



**Conselho Regional de Medicina Veterinária do Rio Grande do Sul -  
CRMV/RS**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2011**

# RECEPCIONISTA

## INSTRUÇÕES

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem este Concurso Público.

1. Verifique se este caderno contém 40 (quarenta) questões e a prova de redação. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala a sua substituição.
2. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras **A, B, C, D, E**, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
3. O tempo para a realização da prova é de 4 horas, incluindo o preenchimento da grade de respostas. O candidato só poderá retirar-se do recinto das provas após transcorrida 1 hora e 30 minutos de seu início. Os dois últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a ata da prova.
4. Nenhuma informação sobre as instruções e/ou sobre o conteúdo das questões será dada pelo fiscal, pois são parte integrante da prova.
5. No caderno de prova, o candidato poderá rabiscar, riscar, calcular, etc.
6. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados no dia 12/09/2011, até as 18h, na internet, no portal da Fundatec [www.fundatec.org.br](http://www.fundatec.org.br) e no painel de publicações do CRMV/RS.



DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS À FUNDATEC.  
PROIBIDA A REPRODUÇÃO, AINDA QUE PARCIAL, SEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA.



**Instrução: As questões de números 01 a 10 referem-se ao texto abaixo.**

### No inverno, saúde dos animais exige maior atenção

01 Se você \_\_\_\_\_ camadas e mais camadas de roupas, tira o edredon do armário para se cobrir  
02 ..... noite e treme só de pensar em entrar no banho durante o inverno, saiba que não está só. Seu bicho de  
03 estimação sofre e, em alguns casos, muito nos dias frios. E, ao contrário do bicho-homem, ele conta  
04 somente com a ajuda dos tutores para se cuidar e manter uma boa saúde.

05 A cantilena se repete ano a ano, mas não custa lembrar. Na época em que o frio bate à porta,  
06 vírus e bactérias tornam-se mais resistentes e atacam os pontos mais expostos dos organismos. “Assim  
07 como no ser humano, as doenças mais comuns nos animais estão relacionadas ao sistema respiratório e  
08 ..... articulações, devido à baixa resistência típica da época”, explica Rodrigo Gonzáles, professor de  
09 medicina veterinária na Universidade Anhembi Morumbi.

10 Assim começam ..... principais doenças em cães e gatos: a traqueobronquite canina e o complexo  
11 respiratório felino, ou rinotraqueíte. Elas são \_\_\_\_\_ por diferentes tipos de vírus e se espalham  
12 rapidamente em locais fechados e de alta aglomeração de animais.

#### 13 **Atenção aos filhotes**

14 As doenças de inverno não são nenhum *bicho de sete cabeças*, mas incomodam os animais e,  
15 claro, assustam seus tutores. A atenção deve ser maior com os filhotes e com os mais idosos, devido à  
16 baixa resistência. Infecções mal tratadas podem evoluir para pneumonias e broncopneumonias.

17 A traqueobronquite causa tosse, espirros, febre, falta de apetite e coriza. A fácil disseminação a  
18 apelidou de “doença dos canis”. Boa parte dos cachorros melhora por conta própria após o período de 3 a 4  
19 dias. As vacinas regulares protegem os cães, mas não há prevenção específica.

20 No inverno, é importante estimular os gatos a beberem água para evitar cistite inflamatória.

21 Um conjunto de diferentes famílias de vírus ataca os felinos, causando inflamações nas vias  
22 respiratórias (principalmente nas narinas) e garganta, caracterizando a rinotraqueíte. Há também casos  
23 associados de conjuntivite. Para evitar o transtorno, sempre \_\_\_\_\_ se o gato está vacinado contra a  
24 doença.

25 Além dos problemas respiratórios, ..... dores nas articulações pioram a qualidade de vida dos cães,  
26 principalmente os de maior porte como labrador, golden retriever e pastor alemão. A constituição física dos  
27 felinos faz deles menos propensos a essas inflamações. Em contrapartida, lembra o professor Gonzáles,  
28 costumam apresentar cistite inflamatória no período. Uma forma de evitar é estimular o consumo de água  
29 de forma lúdica, com garrafas conta-gotas ou vasilhas de vidro transparentes. “O movimento e o reflexo  
30 atraí os gatos, estimulando-os a beber”, explica.

#### 31 **Em casa, evite o frio**

32 Para o doutor Wilson Grassi, diretor da Associação dos Clínicos Veterinários de Pequenos Animais  
33 de São Paulo, os principais cuidados são na hora de proteger os animais das baixas temperaturas no dia a  
34 dia. Isso deve ser feito com roupas, agasalhos, tapetes, cobertores, mas com consciência. “Não se pode  
35 simplesmente deixar um animal vestido com uma mesma roupa por dias”, comenta o veterinário. .....  
36 vestimentas devem ser postas apenas nos períodos mais frios e retiradas quando \_\_\_\_\_, para facilitar  
37 a respiração da pelagem, escovação e limpeza da roupa.

38 A secagem após o banho deve ser minuciosa para evitar a friagem.

39 Mesmo menos expostos, cachorros de casa ou apartamento precisam de um tapete reforçado,  
40 papelão ou colchonete grosso embaixo da cama para reduzir a passagem do frio. Para os que ficam no  
41 quintal, o ideal é ter a casinha de madeira com elevação de cinco centímetros do chão e forrada por dentro.  
42 A morada deve ficar embaixo de alguma cobertura para mantê-la aquecida.

43 A alimentação reforçada também faz parte das medidas adotadas, exceto em animais muito acima  
44 do peso. “Vale o esforço de oferecer uma ração mais concentrada no período” destaca Grassi. Mantenha os  
45 passeios e demais hábitos de lazer, mas reduza os banhos. A secagem precisa ser minuciosa para não  
46 deixar pelos úmidos. Para os animais de pelagem longa, o ideal é utilizar os serviços de um pet shop.  
47 Tomados todos os cuidados, é curtir os dias frios ao lado do saudável e amado companheiro.

(Texto adaptado de [www.anda.ior.br/2010/09/04/](http://www.anda.ior.br/2010/09/04/))

**QUESTÃO 01** – Assinale a alternativa que preenche adequadamente as lacunas do texto (l. 01,11, 23 e 36).

- A) usa – provocadas – desconsidere – aquece
- B) sobrepõe – causadas – confira – esquenta
- C) coloca – elaboradas – compare – resserca
- D) utiliza – salientadas – constate – umedece
- E) mantém – motivadas – verifique – esfria

**QUESTÃO 02** – Partindo do título, pode se inferir que:

- A) Os animais domésticos são menos resistentes que os seres humanos.
- B) O inverno aproxima seres humanos e seus animais de estimação.
- C) A atenção dispensada pelos animais aos seus tutores é maior no inverno.
- D) O frio é um importante aliado da saúde dos animais.
- E) O cuidado com a saúde dos animais deve ser maior no inverno.

