



# SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE)

PROCESSO SELETIVO

NÍVEL MÉDIO

## Avaliação de Conhecimentos Específicos (2.ª Fase)

Cargo **3**  
**ASSISTENTE**

Código:

# AS003

Aplicação: 14/12/2008

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1 Ao receber este caderno, verifique se ele contém **SETENTA** itens, correspondentes à prova objetiva, corretamente ordenados de 1 a 70, e uma proposta para estudo de caso, acompanhada de espaço para rascunho, de uso opcional.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:  
*Aos homens capazes tudo corre favoravelmente.*
- 3 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
- 4 Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 5 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.
- 6 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 7 Nos itens da prova objetiva, recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 8 A duração da avaliação é de **quatro horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da avaliação —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto definitivo do estudo de caso para a folha de texto definitivo.
- 9 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início da avaliação e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término da avaliação.
- 10 Ao terminar a avaliação, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e sua folha de texto definitivo do estudo de caso e deixe o local da avaliação.
- 11 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo do estudo de caso poderá implicar a anulação da sua avaliação.

### AGENDA (datas prováveis)

- I **16/12/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva: Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- II **17 e 18/12/2008** – Recursos (prova objetiva): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **14/1/2009** – Resultados final da prova objetiva e provisório do estudo de caso: Internet.
- IV **15 e 16/1/2009** – Recursos (estudo de caso): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- V **3/2/2009** – Resultados finais do estudo de caso, da 2.ª fase e do processo seletivo: Internet.

### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Comunicado n.º 1, de 12/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 70 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.
- Nos itens que avaliam **Conhecimentos de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

## PROVA OBJETIVA

Acerca da gestão de processos na empresa, julgue os itens a seguir.

- 1 Processo é a ordenação específica de atividades de trabalho no tempo e no espaço; portanto, deve ter começo, fim, insumos e resultados claramente identificados.
- 2 Neste milênio, as organizações tendem a ser administradas como um conjunto de processos interligados, e não como conjuntos de departamentos independentes.
- 3 Na administração por processos, a empresa deve concentrar suas análises nos processos, além de focalizar a administração na simplificação dos processos pelos quais os produtos são criados e na eliminação das tarefas que não agreguem valor ao produto.
- 4 A visão de processo na organização focaliza a especialização por tarefa, sustentada por uma forte estrutura hierárquica verticalizada.

Quanto a fluxograma, julgue os itens seguintes.

- 5 Fluxograma é a representação gráfica que apresenta a seqüência de um trabalho de forma analítica, caracterizando as operações, as unidades organizacionais e os responsáveis envolvidos no processo.
- 6 O fluxograma procura mostrar a maneira pela qual o chefe gostaria que os empregados realizassem as tarefas e não a forma pela qual essas tarefas são realizadas de fato.
- 7 O fluxograma deve ser aplicado apenas em processos mais simples e específicos, uma vez que em processos complexos e abrangentes essa ferramenta não apresenta resultados fidedignos.
- 8 A adoção de fluxograma pelas empresas visa à racionalização de recursos humanos e materiais.
- 9 O fluxograma funciona perfeitamente na representação dos processos administrativos, mas não é recomendado para o desenho dos processos produtivos da empresa.
- 10 As características da ferramenta fluxograma impossibilitam a sua utilização para identificar a tramitação de papéis e formulários entre as diversas unidades organizacionais envolvidas em determinado processo.

Quanto a funções administrativas e estrutura organizacional, julgue os próximos itens.

- 11 O processo administrativo é cíclico, dinâmico e composto pelas funções administrativas de finanças, de contabilidade, de operações e de administração de recursos humanos e materiais.
- 12 A estrutura organizacional é a maneira pela qual as atividades da organização são divididas, organizadas e coordenadas e costuma ser de natureza estática.
- 13 A estrutura organizacional é eficiente na medida em que facilita o alcance dos objetivos pelas pessoas e eficaz quando faz isso com os mínimos recursos ou custos.
- 14 Devido à tecnologia da informação, têm surgido novos tipos de organizações, virtuais ou não-físicas, que dispensam escritórios convencionais.

Acerca da função administrativa de direção, julgue os itens que se seguem.

- 15 Essa função está relacionada à maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados por meio da atividade das pessoas e da aplicação dos recursos que compõem a organização.
- 16 A direção é impessoal, razão pela qual constitui uma das funções mais simples para o administrador.
- 17 O sistema de direção participativa tem-se mostrado o meio mais complexo de impulsionar as pessoas em direção aos objetivos organizacionais.

Em relação à função de controle, julgue os itens a seguir.

