

# TÉCNICO(A) EM SECRETARIADO

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos						Conhecimentos Específicos	
Língua Portuguesa I		Informática Básica I		Legislação I		Questões	Pontuação
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação		
1 a 20	1,0 cada	21 a 25	1,0 cada	26 a 30	1,0 cada	31 a 60	1,0 cada
Total: 20,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 30,0 pontos	
Total: 60,0 pontos							

- b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR** ou **MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **DELIMITADOR DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Imediatamente após a autorização para o início das provas, o candidato deve conferir se este **CADERNO DE QUESTÕES** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

09 - **SERÁ ELIMINADO** deste Concurso Público o candidato que:

- for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- portar ou usar, durante a realização das provas, aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
- se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
- se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
- não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

**Obs.** O candidato só poderá ausentar-se do recinto das provas após **2 (duas) horas** contadas a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

10 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

11 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

12 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

13 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados a partir do primeiro dia útil após sua realização, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA I

## Texto I

## “Quando eu for bem velhinho /

Bem velhinho, que [precise] usar um bastão /  
Eu hei de ter um netinho, ah... / Pra me levar pela  
mão / No carnaval, eu não fico em casa / Eu não  
5 fico, eu vou brincar! / Nem que eu vá me sentar na  
calçada / Pra ver meu bloco passar...”

Lupicínio Rodrigues — autor de elaboradas  
e densas canções de amor — surpreende escre-  
vendo, em 1936, ano em que nasci, essa singela e  
10 comovente marchinha carnavalesca. Uma raridade  
que constrói e, ao mesmo tempo, define um carna-  
val. O carnaval como um ritual — como um encon-  
tro necessário, como as festas religiosas e algumas  
cerimônias cívicas — e não como uma brincadeira  
15 da qual se escolhe, livre e individualmente, parti-  
cipar. O carnaval faz parte do calendário religioso  
católico romano que, mesmo no Brasil republicano,  
burguês e pós-moderno, continua a ser observa-  
do. Hoje, ao lado da Semana Santa e da Semana  
20 da Pátria, ele talvez seja mais um feriado festivo  
do que uma ocasião que coage o nosso comporta-  
mento, obrigando à participação, como deixa claro  
a marchinha de Lupicínio.

Ouvi a música pelo piano de mamãe quando  
25 era um menino: supunha-me o netinho que levava o avô  
pela mão até o seu bloco de carnaval. Hoje, sendo  
um avô feliz e orgulhoso de cinco lindas moças e  
três belos rapazes, tenho nada mais nada menos  
do que 16 mãos dispostas a, amorosamente, me  
30 conduzirem ao meu bloco que passa todo ano pela  
minha calçada.

Leitor querido: se você tiver alguma recorda-  
ção dessa música, ouça-a. Se você não souber  
manipular algum aparelho eletrônico, seu netinho  
o ajuda. E ouvindo a simplicidade dessa tocante  
35 canção, você vai ler esta crônica como eu a escre-  
vo: com os olhos molhados dos antigos carnavais.

DAMATTA, R. *O Globo*, Rio de Janeiro, 10 fev. 2016. Primeiro  
Caderno, p. 13. Adaptado.

## 1

A leitura atenta do Texto I permite sustentar que o título  
dado à crônica

- (A) contradiz a informação de que o autor nasceu em 1936.
- (B) mostra originalidade no emprego equivocado das aspas.
- (C) contém uma homenagem explícita aos bailes de carnaval.
- (D) tem continuidade sintática nos versos transcritos no primeiro parágrafo do texto.
- (E) é a reprodução de uma frase-feita empregada costumadamente entre os mais idosos.

## 2

A conjunção **que** empregada na primeira linha do Texto I  
tem o seguinte valor:

- (A) causa
- (B) instrumento
- (C) consequência
- (D) conformidade
- (E) proporcionalidade

## 3

Considere-se a seguinte passagem do Texto I: “o netinho  
que levava o avô pela mão até o seu bloco de carnaval”  
(l. 25-26).