**QUESTÃO 03** – As afirmações a seguir estão de acordo com o texto, à EXCEÇÃO de:

- A) É importante que os pelos dos animais domésticos sejam secados com minúcia, após o banho, no inverno.
- B) Cães e gatos adultos são mais resistentes que os que têm idade avançada.
- C) A alimentação não deve ser reforçada, no inverno, para animais obesos.
- D) Os cães de porte maior são os mais afetados por dores nas articulações, em épocas de temperaturas mais baixas.
- E) Uma prática importante para reduzir o frio dos animais é levá-los para dormir em frente à lareira ou ao aquecedor de ar.

**QUESTÃO 04** – Assinale a alternativa que apresenta os termos que substituem adequada e respectivamente as linhas pontilhadas no texto (l. 02, 08, 10, 25 e 35)

- A) a – às – às – as – Às
- B) a – as – às – as – A
- C) à – à – às – às – A
- D) à – às – as – as – As
- E) às – à – às – as – As

**QUESTÃO 05** – Em qual das alternativas abaixo há um problema de concordância verbal?

- A) “O movimento e o reflexo atraí os gatos, estimulando-os a beber”.
- B) “Vale o esforço de oferecer uma ração mais concentrada no período”.
- C) Infecções mal tratadas podem evoluir para pneumonias e broncopneumonias.
- D) “Assim como no ser humano, as doenças mais comuns nos animais estão relacionadas ao sistema respiratório”.
- E) “Não se pode simplesmente deixar um animal vestido com uma mesma roupa por dias”.

**QUESTÃO 06** – Considere as afirmações a seguir:

- I. O consumo de maior quantidade de água no inverno para os felinos se justifica especialmente para evitar a cistite inflamatória.
- II. No inverno, os animais devem permanecer vestidos durante todo o período de temperaturas baixas, evitando-se banhos.
- III. As doenças mais comuns em animais, no inverno, estão associadas à baixa resistência de seus organismos, bem como à maior resistência de vírus e bactérias.

Estão coerentes e corretas em relação ao texto:

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

**Instrução: Para responder às questões 07 e 08, considere o seguinte fragmento textual:**

*Mesmo menos expostos, cachorros de casa ou apartamento precisam de um tapete reforçado, papelão ou colchonete grosso embaixo da cama para reduzir a passagem do frio. Para os que ficam no quintal, o ideal é ter a casinha de madeira com elevação de cinco centímetros do chão e forrada por dentro. A morada deve ficar embaixo de alguma cobertura para mantê-la aquecida.*

**QUESTÃO 07** – Se a palavra sublinhada no fragmento acima passasse para sua forma singular, quantas outras palavras necessariamente sofreriam alteração para manutenção da concordância nominal e verbal?

- A) Cinco.
- B) Quatro.
- C) Três.
- D) Duas.
- E) Uma.

**QUESTÃO 08** – Analise as afirmações abaixo:

- I. O nexos “ou”, nas duas ocorrências, pode ser substituído por “e” sem alteração de sentido.
- II. Em “para reduzir a passagem do frio”, o termo “do frio” é complemento nominal de “passagem”.
- III. O pronome oblíquo “la”, na expressão “mantê-la”, retoma a palavra “cobertura”.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas III.
- D) Apenas I e II.
- E) Apenas II e III.

**QUESTÃO 09** – Analise as afirmações abaixo, marque C (correto) ou E (errado) de acordo com as regras gramaticais de Língua Portuguesa.

- ( ) Em “Há também casos associados de conjuntivite”, o verbo pode ser substituído por “Existe”.
- ( ) As vírgulas em “A traqueobronquite causa tosse, espirros, febre, falta de apetite e coriza” separam termos de mesma função.
- ( ) Há uma conjunção adversativa em “As vacinas regulares protegem os cães, mas não há prevenção específica”.
- ( ) A vírgula é facultativa no subtítulo “Em casa, evite o frio”.

- A) E – E – C – C.
- B) E – C – C – E.
- C) C – C – C – E.
- D) E – C – E – C.
- E) C – E – C – E.

**QUESTÃO 10** – Assinale a alternativa que apresenta a sequência de palavras que poderia substituir respectivamente os termos “disseminação” (l. 17), “constituição” (l. 26) e “reforçada” (l. 43), sem provocar alteração na estrutura das frases em que estão inseridos, nem promover alteração de sentido.

- A) multiplicação; regulação; eficiente
- B) conscientização; legislatura; resistente
- C) propagação; composição; forte
- D) adversidade; formação; intensa
- E) dispersão; compleição; reduzida

**CONHECIMENTOS GERAIS**

**QUESTÃO 11** - Analise os seguintes itens:

- I. Presteza.
- II. Tolerância.
- III. Descrição.
- IV. Eficiência.

Quais devem ser considerados para que haja qualidade no atendimento público?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas III e IV.
- C) Apenas I, II e IV.
- D) Apenas I, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 12** - \_\_\_\_\_ avalia o efeito que um produto tem sobre o meio ambiente em todos os estágios do seu ciclo de vida.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Biodiversidade
- B) Carbono 21
- C) Ecodesign
- D) Ecologia
- E) Ecomoda

**QUESTÃO 13** – Considere os seguintes elementos:

- I. Política Ambiental.
- II. Planejamento.
- III. Implementação e Operação.
- IV. Monitoramento e correção das ações.
- V. Revisão Gerencial.
- VI. Melhoria contínua.

Quais constituem o Sistema de Gestão Ambiental?

- A) Apenas I, III e V.
- B) Apenas II, IV e VI.
- C) Apenas I, II, IV e VI.
- D) Apenas II, III, V e VI.
- E) I, II, III, IV, V e VI.

**QUESTÃO 14** - Observe os seguintes itens:

- I. Sigilo.
- II. Eficácia.
- III. Eficiência.
- IV. Improbidade Administrativa.

Quais são considerados comportamentos éticos?

- A) Apenas I e IV.
- B) Apenas II e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 15** - \_\_\_\_\_ é o processo capaz de suprir as necessidades da geração atual sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Desenvolvimento Sustentável
- B) Ecologia
- C) Biodiversidade Sustentável
- D) Ecodesign
- E) Economia Solidária

**LEGISLAÇÃO INTERNA**

**QUESTÃO 16** - Os Conselhos Regionais de Medicina Veterinária serão constituídos à semelhança do Conselho Federal, de \_\_\_\_\_ membros, no mínimo, e de \_\_\_\_\_ no máximo, eleitos por escrutínio secreto e maioria absoluta de votos, em assembleia geral dos médicos veterinários inscritos nas respectivas regiões e que estejam em pleno gozo dos seus direitos.

Assinale a alternativa que completa corretamente a frase acima.

