

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LEIA O TEXTO A SEGUIR PARA RESPONDER ÀS QUESTÕES NUMERADAS DE 01 A 06.

Joaquim e Maria

(Ricardo Azevedo)

Joaquim era solteiro
Maria não era casada
Joaquim era bem pobre
Maria não tinha nada

Joaquim saiu de casa
Maria foi passear
Joaquim seguiu a pé
Maria só quis andar

Maria ia pensando:
- Ser sozinha não me convém
Joaquim achava:
- É duro não ter ninguém

Chegando naquela praça
Joaquim sentou-se na grama
Maria veio depois
Bonita feito uma dama

Pra quem anda com esperança
Uma luz sempre aparece
Uma estrela no céu desce
Um sonho cresce e acontece

Joaquim viu uma moça
Maria viu um rapaz
Os olhos dela brilharam
Os dele brilharam mais

Joaquim chegou mais perto
Maria se aproximou
Joaquim puxou assunto
E Maria conversou

- Achei você tão bonita!
Joaquim principiou
- Gostei muito de você
Maria assim replicou

Depois a noite caiu
O mundo se iluminou
Quem antes andava triste
Feliz da vida ficou

Joaquim tem namorada
Nome dela? Beatriz
Maria também namora
Nome dele? Zé Luís

01. Considerando a apresentação e o conteúdo, o texto acima é um belo exemplo de:

- A) narração poética.
- B) uma dissertação descritiva.
- C) poema narrativo.
- D) prosa dissertativa.

02. O texto Joaquim e Maria sugere a seguinte análise:

- A) A expectativa do leitor é totalmente desfeita quando os pares românticos são desvendados.
- B) Joaquim e Maria tiveram um breve encontro na praça, porém o relacionamento não deu certo.
- C) Os personagens pareciam ter vontades semelhantes, mas eram pessoas de personalidades bem diferentes.
- D) O amor “prega” armadilhas que a própria razão desconhece.

03. Observe os trechos abaixo:

- I- “Joaquim era **solteiro...**”.
- II- “Chegando **naquela praça...**”
- III- “**Uma estrela** no céu desce...”

Os termos em destaque indicam as seguintes funções sintáticas, respectivamente:

- A) sujeito, adjunto adverbial e predicado.
- B) adjunto adverbial, predicado e sujeito.
- C) predicativo do sujeito, adjunto adverbial e sujeito.
- D) sujeito, predicativo e sujeito.

04. Observe:

“- **Gostei muito de você!**”

Como no trecho acima, a concordância verbal foi muito bem assinalada no seguinte caso:

- A) Maria namora com Zé Luís.
- B) Joaquim aproximou de Beatriz.
- C) Maria assistiu ao beijo de Joaquim e Beatriz.
- D) Uma luz sempre aparece para quem quer por um grande amor.

05. Em -“Joaquim seguiu **a pé**”, a ausência do acento indicativo de crase na vogal destacada corresponde à norma gramatical. Indique a alternativa que traz o uso adequado da crase:

- A) Maria seguiu à cavalo.
- B) Joaquim conquistou Maria à moda antiga.
- C) Maria estava à procurar um namorado.
- D) Joaquim sentia-se cansado com à condição de solteiro.

06. Segundo a leitura dos versos em “Joaquim e Maria”, o elemento essencial para se alcançar um objetivo seria:

- A) a insistência.
- B) o amor.
- C) a esperança.
- D) o conformismo.

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 07 A 15, ASSINALE A ALTERNATIVA QUE RESPONDE CORRETAMENTE O ENUNCIADO.