Quem é o netinho mencionado nessa passagem?

- (A) O autor da crônica.
- (B) O compositor da música.
- (C) O personagem da canção.
- (D) A criança da imaginação do autor.
- (E) Qualquer criança que tenha um avô.

## 4

No último parágrafo do Texto I, o autor empregou os  
demonstrativos **essa** (“dessa música”; “dessa tocante  
canção”) e **esta** (“esta crônica”).

Considerando-se as regras da norma-padrão, tais cons-  
truções estão adequadas à norma porque

- (A) **essa** se refere ao destinatário, e **esta** se refere ao enunciador.
- (B) **essa** tem vínculo com algo mencionado anteriormente no texto, e **esta** tem vínculo com o texto em si.
- (C) **essa** tem valor memorialista depreciativo, e **esta** tem valor enunciativo jornalístico.
- (D) **essa** tem vínculo com a memória do destinatário, e **esta** tem vínculo com a mídia de publicação da crônica.
- (E) **essa** é um pronome com amplo espectro de referência, e **esta** é um pronome que só pode ser usado no presente.

## 5

A afirmação feita pelo autor às 16 mãos dispostas a  
conduzi-lo ao bloco que passa todo ano por sua calçada  
(l. 30-31) tem como justificativa textual o(a)

- (A) fato de, somando-se netos e bisnetos, ele ter 16 descendentes para levá-lo ao carnaval.
- (B) reconhecimento emotivo do amor que ele sente por seus netos e bisnetos.
- (C) comportamento desregrado das pessoas durante o período carnavalesco.
- (D) necessidade de sempre andar acompanhado em lugares públicos e muito concorridos.
- (E) referência interna à canção citada no texto e aos netos do autor.

6

No final do segundo parágrafo do Texto I, o autor usa o verbo **coagir** (“uma ocasião que coage o nosso comportamento, obrigando à participação” — (l. 21-22), que pode ser substituído, sem alterar o sentido original, pelo seguinte verbo:

- (A) exime
- (B) alvoroça
- (C) desobstrui
- (D) força
- (E) desampara

**Texto II**

**Quando eu for bem velhinho — continuação 1**

Era um menino quando meu coração gravou essa música. Hoje, neste carnaval que acabou de passar pela minha calçada, eu, velhinho, apenas vi o bloco passar. Algo me diz que cada um de nós pertence a muitos blocos. Uns nos são impostos; outros, como os de carnaval, são escolhidos. Dir-se-ia que os blocos impostos são opressivos e obrigatórios — como a casa, os irmãos, a escola e até mesmo o país, a etnia e o gênero; ao passo que os escolhidos, como o bloco de carnaval figurado nesta música, são marcados por liberdade. Há uma verdade nisso, mas há também a ilusão que o carnaval brasileiro representa muito bem. É que o escolhido e o obrigatório também se confundem, pois muito do que é “escolhido” é determinado por um “obrigatório” vivido com mais ou menos intensidade. Há quem transforme escolha em obrigação e quem faça o justo oposto, diz o meu lado cinzento como esta quarta-feira, outrora santificada — hoje parte de um longo e fantasioso feriado.

DAMATTA, R. **O Globo**, Rio de Janeiro, 10 fev. 2016. Primeiro Caderno, p. 13. Adaptado.

7

O autor do Texto II, ao dizer que “cada um de nós pertence a muitos blocos” (l. 4-5), está-se referindo

- (A) apenas aos blocos carnavalescos.
- (B) aos blocos carnavalescos do passado.
- (C) aos blocos carnavalescos de que ele participou ao longo da vida.
- (D) sobretudo aos blocos carnavalescos, mas não apenas a eles.
- (E) indiscriminadamente a todos os blocos, carnavalescos ou não.