- A) seis – dezesseis
- B) nove – dezenove
- C) dez – cinco
- D) quinze – dez
- E) vinte – dez

**QUESTÃO 17** - De acordo com a Lei nº 5.550/68, assinale a alternativa que indica o profissional que tem como privativa a atividade de promover e aplicar os processos e regimes, genéticos e alimentares mais indicados para o aprimoramento de espécies e raças.

- A) Médicos.
- B) Agrônomos.
- C) Zootecnistas.
- D) Veterinários.
- E) Enfermeiros.

**QUESTÃO 18** - De acordo com a Lei nº 8.429/92, atos de improbidade administrativa são os praticados por qualquer agente público, servidor ou não, contra a administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, de Território, de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade para cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra com mais de cinquenta por cento do patrimônio ou da receita anual.

Constitui ato de improbidade administrativa, importando enriquecimento ilícito, entre outras:

- I. Perceber vantagem econômica, direta ou indireta, para facilitar a alienação, permuta ou locação de bem público ou o fornecimento de serviço por ente estatal por preço inferior ao valor de mercado.
- II. Adquirir, para si ou para outrem, no exercício de mandato, cargo, emprego ou função pública, bens de qualquer natureza cujo valor seja desproporcional à evolução do patrimônio ou à renda do agente público.
- III. Aceitar emprego, comissão ou exercer atividade de consultoria ou assessoramento para pessoa física ou jurídica que tenha interesse suscetível de ser atingido ou amparado por ação ou omissão decorrente das atribuições do agente público, durante a atividade.
- IV. Perceber vantagem econômica para intermediar a liberação ou aplicação de verba pública de qualquer natureza.
- V. Receber vantagem econômica de qualquer natureza, direta ou indiretamente, para omitir ato de ofício, providência ou declaração a que esteja obrigado.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas I e II.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas I, II, III e IV.
- E) I, II, III, IV e V.

**QUESTÃO 19** - Assinale com V a assertiva verdadeira e com F a assertiva falsa, de acordo com o Decreto nº 64.704/69, relativo às competências do médico-veterinário, em campo e atuação comuns com as correspondentes profissões legalmente regulamentadas.

- ( ) Pesquisa, planejamento, direção técnica, fomento, orientação, execução e controle de quaisquer trabalhos relativos à produção e à indústria.
- ( ) Estudo e aplicação de medidas de saúde pública no tocante às doenças transmissíveis entre os homens.
- ( ) Avaliação e peritagem, assim como planejamento, supervisão e orientação de crédito e de seguro a empresas agropecuárias.
- ( ) Padronização e classificação de produtos de origem animal.
- ( ) Responsabilidades pelas fórmulas, preparação e fiscalização de rações humanas.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

---

**QUESTÃO 20** - De acordo com a Resolução nº 592/92, entre outras, estão obrigadas a registro na Autarquia: Conselho Federal e Conselhos Regionais de Medicina Veterinária, correspondente aos Estados/Regiões onde funcionarem e cujas atividades sejam privativas ou peculiares à Medicina Veterinária:

- I. As firmas.
- II. As associações.
- III. As companhias.
- IV. As cooperativas.
- V. As empresas de economia.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas I e II.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas I, II, III e IV.
- E) I, II, III, IV e V.

Para a resolução das questões desta prova, considere os seguintes detalhes: (1) o mouse está configurado para uma pessoa que o utiliza com a mão direita (destro) e usa, com maior frequência, o botão esquerdo, que possui as funcionalidades de seleção ou de arrastar normal, entre outras. O botão da direita serve para ativar o menu de contexto ou de arrastar especial; (2) os botões do mouse estão devidamente configurados com a velocidade de duplo clique; (3) os programas utilizados nesta prova foram instalados com todas as suas configurações padrão, entretanto, caso tenham sido realizadas alterações que impactem a resolução da questão, elas serão alertadas no texto da questão ou mostradas visualmente, se necessário; (4) no enunciado e nas respostas de algumas questões existem palavras que foram digitadas entre aspas, apenas para destacá-las. Neste caso, para resolver as questões, desconsidere as aspas e atente somente para o texto propriamente dito; e (5) para resolver as questões dessa prova considere, apenas, os recursos disponibilizados para os candidatos, tais como essas orientações, os textos introdutórios das questões, os enunciados propriamente ditos e os dados e informações disponíveis nas Figuras das questões, se houver.

A questão 21 baseia-se na Figura 1 que mostra a caixa de diálogo "Propriedades da Barra de tarefas e do menu Iniciar", do Windows XP, com as configurações que se encontram ativas no computador objeto dessa questão. Nessa Figura, inseriu-se, intencionalmente, em alguns locais, retângulos, de modo a ocultá-los.

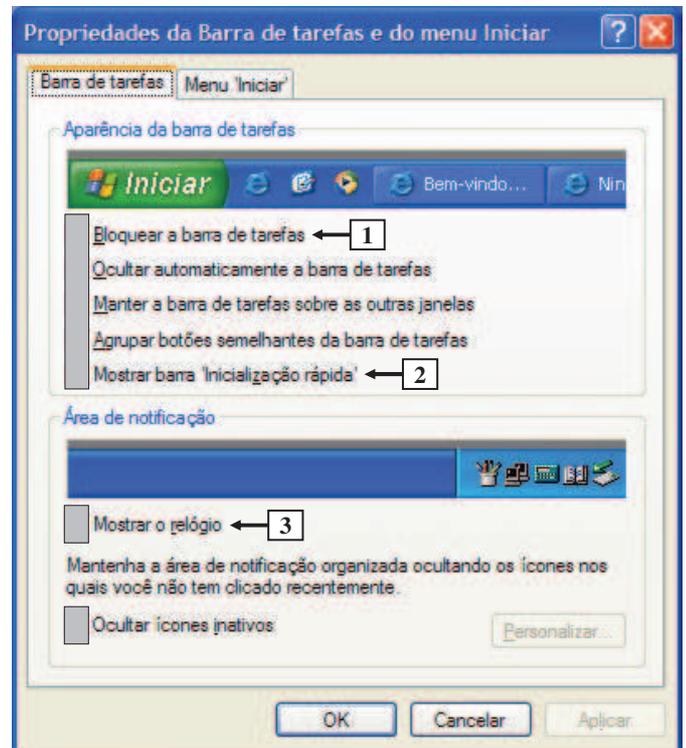


Figura 1 - Caixa de diálogo "Propriedades da Barra de tarefas e do menu Iniciar"

**QUESTÃO 21** - Após observar a caixa de diálogo "Propriedades da Barra de tarefas e do menu Iniciar", do Windows XP, mostrada na Figura 1, pode-se afirmar que se encontra marcada a opção apontada pela seta nº

- I. 1.
- II. 2.
- III. 3.

Quais estão corretas?

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

A questão 22 baseia-se na Figura 2, que mostra a janela principal do Meu computador, do Windows XP, onde a seta nº 1 aponta para um menu no qual se inseriu, a sua esquerda, um retângulo de modo a ocultar, intencionalmente, a opção que se encontra selecionada.