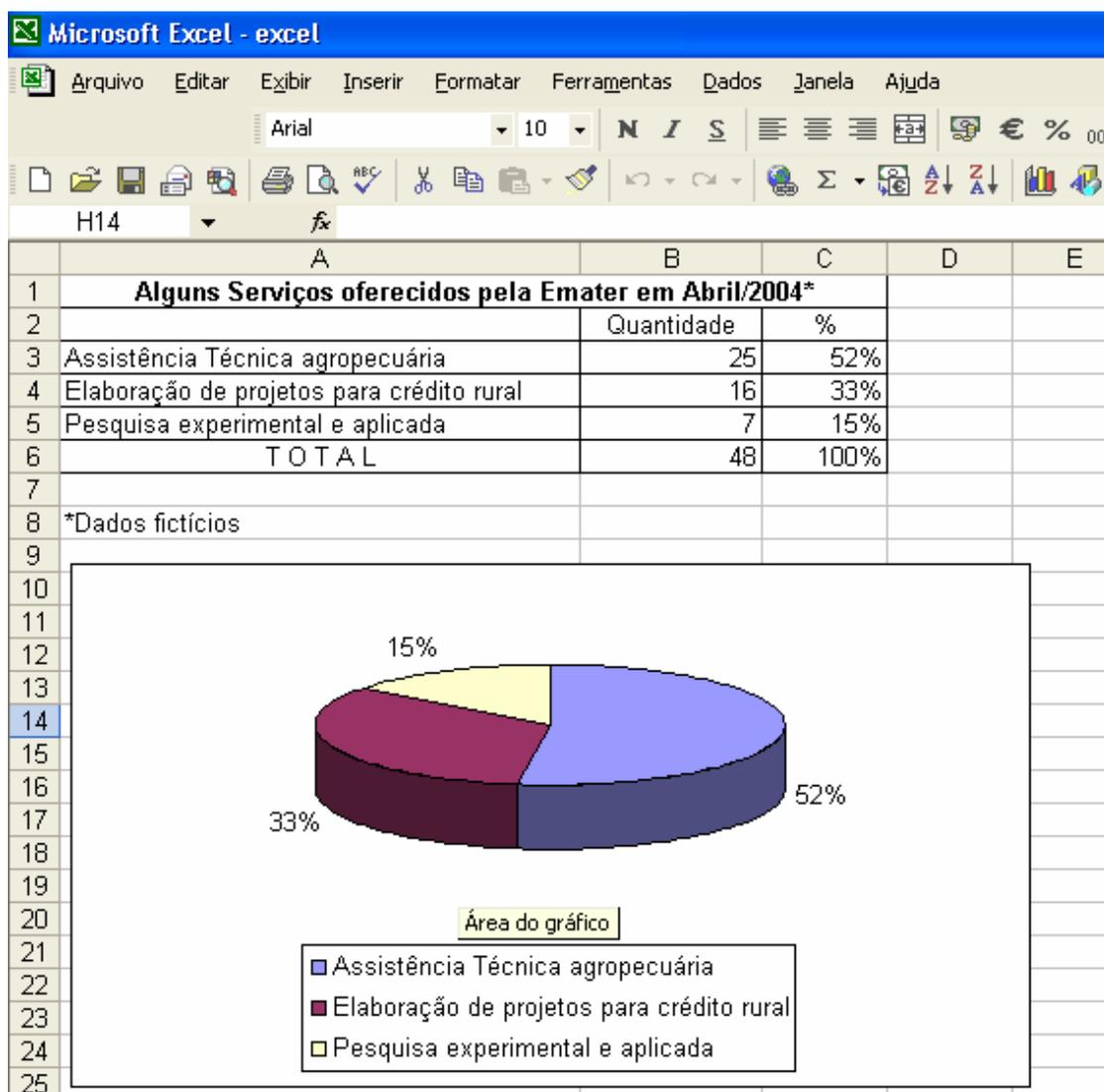
07. Documento pelo qual uma pessoa transfere a outra poderes para agir em seu nome:

- A) Ata
- B) Procuração
- C) Ofício
- D) Requerimento

08. O Word 2000 permite a criação e manutenção de tabelas com grandes facilidades para os usuários. Uma tabela é uma coleção de células dispostas em linhas e colunas. Para a inserção de uma coluna em uma determinada tabela, devem ser efetuados os seguintes procedimentos:

- coloque o ponto de inserção na coluna ao lado do lugar onde deseja efetuar a inserção da nova coluna. Escolha Selecionar no menu Tabela. Escolha uma opção para incluir a coluna no local desejado.
- coloque o ponto de inserção na coluna ao lado do lugar onde deseja inserir a nova coluna. Escolha Inserir no menu Tabela. Escolha uma opção para inserir a coluna à esquerda ou à direita do ponto de inserção.
- dê um clique em qualquer lugar da tabela. Escolha AutoFormatação da tabela no menu Tabela. Escolha a formatação desejada e dê um clique no botão OK, para aplicar a formatação.
- coloque o ponto de inserção na linha ao lado do lugar onde deseja inserir a nova linha. Escolha Inserir no menu Tabela. Escolha uma opção para inserir a linha acima ou abaixo do ponto de inserção.

