



ITAIPU – BINACIONAL

Processo Seletivo – Edital n° 1006

Prova Objetiva – 16/08/2015



314 – Profissional de Nível Universitário Jr Secretariado Executivo

INSTRUÇÕES

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. A prova é composta de 50 questões objetivas e 1 questão discursiva.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A questão discursiva deverá ser resolvida no caderno de provas e transcrita na folha de versão definitiva, que será distribuída pelo aplicador de prova no momento oportuno.
6. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
7. Ao receber o cartão-resposta e a folha de versão definitiva, examine-os e verifique se o nome impresso neles corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
8. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
9. A resposta da questão discursiva deve ser transcrita **NA ÍNTEGRA** para a folha de versão definitiva, com caneta preta.

Serão consideradas para correção apenas as respostas que constem na folha de versão definitiva.

10. Não serão permitidos empréstimos, consultas e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
11. São vedados o porte e/ou o uso de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como: agendas, relógios com calculadoras, relógios digitais, telefones celulares, *tablets*, microcomputadores portáteis ou similares, devendo ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE no saco plástico. São vedados também o porte e/ou uso de armas, óculos ou de quaisquer acessórios de chapelaria, tais como boné, chapéu, gorro ou protetores auriculares. Caso essas exigências sejam descumpridas, o candidato será excluído do concurso.
12. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta e para a folha de versão definitiva.
13. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova, o cartão-resposta, a folha de versão definitiva e a ficha de identificação.
14. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

Inglês

Espanhol

Informática

Conhecimento
Específico

Redação

INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

✕

RESPOSTAS									
01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -	41 -	46 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -	42 -	47 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -	43 -	48 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -	44 -	49 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -	45 -	50 -

INGLÈS

Germany's oldest student, 102, gets PhD denied by Nazis

Ingeborg Rapoport (then Syllm) finished her medical studies in 1937 and wrote her doctoral thesis on diphtheria – a serious problem in Germany at the time. But because of Nazi oppression she has had to wait almost eight decades before being awarded her PhD. Her mother was a Jewish pianist. So, under Adolf Hitler's anti-Semitic race laws, Ingeborg was refused entry to the final oral exam. She had written confirmation from Hamburg University that she would have received her doctorate “if the applicable laws did not prohibit Ms. Syllm's admission to the doctoral exam due to her ancestry”.

'For the victims'

Now the university has set right that wrong. Three professors from Hamburg University's medical faculty travelled last month to Ingeborg's sitting room in East Berlin to test her on the work she carried out in pre-war Germany. They were impressed and a special ceremony took place at Hamburg University Medical Centre on Tuesday, in which she finally received the PhD that the Nazis stole from her. “It was about the principle”, she said. “I didn't want to defend my thesis for my own sake. After all, at the age of 102 all of this wasn't exactly easy for me. I did it for the victims [of the Nazis]”. To prepare for last month's exam, Ingeborg enlisted friends to help her research online what developments there had been in the field of diphtheria over the last 80 years.

In 1938, as Germany became an increasingly dangerous place for Jews, Ingeborg fled to the US where she went back to university, finally to qualify as a doctor. Within a few years she met her husband, the biochemist Samuel Mitja Rapoport, who was himself a Jewish refugee from Vienna.

Infant mortality

But, by the 1950s, Ingeborg suddenly found herself once again on the wrong side of the authorities. The McCarthy anti-communist trials meant that Ingeborg and her husband were at risk because of their left-wing views. So they fled again – back to Germany. This time Ingeborg Rapoport went to communist East Berlin, where she worked as a paediatrician. Eventually she became a paediatrics professor, holding Europe's first chair in neonatal medicine, at the renowned Charite Hospital in East Berlin. She was given a national prize for her work in dramatically reducing infant mortality in East Germany. But for all her achievements, winning back at the age of 102 the doctorate stolen from her by the Nazis must rank among her most impressive.

(<http://www.bbc.com/news/world-europe-33048927>)

01 - Consider the following statements about Ingeborg Rapoport:

1. Her maiden name was Syllm.
2. She emigrated to the USA without her PhD degree.
3. She wrote her thesis on diphtheria, a disease that needed attention back in the late thirties.
4. She wasn't allowed to defend her doctoral thesis under the Nazis because she was part-Jewish.
5. She married an Austrian refugee before travelling to the USA.