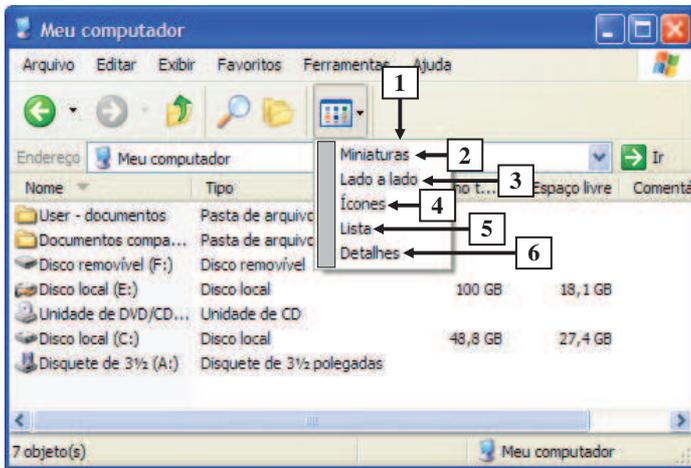


Figura 2 - Meu computador

**QUESTÃO 22** - Após observar a janela "Meu computador", mostrada na Figura 2, pode-se afirmar que se encontra selecionado, no menu apontado pela seta nº 1, o item apontado pela seta nº

- A) 2, chamado "Miniaturas".
- B) 3, chamado "Lado a lado".
- C) 4, chamado "Ícones".
- D) 5, chamado "Lista".
- E) 6, chamado "Detalhes".

As questões 23 e 24 baseiam-se na Figura 3, do Word 2003, a partir da qual se elaborou um documento no qual se inseriu a imagem apontada pela seta 10, que se encontra selecionada.

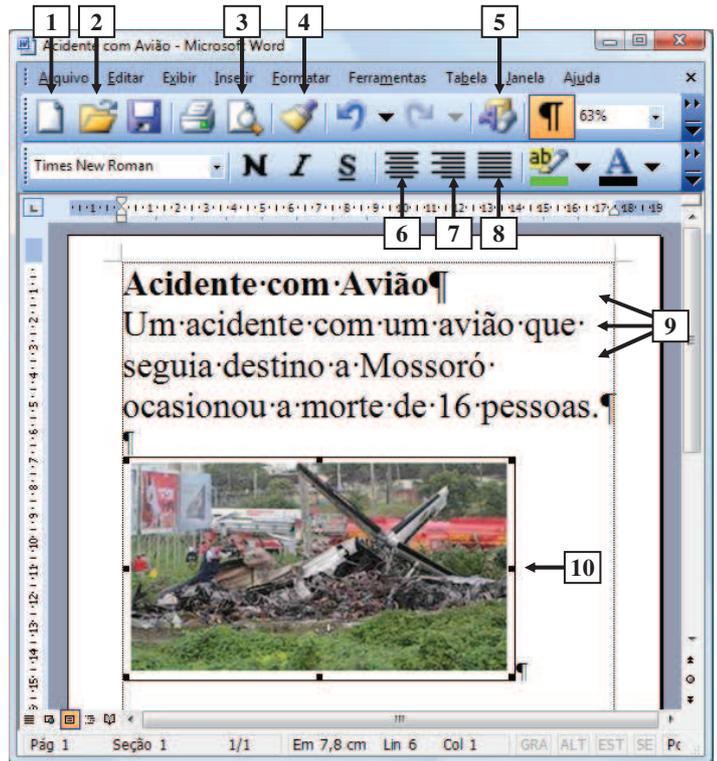


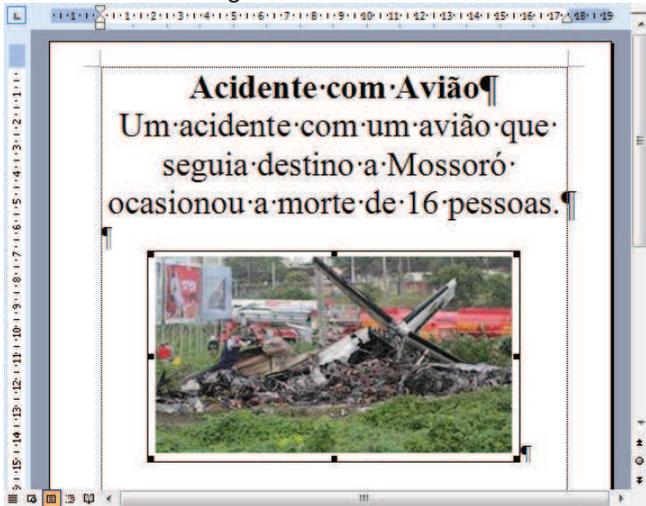
Figura 3 - Janela principal do Word 2003

**QUESTÃO 23** - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 3, para criar um novo documento em branco, com base no modelo padrão, basta dar um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº

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

**QUESTÃO 24** - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 3, digitou-se o texto apontado pela seta nº 9 e, a seguir, inseriu-se a imagem apontada pela seta nº 10, que se encontra selecionada. Nesse caso, ao ser dado um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº

A) 6, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



B) 6, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



C) 7, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



D) 8, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



E) 8, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:

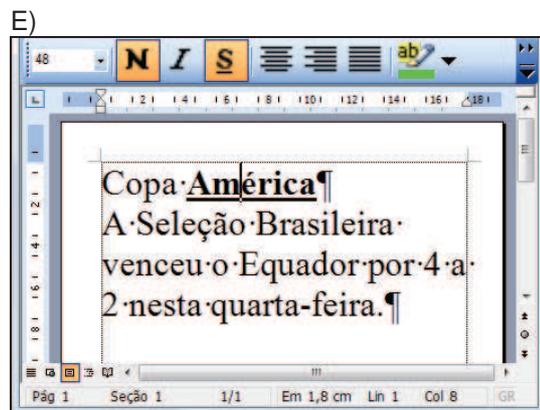
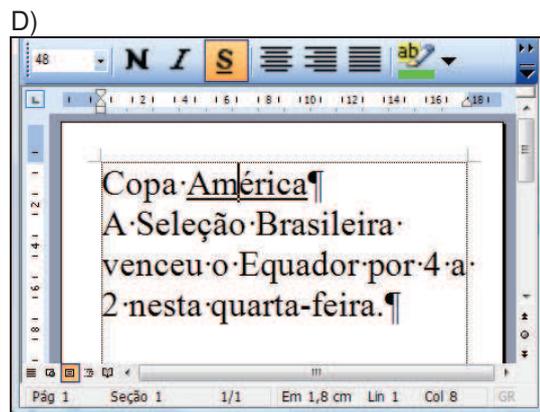
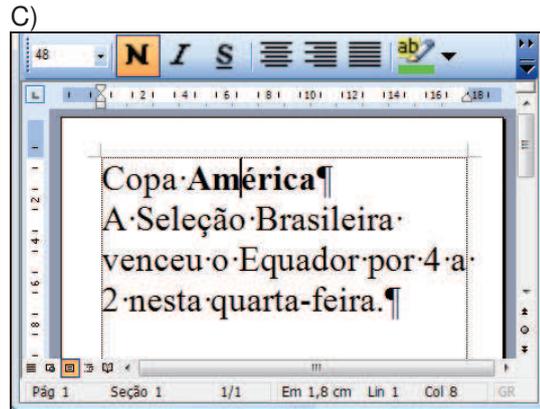
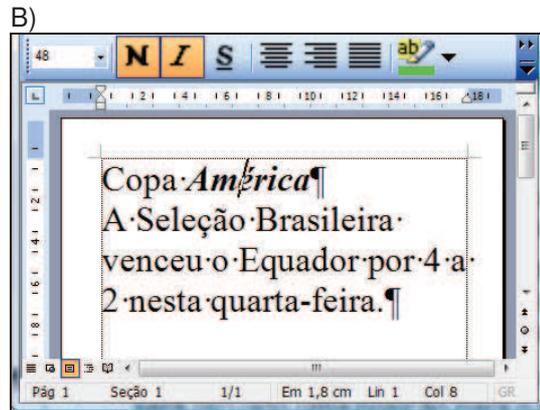
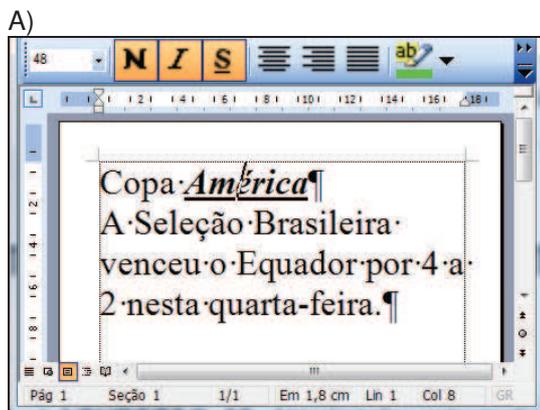


As questões 25 e 26 baseiam-se na Figura 4, do Word 2003, a partir da qual se pode observar que se elaborou um documento, onde a seta nº 5 aponta para o ponto de inserção de texto no formato de uma barra vertical (" | ") e a seta nº 6 aponta para o cursor do mouse, no formato de um " | ".



Figura 4 - Janela principal do Word 2003

**QUESTÃO 25** - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 4, serão realizadas, sequencialmente, as seguintes ações: (1) será dado um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 1; (2) serão dados dois cliques, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 2; e (3) será dado um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 3. Ao final da realização dessas ações, pode-se afirmar que a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



**QUESTÃO 26** - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 4, arrastando-se o cursor do mouse e posicionando-o, exatamente no local apontado pela seta nº 4, ou seja, na pequena área cinza situada entre o término da margem superior dessa página e a parte inferior da régua desse editor de texto, pode-se afirmar que o cursor do mouse será mostrado da seguinte forma:



A questão 27 baseia-se na Figura 5, que mostra a janela principal do Excel 2003, a partir da qual se pode observar que está sendo elaborado um documento em que se digitou, apenas, valores numéricos.

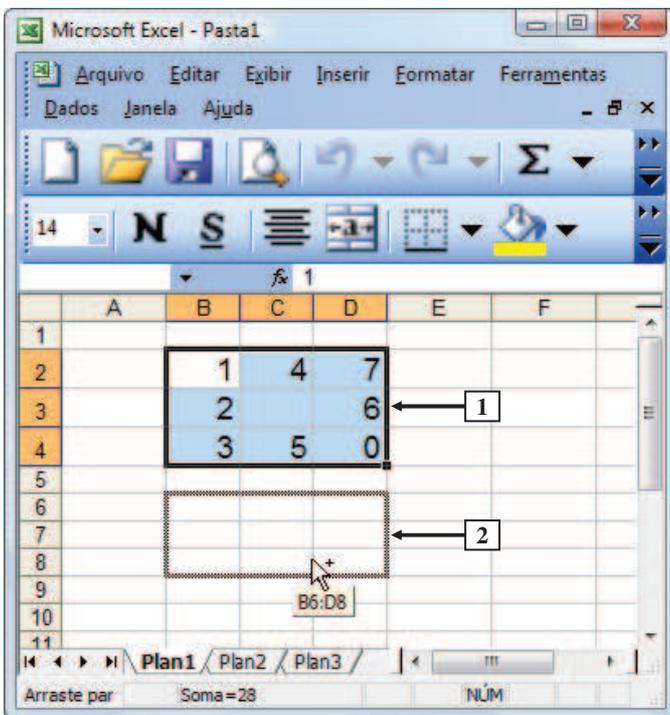
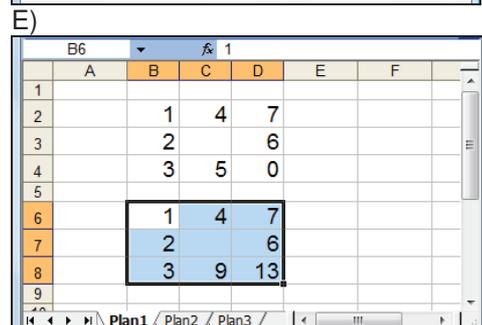
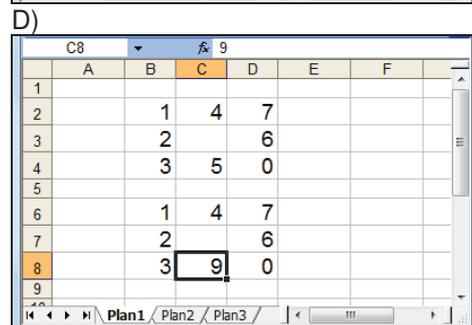
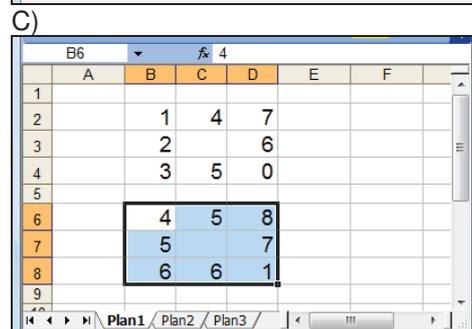
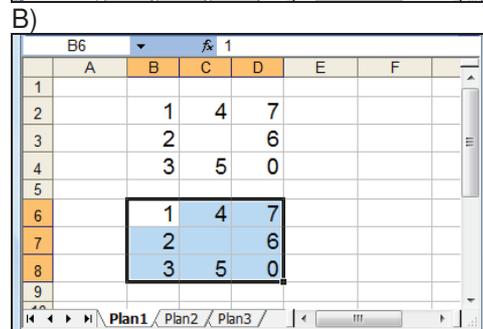
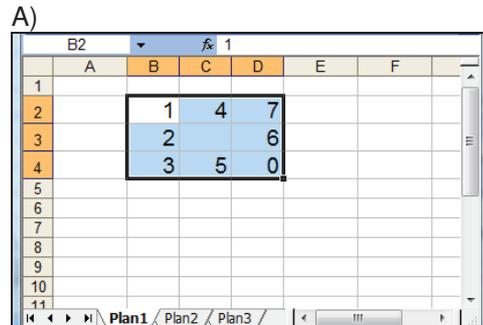