Para responder a questão nº 09, considere a figura abaixo, a qual apresenta uma planilha, elaborada no MS Excel (versão em português), com os números de alguns serviços prestados pela EMATER (dados fictícios).



09. Em relação à planilha e ao gráfico do exemplo apresentado na Figura, considere as seguintes alternativas:
- I- Para incluirmos a nota “*Dados fictícios”, na célula A8, é necessário posicionar o cursor no final do texto “Alguns Serviços oferecidos pela EMATER em Abril/2004*”, selecionar o menu **Inserir** (opção **notas**) e, em seguida, indicar a célula na qual será incluída esta nota (A8).
 - II- A seqüência de passos empregada para a construção do gráfico mostrado na figura pode ser a seguinte: 1) selecionar a faixa de células A3..B6; 2) clicar sobre o botão , da barra de ferramentas padrão. Esta ação permitirá que seja apresentada, para o usuário, a janela de diálogo Assistente de Gráfico; 3) selecionar o gráfico do tipo pizza; e, finalmente, pressionar o botão Concluir, da janela de diálogo Assistente de Gráfico.
 - III- Um modo de calcular a soma das quantidades, apresentada na planilha na célula B6, seria selecionar esta célula, clicar sobre o botão , da barra de ferramentas padrão e, em seguida, pressionar a tecla ENTER.
 - IV- Uma das formas de se copiar o gráfico para outro local da planilha, ou até mesmo para um documento do MS-Word, é selecionar este gráfico, acionar simultaneamente as teclas CTRL e C, selecionar o local ao qual se deseja inserir uma cópia do gráfico (na planilha ou em um ponto qualquer de um documento MS-Word) e, em seguida, acionar simultaneamente as teclas CTRL e V.

Assinale a opção que lista as afirmativas **corretas**:

- A) II, III
- B) III, IV
- C) I, II, III
- D) I, II, III, IV

10. A rede mundial de computadores (Internet), permite que um usuário doméstico tenha acesso às mais variadas informações, sejam elas referentes a pesquisas, trabalho ou lazer. São elementos que compõem a Internet, e permitem este acesso:

- A) provedor de acesso; Navegador (Browser), Páginas ou Sites.
- B) provedor de acesso; Navegador (Browser); protocolo httpa.
- C) navegador (browser); Páginas ou Sites; protocolo www.
- D) páginas ou Sites; Servidor Web; protocolo IIS.

11. O proprietário de uma indústria aplicou a juro simples, **75%** do lucro obtido em 2004, a taxa de **4%** ao mês e o restante, a taxa de **5%** ao mês, durante **6** meses, visando à ampliação da linha de produção em 2005. Sabendo-se que a soma dos montantes das aplicações resultou em **R\$ 50.200,00**, o lucro desta indústria em 2004 foi de:

- A) R\$ 40.000,00
- B) R\$ 42.000,00
- C) R\$ 45.000,00
- D) R\$ 48.000,00

12. Segundo a Revista ÉPOCA de 17/10/05, “O Ministério da Agricultura pediu **R\$ 169 milhões** para gastar neste ano com a fiscalização de vacinas. O Ministério da Fazenda liberou **R\$ 91 milhões** até agora. O restante, cerca de **R\$ 78 milhões**, foi economizado para reforçar o superávit primário. Esse valor representa **0,1%** do superávit que o governo precisa produzir”. Segundo esse texto, o superávit que o governo precisa produzir é da ordem de:

- A) 780 milhões
- B) 7,8 bilhões
- C) 78 bilhões
- D) 780 bilhões

13. Sabendo-se que **15** funcionários analisam **36** projetos em **16** dias, trabalhando **6** horas por dias, o número de projetos que seriam analisados por esses **15** funcionários durante **30** dias, trabalhando **8** horas por dia, é:

- A) 136
- B) 125
- C) 120
- D) 90

14. Para combater uma determinada praga, que freqüentemente ataca as lavouras, o fabricante de um pesticida recomenda que sejam pulverizados **2** litros da solução numa área de **250 m²**. Seguindo as recomendações desse fabricante, a quantidade de solução gasta em uma área de **120 hectares** corresponde a:

- A) 10,5 m³
- B) 9,6 m³
- C) 8,5 m³
- D) 7,6 m³

15. As transformações climáticas na Amazônia podem afetar o clima em todo o país. Estima-se que cerca de 20 milhões de pessoas que moram nas matas serão os primeiros a sentirem o impacto das mudanças climatológicas e, destas, 500 mil estão sofrendo as conseqüências desta mudança.

Texto adaptado Revista ÉPOCA, 17/10/05.

Com base neste texto, o percentual de pessoas que estão sofrendo as conseqüências das mudanças climatológicas, em relação ao número estimado de pessoas que primeiro sentirão os impactos destas mudanças é:

- A) 2,50 %
- B) 2,75 %
- C) 5,00 %
- D) 7,25 %

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 16 A 19, ASSINALE A ALTERNATIVA QUE CONTÉM AS AFIRMATIVAS CORRETAS.

16. Para prestar um excelente atendimento telefônico, no sentido de preservar sua imagem e da empresa, o Secretário deve :

- I- atender ao telefone no máximo no 2º toque, identificando o nome da empresa, o nome do atendente e o cumprimento de boas vindas.
- II- atender ao telefone no máximo no 2º toque, identificando o nome da empresa, o nome do setor correspondente, o nome do atendente e o cumprimento de boas vindas.
- III- com relação ao cliente, identificar o seu nome e o da empresa correspondente.
- IV- avisar ao cliente que aguarde alguns minutos para ser atendido, pois a pessoa com a qual deseja falar está ocupada no momento.



Estão corretas as afirmativas:

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

17. Com base nas Leis nº 7377 e 9.261, de 30.09.1985 e 10.01.1996, respectivamente, que dispõem sobre o exercício da profissão do Secretário, podemos afirmar que:

- I- considera-se Secretário Executivo o profissional diplomado no Brasil, por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior, por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da Lei.
- II- considera-se, também, Secretário Executivo qualquer pessoa com diploma de nível superior que na data da vigência das Leis, comprove, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos vinte e quatro meses, das atribuições relacionadas no art. 4º da Lei.
- III- são atribuições do Secretário Executivo: o planejamento, organização e direção dos serviços de secretaria; redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; orientação da avaliação e seleção de correspondências para fins de encaminhamento à chefia.
- IV- qualquer pessoa pode exercer a função de Técnico de Secretariado.

Estão corretas as afirmativas:

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

- 18.** O mercado exige um secretário que busque incessantemente a excelência naquilo que realiza. Assim sendo, para o secretário de uma empresa moderna, a ação de administrar significa:
- I- executar os serviços de secretaria, no que se refere ao planejamento e organização de suas atividades trabalho e do seu executivo, utilizando-se do instrumento de agenda compartilhada de compromissos.
 - II- orientar e compartilhar, com seus colaboradores, a importância quanto ao cumprimento de metas estabelecidas pela alta administração, bem como buscar estratégias para obtenção dos resultados esperados.
 - III- analisar as diversas situações apresentadas no dia-a-dia na empresa e esperar orientações de seu executivo para posterior execução.
 - IV- manter atualizada normas e procedimentos da documentação da empresa, correspondências em geral, assim como a agenda de telefones e contatos de interesse da organização.

Estão corretas as afirmativas:

- A) I e IV
 - B) I, II e III
 - C) II, III e IV
 - D) I, II e IV
- 19.** A redação de uma ATA, em modelo tradicional, ainda faz parte da rotina de um/uma secretário/a eficiente, que tem conhecimento de que se trata de um documento com características especiais, entre as quais:
- I- Deve ser redigida em linguagem corrida, sem parágrafos e espaços vazios, a fim de impedir que sejam introduzidas modificações indevidas.
 - II- A redação deve obedecer a uma seqüência: dia, ano, hora e local da reunião ou evento similar, seguida da nomeação das pessoas presentes, com suas respectivas qualificações.
 - III- Deve conter registro e descrição fiel e sucinta de todas as ocorrências e das decisões que tiverem sido discutidas e adotadas pela maioria dos participantes.
 - IV- As assinaturas devem ser apostas imediatamente depois da última palavra do texto de fechamento, para não deixar espaços livres.