Mark the correct alternative.

- a) Only 1 and 4 are correct.
- b) Only 1, 2 and 3 are correct.
- c) Only 2, 3 and 5 are correct.
- d) Only 2, 3, 4 and 5 are correct.
- ▶e) Only 1, 2, 3 and 4 are correct.

02 - After almost eight decades, Ingeborg Rapoport:

- a) was awarded with the honorary title “Doctor Honoris Causa” of the Hamburg University.
- b) had to postpone her plans of defending her thesis on diphtheria.
- c) wrote a letter to Hamburg University mentioning the importance of her doctoral thesis.
- ▶d) was able to accomplish her PhD project.
- e) underwent an oral exam at Hamburg University's medical faculty.

03 - In order to prepare for her exam, Ingeborg Rapoport:

- a) had to review everything she had written in her doctoral thesis.
- b) presented her project at a conference while living in the USA.
- c) attended some rehearsal sessions with a supervisor.
- ▶d) carried out some investigation into the topic on the Internet.
- e) gathered friends she had made during the last 80 years to give her some moral support.

04 - One of the reasons Ingeborg Rapoport decided to leave Germany, go to the USA and after a time go back to Germany was due to the fact that:

- a) she wanted to face new challenges in her life.
- b) her mother was a pianist and wanted to try success in the USA.
- ▶ c) she received unwanted attention from the U.S. government for her communist views.
- d) she wanted to work in East Berlin as a paediatrician.
- e) she aimed at continuing her research on diphtheria in her country of origin.

05 - According to the text, Ingeborg Rapoport was not awarded her PhD back in 1937 because:

- ▶ a) she supported liberal and socialist ideas and policies.
- b) she was married to a Jewish refugee from Vienna.
- c) she did not feel prepared for the oral exam.
- d) she did not get confirmation from Hamburg University.
- e) she had become closely acquainted with members of the *Nazi* hierarchy.

Washington gumbo lover leaves \$2,000 tip on \$93 restaurant bill

A Washington man shocked the staff of a neighborhood restaurant earlier this week by leaving a \$2,000 for a meal of beer and gumbo he shared with a friend, the proprietor said Wednesday.

The man, described by Blue 44's owner Chris Nardelli as a gumbo-loving regular who lives nearby, left the tip on a \$93 bill on Monday night.

"Thank you for the gumbo!" he wrote on the bill after indulging his taste for the Louisiana Creole dish, a specialty of the house.

"It was pretty shocking to say the least", said Nardelli, who also is a chef and bartender at the four-year-old restaurant in the Chevy Chase neighborhood. "It made everybody do a triple take".

The customer, who was not identified, asked on the bill that \$1,000 go to chef James Turner and \$500 each for Nardelli and waitress Laura Dally.

(<http://www.reuters.com/article/2015/05/27/us-usa-districtofcolumbia-tip-idUSKBN0OC2W820150527>)

06 - According to the text, the man who went to Blue 44 in Washington:

- a) is named after the city where he lives.
- b) enjoys eating in that place at least once a week.
- c) decided to have a weekend dinner alone.
- d) thought the price he had paid for the meal was excessively high.
- ▶ e) lives close to the restaurant where he ate.

07 - O proprietário do Blue 44:

- a) adora o prato que o cliente do restaurante pediu.
- ▶ b) tem o restaurante há quatro anos.
- c) oferece comidas típicas de várias partes do mundo.
- d) mantém um quadro grande de funcionários para atender o público.
- e) mora e trabalha no mesmo bairro.

08 - A equipe que trabalha no Blue 44 ficou impressionada com o cliente porque ele:

- a) saiu do restaurante sem pagar a conta.
- ▶ b) deixou uma gorjeta de mais de vinte vezes o valor da refeição.
- c) almoçou com um amigo e só saiu à noite.
- d) achou o valor bastante caro e discutiu com os garçons.
- e) solicitou três vezes o mesmo prato.

ESPAÑHOL

La opción de una minoría

Cada año se generan 24 millones de toneladas de residuos urbanos en España, es decir, cada uno de nosotros genera, de media, 485 kilos, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE). De estos 24 millones de toneladas, la mayoría sigue siendo basura mezclada que acaba yendo a los vertederos, mientras que solo 4,2 millones son separados para reciclar.