Figura 5 – Janela principal do Excel 2003

**QUESTÃO 27** - Na Figura 5, do Excel 2003, selecionou-se o intervalo de células apontado pela seta nº 1 e, a seguir, pressionando-se, simultaneamente o botão esquerdo do mouse e a tecla CTRL, arrastou-se o cursor do mouse até o local apontado pela seta nº 2. Nesse caso, soltando-se o botão esquerdo do mouse, pode-se afirmar que a área de trabalho dessa planilha eletrônica será mostrada da seguinte forma:



As questões 28 e 29 baseiam-se nas Figuras 6(a) e 6(b). A Figura 6(a) mostra a janela principal do Excel 2003, a partir da qual se elaborou um documento. A Figura 6(b) mostra a fórmula que será inserida na célula da Figura 6(a), no local apontado pela seta nº 2.

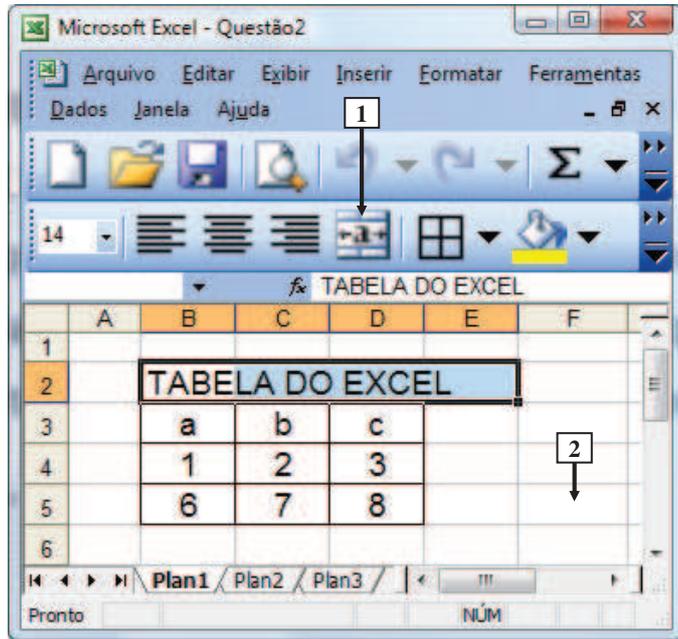


Figura 6(a) - Janela principal do Excel 2003

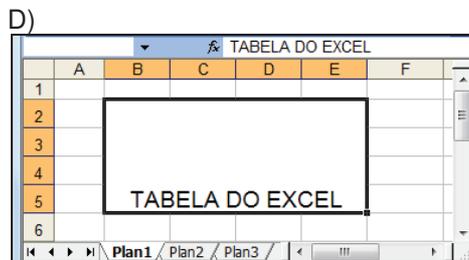
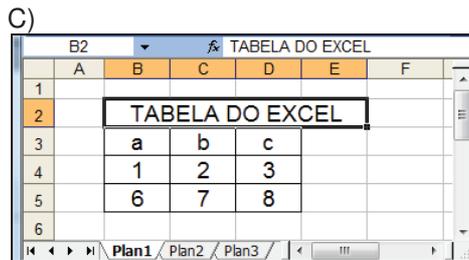
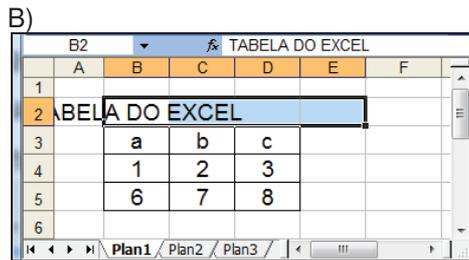
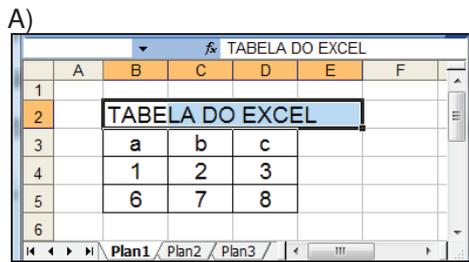
**=B5+C5+D5+E5+F5**

Figura 6(b) – Fórmula do Excel 2003

**QUESTÃO 28** - Na janela principal do Excel 2003, mostrada na Figura 6(a), digitando-se, na célula apontada pela seta nº 2, a fórmula da Figura 6(b) e, a seguir, pressionando-se a tecla ENTER, do teclado, pode-se afirmar que será

- A) exibida uma mensagem informando que a fórmula matemática contém um erro de digitação.
- B) exibida uma mensagem informando que o Excel não pode calcular a fórmula devido a ter sido criada uma referência circular.
- C) #NULO!
- D) 21.
- E) 8.

**QUESTÃO 29** - Na janela principal do Excel 2003, mostrada na Figura 6(a), dando-se apenas um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 1, pode-se afirmar que a área de trabalho do Excel será mostrada da seguinte forma:



A questão 30 baseia-se nas Figuras 7(a) e 7(b), que mostram a mesma janela do Internet Explorer 8, entretanto com uma pequena diferença entre elas. A Figura 7(b) exibe o resultado obtido após ser ativado determinado ícone na Figura 7(a).



Figura 7(a) - Internet Explorer 8

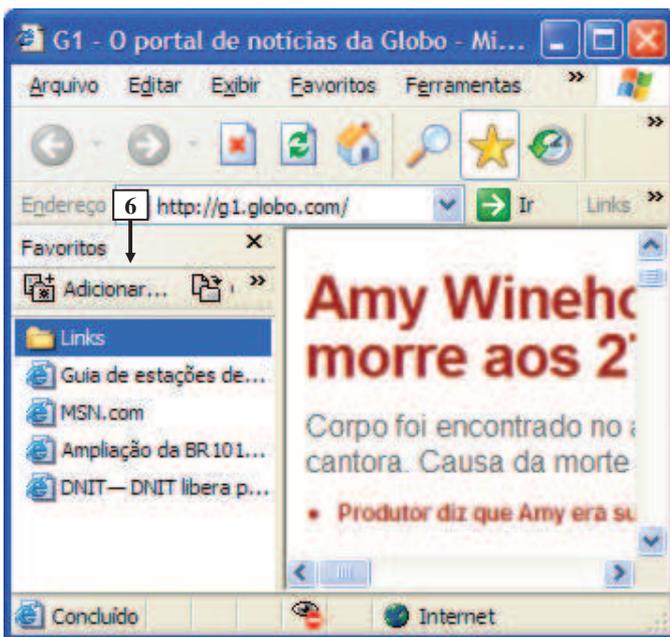


Figura 7(b) - Internet Explorer 8

**QUESTÃO 30** - Na Figura 7(b), do Internet Explorer 8, para que passasse a ser mostrado o painel apontado pela seta nº 6, bastou, antes, na Figura 7(a), dar um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº

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

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**QUESTÃO 31** – Segundo as considerações de Kaspary (2003), relacione a primeira coluna à segunda.