8

A regência verbal de **pertencer**, usado na linha 5 do Texto II, exige a preposição **a** e, por isso, ele pode estar seguido de um complemento que exija o emprego do acento indicativo de crase.

Esse acento deve ser empregado no seguinte contexto em que figura esse verbo:

- (A) O futuro pertence **a Deus**.
- (B) A felicidade pertence **a mim**.
- (C) As sereias pertencem **a imaginação**.
- (D) As Olimpíadas pertencem **a esta cidade**.
- (E) Estas rodovias pertencem **a Curitiba**.

9

A combinação coerente entre o pronome relativo e a preposição em destaque está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) O autor mostra a alegria **a que** tem direito todo folião carioca.
- (B) No carnaval **em que** o autor comentou, ele só viu o bloco passar.
- (C) A música do passado **pelo qual** o bloco ele viu na calçada não era conhecida.
- (D) O bloco passou pela calçada **por cuja** janela o autor estava gostando.
- (E) O carnaval acabou de passar pela janela **com que** o autor olhava o bloco.

10

Considere-se a seguinte passagem do Texto II: “Dir-se-ia que os blocos impostos são opressivos e obrigatórios” (l. 6-8).

A classe da palavra **impostos** no trecho acima é a mesma da palavra destacada em:

- (A) O Congresso debateu muito, mas autorizou o aumento do **imposto** de renda.
- (B) Muitas pessoas se impressionam com qualquer estilo **imposto** pela mídia.
- (C) A enfermeira chegou logo a seguir de um grito esganiçado que foi **imposto** pelo futuro pai.
- (D) A mudança da moda é o **imposto** que a indústria do pobre lança sobre a vaidade do rico.
- (E) O padre tinha **imposto** uma pesada penitência àquele infeliz pecador.

RASCUNHO

Continua

## Texto III

## Quando eu for bem velhinho — continuação 2

O tempo do carnaval era obrigatório. A despeito de todas as mudanças, ele continua sendo a pausa que dá sentido e razão ao tempo como uma majestade humana. Este imperador sem rivais que diz que

5 passa quando, de fato, quem passa somos nós.  
 Uma lenda escandinava, traduzida à luz da análise pelo sábio das línguas e costumes euro-  
 europeus Georges Dumézil, conta a história de um  
 camponês que, sem querer, libertou o diabo de um  
 10 caixote que ele transportava para um padre na sua  
 carroça. Livre e solto, o diabo — que está sempre  
 fazendo alguma coisa — começou a surrar o seu  
 involuntário libertador, perguntando ansiosamente:  
 “O que devo fazer?” O camponês mandou que ele  
 15 construísse uma ponte de pedra e, em instantes, ela  
 ficou pronta. E logo o diabo perguntou novamente:  
 “O que devo fazer?” O camponês mandou que o  
 diabo juntasse todos os excrementos de cavalo do  
 reino da Dinamarca e, num instante, a tarefa estava  
 20 cumprida. Aterrorizado porque ia apanhar novamen-  
 te, o camponês teve a feliz ideia de mandar que o  
 diabo recuperasse o tempo. Sabendo que o tempo  
 era precioso, o diabo saiu em sua busca, mas não  
 conseguia alcançá-lo. Trouxe dele pedaços, mas  
 25 não o tempo inteiro como ordenara o camponês.  
 Não tendo observado a tarefa, o diabo voltou para  
 a caixa.

O tempo como potência impossível de ser apanhada foi brilhantemente descrito por Frei Antônio das Chagas num poema escrito nos mil seiscentos e tanto:

*Deus pede estrita conta de meu tempo.  
 E eu vou do meu tempo dar-lhe conta.  
 Mas como dar, sem tempo, tanta conta  
 35 Eu, que gastei, sem conta, tanto tempo?*

*Para dar minha conta feita a tempo,  
 O tempo me foi dado e não fiz conta,  
 Não quis, sobrando tempo, fazer conta.  
 Hoje, quero acertar conta, e não há tempo.*

*Oh, vós, que tendes tempo sem ter conta,  
 Não gasteis vosso tempo em passatempo.  
 Cuidai, enquanto é tempo, em vossa conta!*

*Pois aqueles que, sem conta, gastam tempo,  
 Quando o tempo chegar de prestar conta,  
 45 Chorarão, como eu, o não ter tempo...*

Afinal, somos nós que brincamos o carnaval ou é o carnaval que brinca conosco o tempo todo?