Sigue siendo una minoría, pero España ha realizado un gran esfuerzo por situarse a la cabeza de los países europeos que más reciclan. Sin embargo, aún hará falta un esfuerzo mayor para alcanzar los objetivos del 50% de reciclado urbano para 2020. Estas son algunas de las conclusiones que Ecoembes, una de las principales entidades de gestión integral de residuos, presenta en su estudio.

Esta organización se encarga de los envases, que representan un 8% del total de residuos urbanos, en total, 1,7 millones de toneladas, de las que casi un 74% han sido recicladas. Los envases representan casi la mitad de los residuos reciclados en nuestro país. Los que más se reciclan son los de metal y los de papel, ambos por encima del 80%, y bajan la media los plásticos, aunque el último año su tasa de reciclaje aumentó en 5 puntos, hasta el 61%.

(<http://www.larioja.com/tecnologia/investigacion/201505/29/opcion-minoria-20150529133310-rc.html>)

09 - Com relação ao lixo urbano, é correto afirmar:

- a) O Instituto Nacional de Estatística da Espanha (INE) aponta a quantidade de lixo não reciclável que cada espanhol produz a cada dia.
- ▶ b) A reciclagem de resíduos urbanos não chega a 20% do total de lixo gerado pelos espanhóis.
- c) A maioria dos depósitos de lixo, nos quais se misturam tanto o lixo orgânico quanto o reciclável, armazena 24 milhões de toneladas de resíduos.
- d) A forma como é feita a reciclagem de diferentes resíduos na Espanha tem servido de modelo para alguns países europeus.
- e) Os depósitos de lixo têm sido insuficientes para armazenar os resíduos urbanos gerados pela população espanhola.

10 - Na frase “Sin embargo, aún hará falta un esfuerzo mayor para alcanzar los objetivos...”, retirada do texto, a expressão sublinhada pode ser substituída, sem que a frase perca o seu sentido, por:

- a) Porque.
- b) Y.
- c) Si.
- ▶ d) Pero.
- e) Pues.

11 - “Esta organización se encarga de los envases...”. La expresión subrayada se refiere a:

- ▶ a) Ecoembes.
- b) La gestión de residuos.
- c) Datos del INE.
- d) El reciclaje.
- e) La entidad.

12 - De acordo com o texto, uma das principais entidades de gestão de resíduos na Espanha aponta para o fato de que:

- a) 1,7 milhões de toneladas de resíduos urbanos são reciclados todo o ano.
- b) 74% do material reciclado é proveniente de lixo doméstico.
- c) 61% do material plástico têm sido mesclados com o papel e o metal.
- d) 8% do total dos resíduos urbanos são compostos por garrafas de vidro.
- ▶ e) quase 50% dos resíduos reciclados são de embalagens.

Grifos y retretes marca España

Una persona necesita entre 50 y 100 litros de agua al día “para garantizar que se cubren sus necesidades básicas y que no surjan grandes amenazas para su salud”, indica la Organización Mundial de la Salud. Pero 700 millones de personas, el 11% de la población mundial, carecen de ella. Esto significa que utilizan alrededor de cinco litros al día, “una décima parte de la media diaria que gasta un individuo al tirar de la cisterna del retrete en los países ricos”. Peor aún: 2.500 millones de seres humanos ni siquiera tienen un váter con una cadena de la que tirar, pues no cuentan con sistemas de saneamiento. De ellos, 1.000 millones defecan al aire libre. El reto de garantizar este derecho humano universal —así reconocido desde junio de 2010— al agua y saneamiento, recogido en el Objetivo del Milenio número siete, es todavía mayúsculo.

(http://elpais.com/elpais/2015/06/08/planeta_futuro/1433775547_221578.html)

13 - En la frase “Pero 700 millones de personas, el 11% de la población mundial, carecen de ella”, la expresión subrayada puede ser sustituida, sin que la frase pierda el sentido, por:

- ▶ a) del agua.
- b) de la población mundial.
- c) de la salud.
- d) de una persona.
- e) de la Organización Mundial.

14 - Considere a seguinte frase retirada do texto: “Esto significa que utilizan alrededor de cinco litros al día, ‘una décima parte de la media diaria que gasta un individuo al tirar de la cisterna del retrete en los países ricos’”. Assinale a alternativa que apresenta o significado da expressão sublinhada.