**Primeira coluna**

1. Abreviações.
2. Símbolos.
3. Siglas.

**Segunda coluna**

- ( ) É o conjunto das iniciais dos nomes próprios, principalmente de locuções substantivas próprias.
- ( ) É parte da palavra escrita que indica ou resume a palavra toda.
- ( ) É a letra ou o sinal representativo de uma palavra ou expressão.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 2 – 3.
- B) 3 – 2 – 1.
- C) 2 – 1 – 3.
- D) 1 – 3 – 2.
- E) 3 – 1 – 2.

**QUESTÃO 32** – De acordo com Medeiros e Hernandes (2009), uma das principais qualidades desejáveis da secretária é sua capacidade de se relacionar bem com executivos, auxiliares, colegas e visitantes. Em suma, é necessário promover boas relações no escritório. Nesse sentido, analise as assertivas abaixo:

- I. As relações humanas interessam-se, sobretudo, pelos seguintes aspectos do comportamento: atitudes, motivação, satisfação de necessidades, frustração, comportamento defensivo e estereótipos.
- II. A recepcionista deve trabalhar harmoniosamente com os colegas, procurando fazer distinção de qualquer espécie.
- III. Consideram-se algumas etapas sobre as relações humanas, tais como: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando este estiver falando; não ser agressivo e sentir o que os outros pensam e sentem.
- IV. O controle emocional possibilita refletir e avaliar situação por situação e garante relações humanas mais duradouras e satisfatórias.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas I e III.
- C) Apenas II e III.
- D) Apenas I, III e IV.
- E) Apenas II, III e IV.

**QUESTÃO 33** – De acordo com Veiga (2007), relacionam-se alguns procedimentos facilitadores para a distribuição das correspondências.

Analise as seguintes assertivas em relação aos cuidados que a recepcionista deve ter ao manusear as correspondências e marque com V as verdadeiras e com F as falsas.

- ( ) As correspondências confidenciais e particulares devem ser entregues abertas ao destinatário, facilitando a entrega.
- ( ) Separar as correspondências em pilhas: confidenciais, publicidade, jornais e revistas, por departamento e particular.
- ( ) As correspondências que circulam em mais de dois departamentos só podem ser arquivadas após a circulação e a rubrica de todos os interessados.
- ( ) Devem-se utilizar envelopes de circulação/distribuição interna para encaminhar as correspondências para outros departamentos da empresa.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

**QUESTÃO 34** – De acordo com Medeiros e Hernandes (2009), para o uso adequado dos serviços postais, é necessário que a recepcionista conheça os serviços que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT) oferecem. Nesse sentido, qual das instruções a seguir NÃO constitui norma da EBCT, visando à rapidez de encaminhamento de uma carta.

- A) Selo no canto superior direito; caso a selagem não seja suficiente, a carta será devolvida ao remetente.
- B) Usar envelope do tamanho padronizado.
- C) Não usar cola em excesso.
- D) Se houver mais de um selo, utilizar a parte lateral esquerda superior do envelope.
- E) Endereço no centro do envelope, com uma informação em cada linha.

**QUESTÃO 35** – Considere as seguintes afirmações a respeito das técnicas de atendimento ao cliente, segundo Finch (1999):

- I. A voz projetada é determinada por três fatores que são controláveis: energia, ritmo da fala, intensidade e qualidade.
- II. A recepcionista, ao atender o telefone, deve se utilizar das quatro formas de cortesia: cumprimentar, apresentar a sua organização, apresentar-se e oferecer ajuda.
- III. Quando a recepcionista não ouve com atenção, sem eficácia, três situações podem acontecer: “vai ouvir o que quer”, “vai ouvir o que espera ouvir” e “não vai reconhecer a diferença entre uma declaração, uma objeção e uma pergunta”.
- IV. Ao gerenciar uma objeção, a recepcionista deve ouvir o que a pessoa diz ao telefone, não necessitando responder.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas I e II.
- C) Apenas II e IV.
- D) Apenas I, II e III.
- E) Apenas II, III e IV.

**QUESTÃO 36** – Para Kaspary (2003), empregam-se na correspondência dirigida aos destinatários abaixo, os seguintes vocativos nos tratamentos usuais, EXCETO:

- A) Ministro de Estado: Excelentíssimo Senhor Ministro.
- B) Juiz de Direito: (\*Meritíssimo) Senhor Juiz (\*dispensável).
- C) Delegado Regional da Receita Federal: Senhor Delegado.
- D) Demais religiosos, Sacerdotes e Clérigos: Reverendo Padre.
- E) Cardeal: Excelentíssimo Senhor Cardeal.

**QUESTÃO 37** – A imagem da recepcionista é o primeiro contato do cliente, e essa será a impressão que ficará gravada na memória do cliente, segundo Barata (1998). Nesse sentido, assinale a alternativa INCORRETA sobre apresentação pessoal, linguagem e ambiente de trabalho da recepcionista.

- A) Quanto à linguagem, deve-se falar claramente, utilizar gírias e sempre se dirigir ao cliente, tratando-o com certa deferência, como Sr. ou Sr<sup>a</sup>.
- B) Vestir-se de forma discreta, possuir aparência limpa e estar penteada, preferencialmente com o uso de uniforme e de crachá.
- C) Para a organização da mesa do trabalho, é necessário ter guia de CEP (Código de Endereço Postal), bloco de anotações, caneta e relação dos ramais telefônicos dos departamentos.
- D) A organização do ambiente de trabalho faz parte de uma boa apresentação, desde que esteja tudo organizado.
- E) Evitar beber ou comer diante do público, bem como manter papéis amassados sobre a mesa e cinzeiros sujos.

**Para responder à questão 38, considere o seguinte trecho, que contém algumas características típicas de documento utilizado em correspondência oficial, segundo Kaspary (2003):**

nº 005/11/SCT-PR Brasília, 26 de fevereiro de 2011.

Senhor Ministro,

Convido Vossa Excelência a participar da sessão de abertura do “Primeiro Encontro Regional sobre o uso eficiente de Energia no Setor Público”, a ser realizado em 10 de julho próximo, às 14 horas, no Auditório da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, localizado no Setor de Áreas Isoladas, nesta Capital.