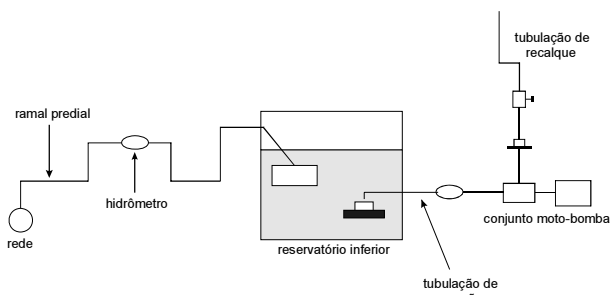
- 18 O processo de controle caracteriza-se pelo seu aspecto cíclico e repetitivo.
- 19 O controle de qualidade verifica materiais, produtos e serviços, assegurando a sua excelência.
- 20 O controle que se caracteriza por ser feito no nível intermediário e referir-se a cada uma das unidades organizacionais é o estratégico.

Os tubos e conexões de cloreto de polivinila (PVC) rígido para instalações prediais de água fria são fabricados no Brasil de acordo com especificações e normas padronizadas, podendo ter a forma roscável ou soldável. Em relação a esses materiais, julgue os itens que se seguem.

- 21 Os tubos e conexões de PVC na série soldável para instalações prediais de água fria são fabricados conforme especificação requerida ao fabricante pelo usuário. Essa flexibilidade não se aplica ao caso dos tubos e conexões do tipo roscável.
- 22 Os tubos de PVC rígido soldável mais comumente utilizados no sistema predial de água fria, em geral, possuem diâmetro de referência inferior a 1/2 polegada.
- 23 Existe uma grande variedade de tipos de conexões, os quais não são restritos a um único fabricante.

A respeito das principais válvulas utilizadas em um sistema predial de água fria, julgue os itens a seguir.

- 24 Misturadores e torneiras de bóia constituem exemplos de tipos de válvulas.
- 25 A válvula de gaveta é utilizada em um sistema predial de água fria somente na posição aberta.
- 26 A válvula globo permite regular a vazão do fluxo de água no sistema predial de água fria.



Considerando a figura acima, que mostra partes de um sistema predial de água fria com os seus principais componentes, julgue os itens subseqüentes.

- 27 Se a tubulação de recalque supre um reservatório superior, o sistema de abastecimento de água, nesse caso, é do tipo indireto com bombeamento.
- 28 Não é permitida instalação do hidrômetro em caixas de alvenaria.
- 29 No sistema apresentado, a tubulação de sucção desempenha a mesma função do barrilete superior (não mostrado na figura).
- 30 O consumo do sistema predial é um dos fatores que devem ser levados em conta no dimensionamento de um hidrômetro.

Com relação à manutenção preventiva em instalações elétricas prediais, julgue os itens a seguir.

- 31 A falta de manutenção preventiva em instalações elétricas de edifícios pode levar a defeitos, como os denominados curtos-circuitos.
- 32 Em se tratando de instalações elétricas de edifícios antigos, a manutenção preventiva das instalações é feita em geral a cada dez anos, o que não ocorre em instalações novas, cujos materiais, de melhor qualidade, permitem que o período entre manutenções se estenda até 15 anos.
- 33 Considerando-se a estrutura de uma edificação, os serviços de manutenção predial devem incluir inspeção e verificação de possíveis fissuras, trincas e rachaduras em fundações, lajes, vigas, pilares etc.
- 34 Nos casos de revestimentos internos e externos, a manutenção preventiva em instalações prediais deve ser feita diariamente.
- 35 Em uma instalação predial, serviços de inspeção e de vistoria programados como manutenção preventiva são realizados quando é detectado um defeito aparente.
- 36 O principal objetivo da manutenção preventiva em instalações prediais é conservar o aspecto arquitetônico da edificação.

Os procedimentos na execução de uma adequada manutenção predial podem evitar gastos futuros, caso sejam bem planejados e organizados. A respeito desse assunto e da execução da reforma predial, julgue os itens subseqüentes.

- 37 Ao ser preparada uma previsão orçamentária para as despesas com manutenção, devem ser considerados os gastos dos anos anteriores com esse tipo de despesa.
- 38 Uma programação de manutenção apropriada deve considerar períodos de curto, médio e longo prazo, dependendo do tipo de manutenção a ser executada.
- 39 Reforçar uma prumada com massa plástica é um procedimento de manutenção que, embora seja paliativo, é adequado no que diz respeito à segurança e à economia de material.
- 40 Conhecer as instalações que existem nos prédios, registrando seus detalhes, bem como relacionar marcas de equipamentos e suas características são modos de otimizar o serviço de manutenção.
- 41 Ao contrário do que ocorre com a manutenção preventiva, na manutenção corretiva há sempre a necessidade de reparação de algum componente da instalação predial.
- 42 Em muitos casos, serviços de limpeza corretos e a utilização de produtos e equipamentos apropriados contribuem para melhor conservação da instalação predial.
- 43 Hidrômetros, bóias e tampas de reservatórios são exemplos de equipamentos que devem sempre ter manutenção corretiva.