- a) ao colocar a roupa suja para lavar.
- ▶ b) ao puxar a descarga do banheiro.
- c) ao lavar a calçada da casa.
- d) ao higienizar a piscina.
- e) ao tomar banho.

15 - Na frase: “De ellos, 1.000 millones defecan al aire libre”, a expressão sublinhada se refere aos que:

- a) evacua a céu aberto.
- b) buscam melhores condições de saneamento.
- ▶ c) não têm uma privada em casa.
- d) dispõem de 50 litros de água para sobreviver.
- e) não consideram a água vital.

16 - En la frase “El reto de garantizar este derecho humano universal —así reconocido desde junio de 2010— al agua y saneamiento, recogido en el Objetivo del Milenio número siete, es todavía mayúsculo”, las expresiones subrayadas se pueden sustituir, respectivamente, por:

- a) El pensamiento – alto.
- b) El desafío – intransferible.
- c) El objetivo – intransferible.
- ▶ d) El desafío – enorme.
- e) El pensamiento – grandísimo.

INFORMÁTICA

17 - Sobre Bibliotecas no Windows 7, considere as seguintes afirmativas:

1. Uma pasta de rede deve ser adicionada ao índice ou ficar disponível *offline* para poder ser incluída em uma biblioteca.
2. Quando você remove uma pasta de uma biblioteca, a pasta e seu conteúdo são excluídos do seu local original.
3. Pastas de dispositivos de mídia removível (como CDs e DVDs) podem ser incluídas em uma biblioteca.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

18 - O que acontece quando uma pasta é arrastada pelo usuário para uma pasta em um disco rígido diferente?

- a) Um link para a pasta é adicionado à raiz do disco rígido de destino.
- b) Um link para a pasta é adicionado ao painel de navegação.
- ▶ c) A pasta é copiada para a pasta no disco de destino.
- d) A pasta é movida para a pasta de destino.
- e) A pasta é excluída do disco origem.

19 - A configuração para ativar/desativar o Bloqueador de Pop-ups no Internet Explorer 9 pode ser acessada em:

- a) Ferramentas → Opções da Internet → Guia Conteúdo.
- ▶ b) Ferramentas → Opções da Internet → Guia Privacidade.
- c) Ferramentas → Opções da Internet → Guia Segurança.
- d) Segurança → Configuração da Navegação.
- e) Segurança → Configuração da Filtragem InPrivate.

20 - Assinale a alternativa em que está localizada a funcionalidade *Classificar* para ordenar o conteúdo de uma tabela, no MS WORD 2010.

- ▶ a) Ferramentas de Tabelas → Guia Layout.
- b) Ferramentas de Tabelas → Guia Design.
- c) Ferramentas de Tabelas → Guia Revisão.
- d) Guia Exibição.
- e) Guia Layout da Página.

21 - No MS Excel 2010, o conteúdo da célula A1 é *joao*, da célula B1 é *gmail.com* e o resultado esperado na célula C1 é *joao@gmail.com*. Qual o conteúdo da célula C1 para se obter o resultado esperado?

- a) =A1\$@B1
- b) =A1+"@"+B1
- c) =A1+@+B1
- d) =A1&'@'&B1
- ▶ e) =A1&"@"&B1

22 - Que resultado é obtido ao se pressionar a tecla ponto (.) durante uma apresentação no MS PowerPoint 2010?

- a) Vai para o primeiro slide.
- b) Vai para o próximo slide.
- c) Vai para o último slide.
- ▶ d) Exibe um slide preto vazio ou volta para a apresentação, a partir de um slide preto vazio.
- e) Pausa a apresentação de um vídeo.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

23 - Sobre comunicação digital, é INCORRETO afirmar:

- a) A comunicação digital trabalha de forma dialética, permitindo a interação e a troca de papéis entre emissores e receptores.
- b) O plano de comunicação digital deve estar baseado e sustentado no plano de comunicação estratégica integrada.
- c) A *web* pode ser ideal para mensagens mais curtas, ao passo que os meios impressos podem ser mais eficazes para conteúdos longos, complexos e novas ideias.
- ▶ d) A comunicação digital substituiu outras mídias e também a comunicação presencial.
- e) Uma das características da comunicação digital é a possibilidade de interação e *feedback*, atributos que são chamados de *comunicação simétrica* ou *assimétrica de mão dupla*.