O Seminário mencionado inclui-se na atividade do “Programa Nacional de Comissões Internas de Conservação de Energia dos Órgãos Públicos”, instituídos pelo Decreto nº 08.132, de 07 de outubro de 1991.

Atenciosamente,

Nome e  
Cargo do signatário

A Sua Excelência o Senhor  
Nome e  
Cargo do destinatário

**QUESTÃO 38** – Como se denomina o documento acima?

- A) Auto.
- B) Aviso.
- C) Decreto.
- D) Exposição de motivos.
- E) Informação.

**QUESTÃO 39** – Segundo as considerações de Veiga (2007) a respeito das ferramentas essenciais do cotidiano da secretária, marque V para as afirmações verdadeiras, e F, para as falsas.

- ( ) Apoio logístico a reuniões; anotação e transmissão de recados; controle das contas-correntes e das aplicações financeiras do chefe; elaboração de roteiros de viagens e redação de documentos administrativos são apenas algumas das tarefas da secretária.
- ( ) O *Follow-up* é destinado à guarda de documentos e de pagamentos que esperam uma data para serem solucionados ou quitados.
- ( ) Uma pasta sanfonada, flexível, resistente e que contenha trinta e uma divisórias numeradas é conhecida por *Follow-up*.
- ( ) A secretária deve anotar na agenda todos os compromissos do chefe, sendo aconselhável marcar muitos compromissos na véspera do período em que ele ficará ausente da empresa.
- ( ) Se a secretária atende a vários chefes, não é necessário ter uma agenda de compromissos para cada um.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

---

**QUESTÃO 40** – Segundo Veiga (2007), o trabalho da secretária e/ou recepcionista deve ter como base: lealdade ao chefe e à empresa; guarda de segredo profissional e sigilo das informações; discrição no desempenho de suas atividades; cumprimento e respeito às normas da empresa, entre outras.

Tais características dizem respeito

- A) à Carreira Profissional.
- B) à Lei nº 7.377, de 30/9/85.
- C) à Etiqueta Profissional.
- D) à Regulamentação da Profissão.
- E) ao Código de Ética Profissional.

**Instruções Gerais:**

Elabore um texto dissertativo com extensão mínima de 20 linhas, e máxima de 30, expondo suas ideias sobre o tema proposto. Não esqueça de criar um título.

**Aspectos Gerais:**

1. Confira se seus dados de identificação estão corretos na sua *folha definitiva* de redação. Qualquer divergência, chame o fiscal da sala.
2. Faça o rascunho de seu texto, revise-o e, a seguir, passe a limpo na folha definitiva que está devidamente identificada.
3. Não serão corrigidos textos a lápis.
4. Não é permitido o uso de corretivo líquido. Caso cometa algum equívoco, risque-o e reescreva a passagem.
5. Textos que não abordarem o tema proposto e que não tiverem o número mínimo de linhas delimitado NÃO serão considerados.
6. A letra deverá ser legível e de tamanho regular.

**Tema – Será que o computador vai aposentar o lápis e o papel?****Texto 1 – Mundo que vai, mundo que volta**

A máquina de escrever já foi um golpe na letra de mão. A rigor, a prensa de Gutenberg, muito antes, já fora um golpe. Mas nenhum deles acertou em cheio. O computador sim, com seu avanço totalizante sobre a vida. A morte do cursivo pode resultar no fenômeno, inédito na história, de uma criança de hoje não conseguir ler o que o pai escreveu na escola, ou numa cana, ou num diário. Aqueles traços redondos como argolas, inclinados para a direita como matagal ao vento, engatados uns aos outros como vagões de trem, que diabos seriam? O cursivo difere bastante da letra de fôrma. O filho achará que o pai escrevia em árabe.

A ilegibilidade de um texto em letra de mão não é ocorrência nova na história. Documentos do século XVI só os paleógrafos são capazes de decifrar. Mas sempre se passou um tempo considerável, até que uma maneira de escrever caducasse aos olhos dos vindouros. O que se desenha de inédito no horizonte é o fenômeno de dar no espaço de apenas uma geração. Os avanços tecnológicos têm ocorrido velozmente, mas corte tão nítido e abrupto, a erguer-se como muro generacional intransponível, ainda estava por vir. É um mundo que vai embora.

(Roberto Pompeu de Toledo, Revista Veja, 27-7-2011 – fragmento)

**Texto 2 – Escrever à mão.**

Não é nenhuma novidade que estamos nos desacostumando a escrever à mão. Quando ainda o fazemos? Ao assinar um documento, ao deixar um bilhete na porta da geladeira, ao organizar a lista de compras para o supermercado. É por isso que o Estado americano de Indiana já estuda a possibilidade de retirar do currículo escolar o ensino da letra cursiva, já que os teclados serão uma extensão de nossos dedos.

Acompanhei a discussão desse assunto na rádio CBN, num programa em que a filósofa e escritora Viviane Mosé contrapôs-se ao jornalista Artur Xexéo. Viviane não acredita que esse projeto vá pegar e pensa que a vida ficaria menos poética e menos livre sem o uso da mão como ferramenta para se comunicar.

Já Xexéo não tem dúvida de que esse é um caminho sem volta: assim como não há mais razão para aprendermos a revelar uma foto – prática que constava do currículo de todas as faculdades de comunicação – não haverá razão também para que se aprenda a letra cursiva.

Impossível não lembrar dos nossos primeiros cadernos da escola, da magia de aprender a unir uma letra na outra e de assinar pela primeira vez o próprio nome. A assinatura da gente faz parte da nossa identidade.

Lindo, mas está na hora de acordar: em breve as assinaturas serão todas digitalizadas e ninguém mais usará cadernos, e sim tablets. Canetas, lápis, apontadores, cadernetinhas, irá tudo para o museu, e dê-se por feliz se o livro impresso também não for.

Sei que é bobagem tentar parar o tempo: recusar-se a aceitar os avanços da tecnologia é uma forma de lutar contra a ideia da morte. O problema é que nem tudo considero um avanço: viver sem poesia é evoluir?

(Martha Medeiros, Jornal Zero Hora, 17-7-2011 – fragmentos)

**Instrução:**

Elabore um texto dissertativo que atenda às seguintes questões: Está a escrita fadada ao esquecimento? Será que o computador vai aposentar o lápis e papel? Justifique seu ponto de vista de forma consistente, procurando estabelecer relações com os avanços tecnológicos.

Lembre-se de que sua dissertação deverá apresentar ideias organizadas, de acordo com a norma culta da língua escrita, fundamentada em argumentos consistentes, podendo, inclusive, valer-se de pequenas narrações ou descrições. Procure, portanto, ser original, evitando cópia dos textos de apoio que constituem essa prova.

**Utilize este espaço para fazer seu rascunho**

**Título:**

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	