DAMATTA, R. *O Globo*, Rio de Janeiro, 10 fev. 2016. Primeiro Caderno, p. 13. Adaptado.

## 11

A lenda escandinava mencionada no 2º parágrafo do Texto III fala de um camponês que, acidentalmente, libertou o diabo de um caixote. O autor apresenta essa história, contando as ações dos dois personagens.

A passagem que revela que o diabo “está sempre fazendo alguma coisa” (l. 11-12) deve ser interpretada como um(a)

- (A) inserção opinativa do próprio autor na história original.
- (B) confissão supersticiosa do autor diante dos temas religiosos.
- (C) crítica do camponês às credences populares escandinavas.
- (D) comentário do padre ao camponês antes de transportar a carroça.
- (E) lembrete feito pelo tradutor da história sobre os encantos das lendas.

## 12

No poema citado pelo autor no Texto III, emprega-se a palavra **conta** com vários sentidos.

O contexto no qual ela figura em uma expressão que significa “realizar uma operação aritmética” é o seguinte:

- (A) “Eu, que gastei, sem conta, tanto tempo?” (l. 35)
- (B) “Não quis, sobrando tempo, fazer conta.” (l. 38)
- (C) “Oh, vós, que tendes tempo sem ter conta,” (l. 40)
- (D) “Pois aqueles que, sem conta, gastam tempo” (l. 43)
- (E) “Quando o tempo chegar de prestar conta,” (l. 44)

## 13

No trecho “E logo o diabo perguntou novamente: O que devo fazer?” (l. 16-17), a palavra **logo** tem o mesmo valor que se vê em:

- (A) A chuva está caindo há muito tempo, logo o chão já está molhado.
- (B) A chuva começou a cair agora, o chão estará logo molhado.
- (C) Dias de chuvas e transbordamentos; logo, desabrigados na certa.
- (D) As chuvas devem cair logo mais, segundo a meteorologia oficial.
- (E) A chuva de logo deve ser forte, pois os moradores já estão em ação.

## 14

O pronome átono destacado está colocado de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Meu caro, **me** não engano dizendo que antigamente o tempo do carnaval era obrigatório.
- (B) As pessoas não davam-**se** conta de que o tempo do carnaval era obrigatório.
- (C) Quando o tempo do carnaval era obrigatório, meu pai **me** levava a bailes à fantasia.
- (D) O tempo do carnaval era obrigatório, mas não havia deixado-**me** muitas lembranças.
- (E) Os foliões divertiram-**se** mais se soubessem que o tempo do carnaval era obrigatório.

15

No final do primeiro parágrafo do Texto III, o autor compara o tempo a um imperador sem rivais, pois é o tempo “que **diz** que **passa** quando, de fato, quem **passa** somos nós” (l. 4-5).

O presente do indicativo, empregado três vezes nessa passagem, produz o seguinte efeito de sentido:

- (A) atribui validade permanente a uma afirmação.
- (B) confere atualidade a uma ação ocorrida no passado.
- (C) retrata algo ocorrido no momento da fala do imperador.
- (D) indica um fato próximo, cuja realização é dada como certa.
- (E) infere à cena apresentada uma descrição do momento vivido.