24 - Assinale a alternativa que apresenta dois tipos de reunião:

- a) Ordinária e Permanente.
- b) Ordinária e Temporária.
- c) Aberta e Fechada.
- d) Fixa e Permanente.
- ▶ e) Ordinária e Extraordinária.

25 - De acordo com as leis que regulamentam a profissão, é considerada secretária executiva, EXCETO:

- a) a profissional diplomada no Brasil por curso superior de secretariado.
- b) a profissional diplomada no exterior, com diploma revalidado no Brasil.
- ▶ c) a profissional, portadora de qualquer diploma de nível superior, com comprovação de exercício efetivo das atribuições de secretária.
- d) a profissional com curso técnico que tenha desenvolvido atividades próprias da função durante 5 anos, mesmo que intercalados.
- e) a profissional que tenha requerido previamente seu registro na delegacia Regional do Ministério do Trabalho.

26 - Em relação aos tipos de correspondência, assinale a alternativa correta.

- a) Memorando é um documento que autoriza alguém a agir e realizar negócios em seu nome.
- b) Ofício é um documento que tem a função de solicitar ou persuadir, podendo utilizar-se na solicitação de emprego ou oferta de algum produto.
- c) Requerimento é um bilhete comercial rápido e objetivo, sem a necessidade de saudações e finalizações.
- ▶ d) Ata é um documento em que deve constar um resumo por escrito dos fatos relatados e das soluções a que chegaram as pessoas que participaram de uma reunião.
- e) Procuração é um documento que se dirige a várias pessoas ao mesmo tempo e tem como finalidade a comunicação entre as diferentes seções da empresa.

27 - Com relação à gestão de documentos, considere as seguintes fases:

1. Classificação.
2. Conservação.
3. Destinação.
4. Distribuição.
5. Preparação
6. Produção.
7. Utilização.

São fases relacionadas à função de gestão de documentos e arquivos nos sistemas nacionais de informação:

- a) 1, 3, 4 e 5 apenas.
- d) 2, 3, 5 e 6 apenas.
- ▶ b) 2, 3, 6 e 7 apenas.
- c) 1, 2, 4, 6 e 7 apenas.
- e) 1, 2, 3, 4, 5 e 7 apenas.

28 - Sobre o Sistema de Gestão Integrada, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) É um conjunto de processos e práticas que a organização escolhe implementar buscando o aumento da eficiência através da melhoria da qualidade e redução dos riscos.
- b) É um método elaborado para a identificação de gaps e de competências essenciais ao negócio que promove a participação de associados de todos os níveis hierárquicos.
- c) É o processo no qual o Estado, sem perder a centralidade, deixa de ter o monopólio do poder para – juntamente com a Sociedade Civil – planejar, traçar diretrizes e tomar decisões.
- d) É o reconhecimento de que integrantes de uma organização são capazes de construir experiências, de desenvolver metodologias e de produzir um novo e exitoso modo de promover o desenvolvimento.
- e) É a criação de espaços públicos em que os interesses da empresa possam ser confrontados de forma transparente, gerando possibilidades de negociação e motivação de consensos.

29 - Modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em um mesmo nível ou em níveis diferentes:

- ▶ a) Memorando.
- b) Convocação.
- c) Ofício.
- d) Circular.
- e) Mensagem.

30 - Quanto aos diferentes tipos de comunicação, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Comunicação administrativa. | () Conjunto de procedimentos destinados a difundir informações de interesse público sobre as filosofias, as políticas, as práticas e os objetivos das organizações. |
| 2. Comunicação institucional. | () Sistema organizacional viabilizado por meio de fluxos e redes. |
| 3. Comunicação dirigida. | () Seleção direcionada a um público homogêneo identificado. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 3.
- ▶ b) 2 – 1 – 3.
- c) 3 – 2 – 1.
- d) 3 – 1 – 2.
- e) 2 – 3 – 1.

31 - São considerados veículos de comunicação interna:

- a) jingle promocional, jornal mural e outdoor.
- b) comercial de TV, newsletter e mídia eletrônica.
- ▶ c) intranet, jornal mural e newsletter.
- d) newsletter, rádio e relatório.
- e) intranet, ouvidoria e spot comercial.

