainda estão a 10 metros de distância.  
 (B) Pedro e Maria pararam no mesmo ponto.  
 (C) Maria está à direita de Pedro.  
 (D) Pedro está à direita de Maria.  
 (E) Maria está a 90 metros de João.

## LEGISLAÇÃO

21. Nos termos da Lei Estadual n.º 9.192/95, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) está vinculada à Secretaria
- (A) da Cultura.
  - (B) da Justiça e da Defesa da Cidadania.
  - (C) do Desenvolvimento Econômico.
  - (D) do Desenvolvimento Social.
  - (E) da Gestão Pública.
22. Nos termos da Lei Estadual n.º 9.192/95, os bens da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) serão utilizados na consecução dos fins
- (A) da Fundação PROCON ou de associações de defesa do consumidor constituídas há mais de um ano.
  - (B) da Fundação PROCON ou de entidades de utilidade pública de defesa do consumidor após aprovação do Conselho Curador.
  - (C) da Fundação PROCON ou de órgãos ou entidades sem fins lucrativos que tenham por finalidade a defesa do consumidor.
  - (D) da Secretaria a que a Fundação PROCON está vinculada.
  - (E) exclusivamente da Fundação PROCON.
23. Os agentes públicos e prestadores de serviço público devem atender os usuários do serviço com urbanidade e respeito. Segundo a Lei Estadual n.º 10.294/99, esse dever decorre do direito do usuário à
- (A) moralidade.
  - (B) informação.
  - (C) qualidade do serviço.
  - (D) isonomia de tratamento.
  - (E) impessoalidade.
24. Ao analisar as informações de interesse coletivo ou geral relativas ao órgão público ALFA, Pedro verificou a ausência de disponibilização, pelo órgão, de informações sobre os registros de repasses de recursos financeiros, sobre os registros das despesas, sobre os contratos celebrados, sobre os dados gerais para o acompanhamento de seus projetos e obras e sobre as respostas a perguntas mais frequentes da sociedade. No entendimento de Pedro, a ausência de tais informações violam a Lei n.º 12.527/2011.
- O entendimento de Pedro está
- (A) integralmente correto.
  - (B) parcialmente correto, pois ALFA não está legalmente obrigada a divulgar informações relativas a registros de repasses de recursos financeiros e a respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.
  - (C) parcialmente correto, pois ALFA não está legalmente obrigada a divulgar informações relativas a registros de suas despesas.
  - (D) parcialmente correto, pois ALFA não está legalmente obrigada a divulgar informações relativas a contratos por ela celebrados.
  - (E) parcialmente correto, pois ALFA não está legalmente obrigada a divulgar informações relativas a dados gerais para o acompanhamento de seus projetos e obras.
25. A recusa de informação, por servidor público civil, requerida nos termos da Lei n.º 12.527/2011, é considerada, para fins do disposto na Lei n.º 8.112/90,
- (A) infração criminal, o que exclui a responsabilidade por infração administrativa.
  - (B) improbidade administrativa, o que exclui a responsabilidade por infração administrativa.
  - (C) infração administrativa apenada, no mínimo, com advertência.
  - (D) infração administrativa apenada, no mínimo, com suspensão.
  - (E) infração administrativa apenada com censura ou demissão, de acordo com a gravidade dos fatos.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. Numa parede de alvenaria de dimensões 2,50 x 4,00 metros, construída com blocos cerâmicos de 10 x 19 x 39 cm, foi necessário deixar vãos para uma janela de 2,4 x 1,0 m e uma porta de 2,0 x 0,8 m. Essa parede terá, portanto, uma área, descontados os vãos, de
- (A) 10 m<sup>2</sup>.
  - (B) 8 m<sup>2</sup>.
  - (C) 6 m<sup>2</sup>.
  - (D) 4 m<sup>2</sup>.
  - (E) 2 m<sup>2</sup>.
27. No levantamento de paredes em alvenaria com tijolos comuns, é importante que o pedreiro mantenha o prumo e nível perfeitos na disposição das diversas fiadas. Para tal, é recomendada a verificação do prumo da parede a cada
- (A) duas fiadas.
  - (B) quatro fiadas.
  - (C) cinco fiadas.
  - (D) oito fiadas.
  - (E) nove fiadas.
28. A construção de paredes em alvenaria deve seguir, necessariamente, a sequência:
- (A) elevação, marcação e encunhamento.
  - (B) encunhamento, marcação e elevação.
  - (C) encunhamento, elevação e marcação.
  - (D) marcação, elevação e encunhamento.
  - (E) marcação, encunhamento e elevação.
29. O tipo de vidro que, quando quebrado, se fragmenta em pedaços maiores, perigosos, que podem causar ferimentos, é o
- (A) temperado.
  - (B) recozido.
  - (C) laminado.
  - (D) aramado.
  - (E) refletivo.
30. Para a substituição de chapas de vidro nas esquadrias de PVC ou alumínio, de um modo geral, existe a necessidade de remoção de dois elementos fundamentais, que são:
- (A) gaxeta e calço.
  - (B) gaxeta e contravento.
  - (C) baguete e massa.
  - (D) baguete e presilha.
  - (E) baguete e gaxeta.
31. Para se manter todo o sistema de ar-condicionado do tipo janela funcionando de forma apropriada, é fundamental realizar a manutenção periódica nos elementos principais. São eles:
- (A) ventoinha e compressor.
  - (B) termostato e aberturas de drenagem.
  - (C) condensador e painel de controle.
  - (D) compressor e escapamento ajustável.
  - (E) tabique e mola do condensador.
32. Nos equipamentos de ar-condicionado do tipo janela, um dos procedimentos de manutenção preventiva é a verificação da fixação da pá do ventilador na base do motor. Caso seja necessário o aperto, deve-se usar para isso
- (A) alicate ou chave de boca.
  - (B) turquesa ou chave inglesa.
  - (C) grifo ou chave biela.
  - (D) chave de fenda ou chave allen.
  - (E) chave estrela ou chave combinada.
33. O centro de distribuição de toda a instalação elétrica de uma edificação e que recebe a fiação que vem do medidor de entrada é denominado
- (A) QLD.
  - (B) QDV.
  - (C) QDL.
  - (D) QDC.
  - (E) QDD.
34. Nas instalações elétricas de um imóvel, a fiação que chega no interruptor unipolar simples para acionar determinado ponto de luz, normalmente representada pelas cores vermelho e preto, é denominada
- (A) fase e retorno.
  - (B) fase e fase.
  - (C) neutro e fase.
  - (D) neutro e retorno.
  - (E) fase e terra.
35. Para a realização da pintura interna, com tinta látex acrílico ou PVA de base água, com aplicação de uma a três demãos, de uma parede de alvenaria com massa corrida, é recomendável intervalo mínimo entre as demãos de
- (A) quinze minutos.
  - (B) trinta minutos.
  - (C) uma hora.
  - (D) duas horas.
  - (E) quatro horas.