A respeito da redação de uma ATA, em modelo tradicional, as afirmativas corretas são:

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

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 20 A 30, ASSINALE A ALTERNATIVA QUE RESPONDE CORRETAMENTE O ENUNCIADO.

20. MILENA é secretária da empresa ARTE AMAZON LTDA e, diariamente, gerencia o recebimento e expedição das correspondências do gabinete do Diretor Financeiro, da seguinte forma:

- tudo que recebe deposita imediatamente na caixeta de entrada da mesa do executivo.
- no meio das correspondências tem uma carta que faz referência a uma mensagem enviada por e-mail que o Diretor desconhece.
- existe uma correspondência do Departamento Administrativo colocada na mesa do Diretor solicitando providências de um assunto que já foi resolvido, inclusive de conhecimento de MILENA.

O procedimento correto da secretária MILENA nesta rotina secretarial deve ser:

- A) proceder a leitura de todos os documentos; dar entrada no sistema de protocolo; e colocá-los na caixeta de entrada do executivo.
- B) proceder a leitura e análise de todos os documentos recebidos; alimentar o sistema de protocolo, encaminhando aos setores competentes; anexar mensagem enviada por e-mail à carta recebida; responder ao Departamento Administrativo que o assunto solicitado já foi resolvido e fazer aditamento ao documento e data de realização; e finalmente, colocar na caixeta de entrada apenas os documentos que são da alçada do Diretor Financeiro para despacho.
- C) proceder a triagem de todos os documentos; protocolá-los e despachar aos setores competentes.
- D) proceder a leitura de todos os documentos; dar entrada no sistema de protocolo e arquivá-los nas pastas correspondentes.

21. Uma das atividades do secretário é a organização de uma reunião, que vai desde os preparativos para que o encontro aconteça de forma produtiva e sem qualquer entrave, até a formulação da ata. Podemos afirmar que as atribuições do secretário na organização de reuniões são:

- A) definir a pauta e os participantes com o solicitante da reunião; convocar e dar conhecimento da pauta aos participantes; reservar e organizar o espaço para reunião; disponibilizar recursos e documentos necessários para reunião; verificar se os processos estão na ordem da pauta; secretariar o encontro; elaborar a ata e dar ciência a todos os participantes.
- B) definir a pauta da reunião; convocar os participantes; secretariar a reunião; redigir e divulgar a ata.
- C) definir a pauta com o solicitante da reunião; dar conhecimento da pauta aos participantes; disponibilizar recursos necessários para reunião.
- D) convocar e dar conhecimento da pauta aos participantes; reservar o espaço para reunião; disponibilizar recursos necessários para reunião; secretariar o encontro.

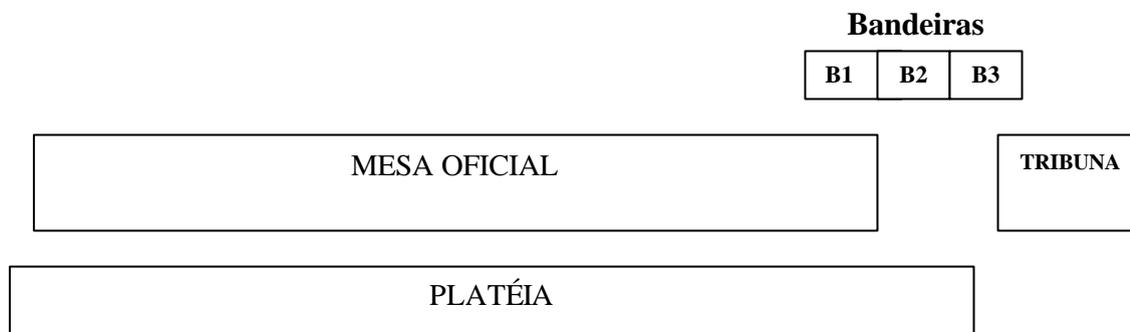
22. “A secretária INGRID, da MUIRAQUITÃ SISTEMAS LTDA, recebeu um convite para almoçar com a Secretária CAMILA, da SS SISTEMAS & SUPRIMENTOS LTDA, que disputam o mesmo mercado no ramo da informática e desenvolvimento de sistemas. Apesar de serem amigas, INGRID falou para CAMILA dados confidenciais e estratégicos sobre um novo produto que sua empresa lançará no mercado, no início de 2006.”