O plano de conservação rotineiro de instalação predial requer o envolvimento de vários funcionários adequadamente preparados para esse tipo de serviço. Manutenções rotineiras que envolvem higienizações incluem

- 44 limpezas e faxinas de áreas e estruturas comuns, como vãos de luz.
- 45 dedetizações e controle de pragas.

Com relação a inspeções e verificações, devem ser alvos de manutenções rotineiras

- 46 as bombas de elevação e recalque de água.
- 47 as fechaduras de porta de madeira.

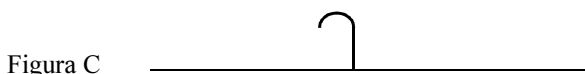
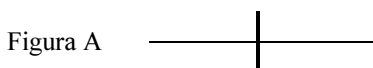
Com relação à fiscalização técnica de instalações prediais e à manutenção corretiva destas, julgue os itens a seguir.

- 48 Os custos restaurativos normalmente são inferiores aos preventivos, pois, em geral, os custos de restauração são devidos a serviços de execução rápida.
- 49 A fiscalização das tarefas conservativas na instalação predial é necessária para que fique assegurada a execução correta do serviço de manutenção.

Acerca de desconectores, julgue os itens que se seguem.

- 50 Ralos sifonados são exemplos de desconectores.
- 51 A caixa de gordura é um desconector que tem a função de reter os óleos e graxas provenientes de pias de cozinha, postos de lavagem de veículos etc.

Marcelo, habilitado à análise de plantas de instalações elétricas, ao verificar alguns problemas elétricos no prédio em que mora, consultou a fotocópia da planta da instalação elétrica da edificação. Apesar de a cópia não estar satisfatória, conseguiu chegar a algumas conclusões acerca dos problemas. Na fotocópia da planta, Marcelo encontrou os seguintes símbolos.



Considerando a situação apresentada e com relação à simbologia empregada em plantas de instalações elétricas, julgue os itens subseqüentes.

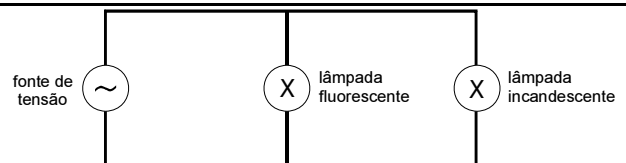
- 52 O símbolo mostrado na figura A representa um condutor de fase no interior de um eletroduto e está indicado corretamente na planta da instalação elétrica.
- 53 O símbolo mostrado na figura B não é um símbolo padronizado em plantas de instalações de rede elétrica.
- 54 O símbolo mostrado na figura C é um símbolo comum em plantas de instalações de rede elétrica e representa o neutro da instalação no interior de eletroduto.

Suponha que um sistema de alimentação CA trifásico, em baixa tensão, tenha tensão de linha igual a 380 V e apresente três fases e um neutro. Com relação a esse sistema, julgue os itens que se seguem.

- 55 A tensão fase-neutro nesse sistema é igual a 127 V.
- 56 Caso o sistema não tivesse neutro, ainda assim ele poderia ter tensão de linha igual a 380 V.
- 57 O termo baixa tensão é utilizado para tensões CA que se estendem até 2.000 V.

Suponha que, devido a um problema não-identificado no interior da instalação elétrica de um prédio, o disjuntor do quadro geral da edificação constantemente se desligue automaticamente, necessitando ser religado manualmente. Considerando essa situação, julgue os itens a seguir.

- 58 Nessa situação, é inadequado apenas trocar o disjuntor por um de maior capacidade de corrente.
- 59 Um disjuntor com capacidade de corrente superior à máxima corrente que o condutor pode suportar pode permitir a passagem de corrente elevada, vindo a provocar a fundição do condutor e até mesmo curto-circuito.
- 60 O disjuntor do quadro geral da edificação, em geral, deve ter capacidade de corrente elétrica inferior a 10 A.