32 - As formas de tratamento se constituem nos modos pelos quais nos dirigimos às autoridades, quer por meio de correspondência oficial, quer de forma verbal em atos solenes. O pronome de tratamento usado para governadores é:

- a) Vossa Eminência.
- b) Vossa Majestade.
- c) Vossa Senhoria.
- ▶ d) Vossa Excelência.
- e) Vossa Reverendíssima.

33 - São problemas encontrados na correspondência comercial, EXCETO:

- a) prolixidade.
- b) laconismo.
- ▶ c) concisão.
- d) repetição de ideias.
- e) estrangeirismos.

34 - O exercício da profissão de secretária é regulado pelas leis:

- a) 7.375/80 e 9.621/06.
- b) 7.537/85 e 9.261/96.
- c) 7.377/77 e 9.126/86.
- ▶ d) 7.377/85 e 9.261/96.
- e) 7.377/96 e 9.621/85.

35 - Considere as seguintes atribuições:

1. Assistência e assessoramento direto a executivos.
2. Coleta de informações para consecução de objetivos e metas da empresa.
3. Execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção e registro de compromissos.
4. Execução de serviços de assessoria, informação, atendimento telefônico e serviços gerais.
5. Execução de serviços de análise documental, arquivo, gerenciamento e organização de agendas de compromissos.

São atribuições da secretária executiva:

- ▶ a) 1 e 2 apenas.
- b) 1 e 3 apenas.
- c) 1, 4 e 5 apenas.
- d) 2, 3 e 4 apenas.
- e) 1, 2, 3 e 5 apenas.

36 - O bom atendimento telefônico muitas vezes pode trazer o cliente para a empresa. Sobre o assunto, considere as seguintes atitudes comportamentais:

1. Usar linguagem adequada e cuidar com o tom de voz.
2. Usar expressões de carinho e diminutivos.
3. Manter distância de 10 a 15 centímetros entre a boca e o aparelho.
4. Não usar expressões exageradas de cordialidade.

São atitudes comportamentais de uma secretária ao telefone:

- ▶ a) 1 e 4 apenas.
- b) 2 e 3 apenas.
- c) 3 e 4 apenas.
- d) 1, 2 e 3 apenas.
- e) 1, 2 e 4 apenas.

37 - Sobre o gerenciamento eletrônico da informação (GED), considere as seguintes afirmativas:

1. O sistema oferece relatórios gerenciais simplificados e acesso a dicionários, tornando o fluxo de trabalho mais adaptável ao processo de gerenciamento.
2. O sistema oferece organização e acesso rápido à informação, assim como, junto com o sistema integrado computador-software, diversas possibilidades de automação aos profissionais.
3. Com o GED é possível fazer a revisão de fluxo de relatórios de gerenciamento.
4. Rastreamento sequencial e geração de relatórios são vantagens do GED.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ e) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.

38 - A empresa vive de resultados e precisa que a secretária seja agente de resultados. Em relação ao tema, considere as seguintes responsabilidades:

1. Acompanhar os movimentos do mercado de acordo com o segmento da empresa.
2. Interpretar instruções dos níveis decisórios.
3. Atender tanto os clientes internos quanto os externos.

É(São) atitude(s) de uma secretária, como agente de resultados:

- a) 1 apenas.
- b) 1 e 2 apenas.
- c) 1 e 3 apenas.
- d) 2 e 3 apenas.
- ▶ e) 1, 2 e 3.

39 - Considerando os elementos do processo de comunicação, numere a coluna da direita de acordo com os elementos da coluna da esquerda.

- | | |
|--------------|---|
| 1. Emissor. | () Objeto da comunicação. |
| 2. Mensagem. | () Meio físico ou virtual pelo qual a mensagem é transmitida do emissor para o receptor. |
| 3. Canal. | () Inicia o processo comunicativo. |
| 4. Receptor. | () A quem a mensagem é transmitida. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 1 – 4.
- ▶ b) 2 – 3 – 1 – 4.
- c) 1 – 2 – 3 – 4.
- d) 3 – 4 – 2 – 1.
- e) 2 – 3 – 4 – 1.

40 - Considerando a gestão de documentos, assinale a alternativa que apresenta os sistemas de arquivamento praticados.