Analisando a postura da secretária INGRID, com base nos princípios do Código de Ética Profissional, podemos afirmar que:

- A) INGRID é leal tanto com sua amiga quanto com a empresa em que trabalha.
 - B) INGRID é uma pessoa que tem como princípios éticos: lealdade com a empresa, discrição no exercício da profissão e obediência às normas administrativas da empresa.
 - C) CAMILA, por ser muito amiga de INGRID, jamais contará à SS SISTEMAS os segredos sobre o novo produto da MUIRAQUITÃ SISTEMAS.
 - D) INGRID violou princípios básicos do código de ética de sua profissão que são: sigilo profissional e a lealdade para com a empresa.
23. O sucesso do trabalho em equipe e da satisfação do cliente externo depende da qualidade das relações interpessoais do ambiente interno. Podemos dizer que o relacionamento interpessoal é fator de extrema importância para o sucesso da empresa e das pessoas. Assim sendo, é correto afirmar que as relações interpessoais são satisfatórias quando os colaboradores:
- A) realizam de forma isolada suas atividades, trabalham com o fator competição e respeitam seus superiores hierárquicos.
 - B) compartilham suas atividades, socializam conhecimento técnico e a comunicação se dá de forma transparente do superior hierárquico para seu subordinado.
 - C) socializam conhecimento técnico, respeitam as diferenças individuais, possuem auto-conhecimento e controle emocional, incentivam o trabalho em equipe através da cooperação, além de existir o compartilhamento de atividades.
 - D) realizam de forma isolada suas atividades, possuem auto-conhecimento e controle emocional e estimulam o clima empresarial de competição.
24. A imagem de uma empresa e sua permanência no mercado dependerá do diferencial prestado no atendimento ao cliente. No que diz respeito à excelência no atendimento ao cliente, o secretário deve:
- A) cumprimentar formalmente o cliente, atender um conhecido na frente do cliente solicitando que aguarde alguns minutos que logo mais o chamará, quando então dará soluções as suas necessidades.
 - B) cumprimentar o cliente de forma íntima, tratando-o por “querido”, dar atenção ouvindo o cliente, procurar descobrir seus desejos, ajudá-lo na solução do problema.
 - C) cumprimentar formalmente o cliente, respeitando seu espaço vital, identificar-se, demonstrar atenção ao ouvir o cliente, entender o ponto de vista do cliente, dar soluções às necessidades do cliente e, finalmente, despedir-se cordialmente, agradecendo sua presença e colocando-se à disposição para futuros contatos com a empresa.
 - D) cumprimentar o cliente de forma íntima, identificar-se, pedir que aguarde dois minutos, ouvir o cliente, entender o ponto de vista do cliente, dar soluções as necessidades do cliente e, finalmente, despedir-se forma cordial, agradecendo sua presença e colocando-se à disposição para futuros contatos com a empresa.