36. A pintura transparente aplicada em superfícies externas e internas como pedras naturais, telhas cerâmicas, tijolos ou concreto aparentes, com alto brilho e poder impermeabilizante mais apropriada é:
- (A) esmalte sintético.
  - (B) látex acrílico.
  - (C) resina acrílica.
  - (D) tinta a óleo.
  - (E) epóxi.
37. Os registros são utilizados nas instalações hidráulicas para o bloqueio ou controle da vazão dos fluidos no interior das tubulações. O tipo de registro que tem a função de estar totalmente aberto ou fechado e interromper o fluxo de água em uma instalação é o de
- (A) pressão.
  - (B) esfera.
  - (C) cruzeta.
  - (D) gaveta.
  - (E) redução.
38. Na instalação de um vaso sanitário com caixa acoplada, o ponto de esgoto deve estar alinhado com o piso acabado ou, no máximo, 10 mm acima. Se o diâmetro do ponto é 4", a medida do seu centro até a parede acabada deve ser de aproximadamente
- (A) 20 cm.
  - (B) 30 cm.
  - (C) 40 cm.
  - (D) 50 cm.
  - (E) 60 cm.
39. Na montagem de divisórias com laminado melamínico em um banheiro coletivo, antes de prender o painel da divisória no piso é necessário alinhá-lo em relação à parede com auxílio de um
- (A) prumo de centro.
  - (B) prumo de face.
  - (C) transferidor.
  - (D) compasso.
  - (E) esquadro.
40. Para instalar uma porta de cabine de banheiro coletivo com folga, são utilizadas sapatas de PVC parafusadas no piso. Em relação à largura da porta, deve-se acrescentar, na distância entre as sapatas, a medida de
- (A) 1 cm.
  - (B) 2 cm.
  - (C) 3 cm.
  - (D) 4 cm.
  - (E) 5 cm.