- a) Temporário, Indireto e Direto.
- ▶ b) Direto, Indireto e Semidireto.
- c) Direto, Indireto e Permanente.
- d) Semidireto, Direto e Corrente.
- e) Indireto, Direto e Corrente.

41 - São considerados métodos de arquivamento:

- a) Numérico e Temporário.
- b) Temporário e Geográfico.
- ▶ c) Numérico e Alfanumérico.
- d) Automático e Moderno.
- e) Simples e Moderno.

42 - De acordo com o Decreto-Lei nº 5.700, de 1 de setembro de 1971, são símbolos Nacionais a Bandeira Nacional, o Hino Nacional, as Armas Nacionais e o Selo Nacional. A respeito do assunto, assinale a alternativa correta.

- a) Quando várias bandeiras são hasteadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o topo e a primeira a descer.
- b) É facultativo o hasteamento da Bandeira Nacional e do Mercosul nas repartições federais, estaduais e municipais situadas na faixa da fronteira.
- c) Em cerimônias oficiais, um Hino Nacional estrangeiro será executado após o Hino Nacional brasileiro.
- ▶ d) O Selo Nacional é usado para autenticar os atos do governo, bem como os diplomas e certificados expedidos pelos estabelecimentos de ensino oficiais ou reconhecidos.
- e) Nos papéis de expediente e nas publicações oficiais dos níveis municipal, estadual, distrital e federal, exige-se o uso das Armas Nacionais.

43 - Sobre a gestão da qualidade total, é correto afirmar:

- ▶ a) Preocupa-se com a qualidade em todas as atividades da empresa, buscando sistematicamente o zero defeito pela melhoria contínua dos processos de produção.
- b) É a rigorosa especificação dos processos que serão realizados na produção de um bem ou serviço, para que as demandas sejam atendidas com a qualidade esperada pelo contratante e/ou consumidor final.
- c) Procura identificar o quanto antes a má qualidade do produto, realizando o controle da conformidade à especificação durante o processo, o que evita desperdício de recursos.
- d) Preocupa-se com a qualidade dos processos da empresa, para que as demandas sejam atendidas com a qualidade esperada pelo contratante e/ou consumidor final.
- e) Preocupa-se com a qualidade do produto, buscando sistematicamente o zero defeito em sua produção, em atendimento à demanda com a qualidade esperada pelo contratante.

44 - Com base no Manual de Redação da Presidência da República, instrumento normativo para redação de documentos oficiais, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- () Nos termos da legislação em vigor, para que a mensagem de correio eletrônico tenha valor documental, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente.
- () O campo assunto do formulário de correio eletrônico deve ser preenchido de modo a facilitar a organização documental tanto do destinatário quanto do remetente.
- () Para os arquivos anexados à mensagem, deve ser utilizado, preferencialmente, o formato Rich Text.
- () A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre seu conteúdo.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) V – F – F – V.
- b) F – V – V – F.
- ▶ c) V – V – V – V.
- d) V – F – F – F.
- e) F – V – F – V.

45 - Sobre cerimonial e protocolo, considere as seguintes afirmativas:

1. O cerimonial é um conjunto de formalidades, regras e normas a serem seguidas na organização de uma cerimônia oficial, definindo sua sequência lógica e regulando os diversos atos que a compõem.
2. O cerimonial é uma atividade de elaboração e organização de eventos.
3. O protocolo é a ordem hierárquica que estabelece regras de conduta para governos, autoridades e seus representantes, com o objetivo de dar a cada um dos participantes as prerrogativas, privilégios e imunidades aos quais têm direito.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- ▶ c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

46 - Sobre comunicação interna, é correto afirmar:

- a) Comunicação interna e endomarketing possuem objetivos idênticos.
- b) A comunicação interna baseia-se em trabalhar com os novos funcionários da organização.
- c) A circulação periódica de um jornal interno é a melhor forma para noticiar as transformações ocorridas no ambiente de trabalho.
- ▶ d) Uma comunicação interna eficiente gera percepções positivas para a marca, pois não se restringe aos funcionários, estendendo-se a toda sua rede de relações internas e externas.
- e) A comunicação interna tem como objetivo principal o aumento da produtividade dos funcionários.