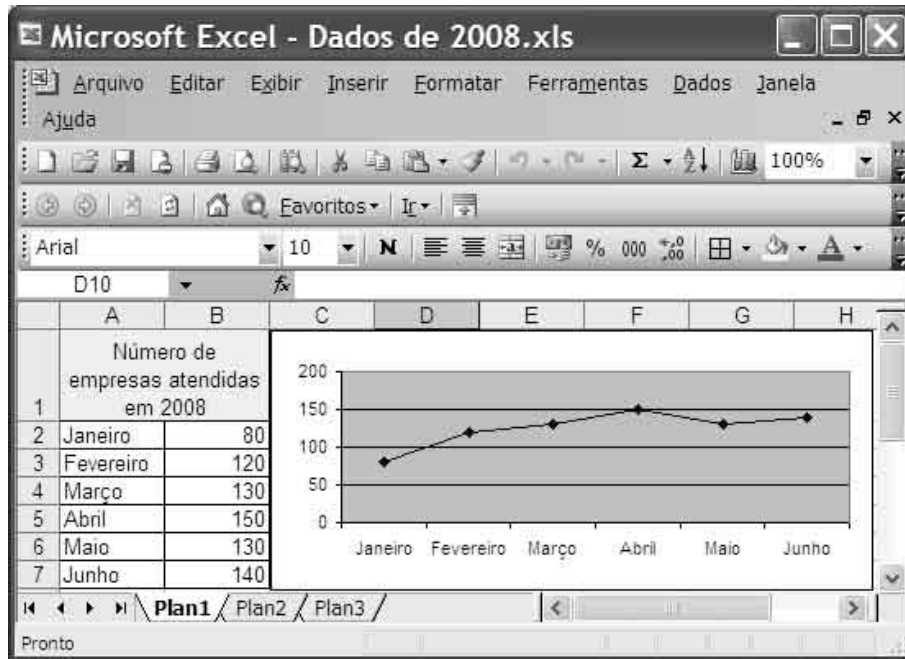


A respeito da rede elétrica mostrada na figura acima, julgue os itens subseqüentes.




- 61 Para que a lâmpada fluorescente funcione não é necessário reator se esta permanecer ligada em paralelo com a lâmpada incandescente.
- 62 A lâmpada incandescente, operando sob tensões próximas à nominal, terá característica semelhante à de um resistor.
- 63 Supondo-se que a fonte CA funcione com tensão eficaz igual a 220 V e forneça potência para as lâmpadas de modo que a corrente gerada na fonte seja igual a 0,5 A, então é correto afirmar que a lâmpada fluorescente não consome potência igual a 110 W.

Em épocas de chuva, a incidência de descargas atmosféricas pode provocar danos a equipamentos elétricos instalados internamente nas instalações elétricas prediais. Acerca desse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 64 A proteção contra descargas atmosféricas nas instalações elétricas é feita pelos disjuntores, os quais são capazes de suportar as elevadas correntes durante a descarga.
- 65 Os danos causados aos equipamentos elétricos ocorrem somente porque as descargas atmosféricas desligam a rede elétrica da concessionária de energia elétrica.



Com referência a conceitos de informática básica e à figura acima, que exibe uma janela do Excel com uma planilha a partir da qual foi gerado o gráfico mostrado, julgue os itens seguintes.

- 66 Para se salvar o arquivo da planilha com outro nome é suficiente clicar a ferramenta  , digitar o novo nome e clicar OK.
- 67 Tanto a planilha como o gráfico poderiam ter sido criados no Word 2003, mas, nesse caso, não seria possível, no Excel, alterar os dados da planilha ou as cores do gráfico.
- 68 Na planilha, as células que contêm o título, na linha 1, podem ter sido mescladas usando-se a ferramenta .
- 69 A planilha poderia ser salva com a extensão .HTML, o que permitiria a sua publicação na Internet.
- 70 As bordas da planilha podem ser formatadas usando-se a ferramenta .

## ESTUDO DE CASO

- Neste instrumento de avaliação, que vale **trinta** pontos, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DO ESTUDO DE CASO**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

---

Um especialista em conservação predial elétrica foi contratado para realizar um trabalho de vistoria em uma edificação antiga e apresentar recomendações ao proprietário. Nas conclusões do trabalho, foi recomendado que fossem feitos alguns serviços de manutenção corretiva em alguns circuitos da instalação elétrica em baixa tensão. Em outras partes, incluindo equipamentos, seria necessário apenas manutenção preventiva, em função da conservação das instalações.

---

Na condição de especialista no assunto acima, redija um texto dissertativo que aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ finalidade da manutenção preventiva e sua relação com a conservação predial;
- ▶ pelo menos duas diferenças entre manutenção corretiva e preventiva em instalações prediais;
- ▶ importância da manutenção das instalações elétricas prediais, mencionando problemas típicos que podem ocorrer por falta de manutenção.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	