25. A abertura de uma cerimônia é o ponto principal do evento, devendo ser planejada detalhadamente, evitando-se pontos de atritos com aqueles que deverão compor a mesa de honra. Assim, a pessoa que presidirá a solenidade será chamada, pelo mestre de cerimônia, em:
- primeiro lugar e será o último a se pronunciar.
 - último lugar e será o primeiro a se pronunciar.
 - primeiro lugar e será o primeiro a se pronunciar.
 - último lugar e será o último a se pronunciar.
26. A troca de cartões de visitas é, muitas vezes, parte do ritual de saudação no mundo das organizações. O cartão comercial é, portanto, mais que um simples pedaço de papel com palavras e números impressos. Ele é uma parte importante da sua presença pessoal e de como os outros nesse mundo o vêem. Neste caso, o cartão de visitas precisa conter as seguintes informações:
- Nome, cargo e endereço completos, fotografia, além de telefones e e-mail.
 - Nome e endereço completos, fotografia, além de telefones e e-mail.
 - Nome, cargo, logomarca da empresa e endereço completos, além de telefones e e-mail.
 - Nome, cargo, e endereço completos, além da logomarca da empresa e fotografia.
27. Segundo Blanco Villalta, em *Cerimonial em Las Relaciones Publicas*, “a precedência é o ponto crucial e a base do cerimonial”. Assim, podemos dizer que a ordem de precedência é estabelecida por:
- Hierarquia; idade; antiguidade de diplomação, cargo ou função; ordem alfabética e bom senso.
 - Idade; hierarquia; antiguidade de diplomação, cargo ou função; ordem alfabética e bom senso.
 - Ordem alfabética; idade; antiguidade de diplomação, cargo ou função; bom senso e hierarquia.
 - Ordem alfabética; antiguidade de diplomação, cargo ou função; idade, hierarquia e bom senso.
28. Ao receber um convite para a noite de premiação dos melhores profissionais do ano, o diretor do Supermercado & Cia. pediu à sua secretária que tomasse nota dos dados referentes ao convite em sua agenda pessoal. A secretária anotou apenas o que julgou necessário, ou seja, data, hora e local, esquecendo-se do **traje passeio completo**, mencionado no convite. Ao chegar ao evento, **às 20:00h**, o diretor sentiu-se desconfortável por não estar vestido adequadamente. Como ele deveria ter ido vestido?
- de blazer escuro, sem gravata e calça caqui.
 - de blazer claro, sem gravata e calça social escura.
 - de terno claro e gravata discreta.
 - de terno escuro e gravata discreta.

29. A Bandeira Nacional, usada em manifestações do sentido patriótico dos brasileiros, em caráter oficial ou particular, ocupa lugar de honra, compreendido como uma posição, que pode ser central, quando com outras bandeiras, destacada à frente das demais bandeiras, quando conduzida em desfiles, à direita das tribunas, púlpitos, mesas de reunião ou de trabalho. Observe o desenho abaixo: uma vez que, considera-se direita de um dispositivo de bandeiras à direita de uma pessoa colocada junto a ele e voltada para a rua, platéia ou, de modo geral, para o público que observa o dispositivo, podemos dizer que, em um evento onde temos a bandeira da empresa, do estado e a nacional. Qual a correta ordem de posicionamento destas bandeiras?



- A) B1 – Nacional; B2 – Estado e B3 – Empresa.
 B) B1 – Estado; B2 – Nacional e B3 – Empresa.
 C) B1 – Empresa; B2 – Estado e B3 – Nacional.
 D) B1 – Empresa; B2 – Nacional e B3 – Estado.

30. Um texto em que os conectores não são empregados adequadamente compromete a coesão e pode gerar sérios problemas de comunicação e a incoerência. Assinale a opção que completa corretamente as lacunas do seguinte trecho de uma carta comercial:

Prezado Senhor

Conforme sua solicitação, informamos que há endereços na Internet que trazem respostas às dúvidas sobre finanças pessoais e empresariais e mostram as razões ____ todos devem fazer um orçamento de seus gastos. O usuário ____ interesse é investir no exterior, por exemplo, pode selecionar uma lista de fundos de investimentos e obter dados com a moeda _____ são calculados os ganhos e o país _____ pertencem os fundos.

Se houver interesse por parte da sua empresa, colocamo-nos à disposição para realizar seu planejamento organizacional, minimizando os problemas que ora se apresentam pela lentidão _____ os resultados são obtidos.

No aguardo de seu pronto pronunciamento, subscrevemo-nos

Atenciosamente

Xisto Cruz

A seqüência correta está na alternativa:

- A) por que / cujo / com que / onde / na qual
 B) pelas quais / cujo / em que / a que / com que
 C) porque / por cujo / em que / ao qual / na qual
 D) do porquê / para quem o / com que / a que / de que