47 - Os documentos do Padrão Ofício devem obedecer à seguinte forma de apresentação:

- a) Fonte do tipo Times New Roman de corpo 14 no texto em geral, 12 nas citações e 10 nas notas de rodapé.
- b) Fonte do tipo Times Arial de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações e 10 nas notas de rodapé.
- c) Fonte do tipo Courier New de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações e 10 nas notas de rodapé.
- d) Fonte do tipo Arial de corpo 14 no texto em geral, 12 nas citações e 10 nas notas de rodapé.
- ▶ e) Fonte do tipo Times New Roman de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações e 10 nas notas de rodapé.

48 - Considere o uso das seguintes expressões grifadas:

1. **A decisão foi tomada a nível departamental.**
2. **A proposta foi apresentada através do gerente de recursos humanos.**
3. **As fotografias seguem anexas.**
4. **Ambos os dois candidatos foram convocados para a segunda fase do concurso.**

Deve(m) ser evitada(s) em correspondências a(s) expressão(ões):

- a) 4 apenas.
- b) 1 e 3 apenas.
- c) 1, 2 e 3 apenas.
- ▶ d) 1, 2 e 4 apenas.
- e) 2, 3 e 4 apenas.

49 - Considere as seguintes siglas e símbolos:

1. **DRT – Delegacia Regional do Trabalho.**
2. **CBO – Classificação Brasileira de Ocupações.**
3. **S.A. – Seu Aceite.**

Está(ão) correto(s) o(s) item(ns):

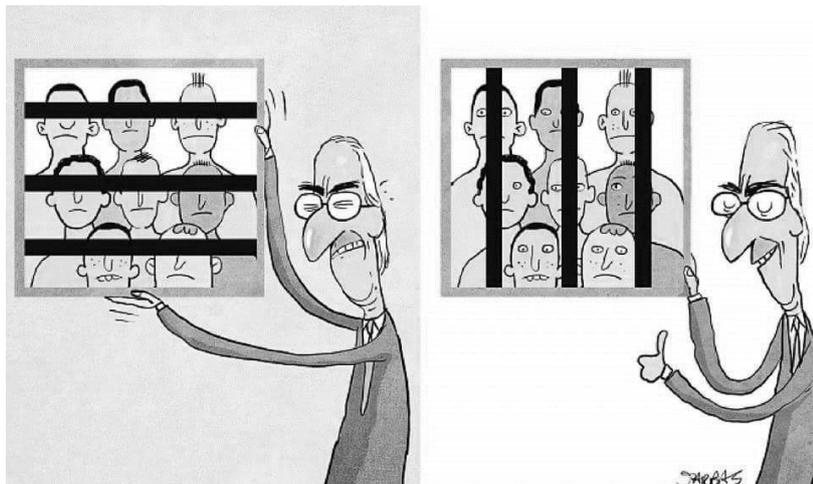
- a) 1 apenas.
- ▶ b) 1 e 2 apenas.
- c) 1 e 3 apenas.
- d) 2 e 3 apenas.
- e) 1, 2 e 3.

50 - O desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação possibilita a automação nos escritórios das empresas. Essa nova era trouxe tecnologias para a gestão de processos, entre elas o *workflow*. Sobre essa tecnologia, é correto afirmar:

- a) Possibilita automatizar processos, tendo como princípio a organização e a tecnologia, sem necessariamente gerar documentos digitais.
- ▶ b) É uma tecnologia aplicada a fluxos de trabalho e tem como característica a possibilidade de armazenamento de documentos em diferentes tipos de mídias digitais.
- c) Orienta a implantação da gestão arquivística de documentos.
- d) Reúne informações relativas às atividades da empresa, visando elaborar políticas para dinamizar a sua estrutura.
- e) É a capacidade de estabelecer uma rede de contatos na qual existe partilha de serviços e informações no contexto interempresarial.

QUESTÃO DISCURSIVA 01

Observe a charge a seguir:



(Jarbas, para o Diário de Pernambuco. Disponível em <http://www.tvsaj.com.br/index/noticias/cat-70520/charges___humor>. Acesso em 10/07/2015.)

Com base nos elementos gráficos da charge, escreva um texto que explicita a opinião do autor sobre a redução da maioria penal e se posicione a respeito.

Seu texto deve:

- ter de 10 a 12 linhas;
- indicar não apenas o ponto de vista do autor, mas também os elementos em que se fundamenta sua interpretação.

RASCUNHO