16

A concordância do verbo em destaque está adequada à norma-padrão em:

- (A) Um grupo de foliões, devidamente fantasiados de super-heróis, **passaram** pelas ruas do centro da cidade.
- (B) As tarefas que o camponês impôs ao diabo **deixou**-o completamente atarantado.
- (C) A pausa do carnaval continua sendo o elemento que, para as pessoas, **fazem** o tempo parecer uma majestade humana.
- (D) Os que transformam a escolha em obrigação **preferiria** fazer justamente o oposto.
- (E) Gostaria de saber se somos nós quem **brincamos** o carnaval ou se não é o contrário.

17

Os seguintes trechos do Texto III tiveram sua pontuação alterada.

A alteração que respeita a norma-padrão é:

- (A) O camponês mandou que ele construísse uma ponte de pedra e, em instantes, ela ficou pronta. (l. 14-16)  
*O camponês mandou, que ele construísse uma ponte de pedra e, em instantes, ela ficou pronta.*
- (B) O camponês mandou que o diabo juntasse todos os excrementos de cavalo do reino da Dinamarca e, num instante, a tarefa estava cumprida. (l. 17-20)  
*O camponês mandou que o diabo juntasse todos os excrementos de cavalo do reino da Dinamarca, e num instante, a tarefa estava cumprida.*
- (C) Aterrorizado porque ia apanhar novamente, o camponês teve a feliz ideia de mandar que o diabo recuperasse o tempo. (l. 20-22)  
*Aterrorizado, porque ia apanhar novamente, o camponês teve a feliz ideia de mandar que o diabo recuperasse o tempo.*
- (D) Sabendo que o tempo era precioso, o diabo saiu em sua busca, mas não conseguia alcançá-lo. (l. 22-24)  
*Sabendo, que o tempo era precioso o diabo saiu em sua busca mas não conseguia alcançá-lo.*
- (E) Trouxe dele pedaços, mas não o tempo inteiro como ordenara o camponês. (l. 24-25)  
*Trouxe dele, pedaços, mas não o tempo inteiro, como, ordenara o camponês.*

18

Assim como **análise**, também se escreve corretamente com **s** o substantivo

- (A) valise
- (B) linse
- (C) esato
- (D) maselas
- (E) cansela

19

Das palavras acentuadas (todas retiradas do Texto III) **história**, **camponês**, **construísse** e **impossível**, quais recebem acento em razão da mesma norma ortográfica?

- (A) Apenas duas, **história** e **construísse**, por serem paroxítonas terminadas em vogal.
- (B) Apenas duas, **construísse** e **impossível**, por terem a mesma vogal tônica.
- (C) Três delas, **história**, **construísse** e **impossível**, por serem proparoxítonas.
- (D) Apenas duas, **história** e **camponês**, por serem substantivos.
- (E) Nenhuma delas, pois as quatro palavras recebem acento em razão de normas ortográficas diferentes.

20

A palavra em destaque está acentuada de acordo com a norma-padrão em:

- (A) É preciso prestar contas **à** você.
- (B) Quanto **à** essa lenda, sabe-se que é escandinava.
- (C) O diabo nunca mais voltou **à** Dinamarca.
- (D) O diabo cumpriu **à** tarefa.
- (E) A divulgação dessa lenda é atribuída **à** Georges Dumézil.

RASCUNHO


 Continua

## INFORMÁTICA BÁSICA I

21

Um funcionário gerencia uma planilha (Microsoft Excel 2010 português) de registros de patrimônios com seus respectivos valores nominais. Em determinado momento, a planilha tem a configuração X, representada abaixo. A célula G10 dessa configuração contém a fórmula =soma(G2:G9).

### Configuração X

	F	G
1	Registro de patrimônio	Valor (reais)
2	123456	100
3	123457	200
4	123458	300
5	123459	400
6	123460	150
7	123461	250
8	123462	350
9	123463	1000
10	SOMA	2750

Ao receber dois novos registros para incluir na planilha, o agente segue o seguinte procedimento:

- 1) cria uma nova configuração (Y), inserindo uma linha a partir da linha 10;
- 2) lança, nas respectivas colunas, o registro 123464 e o valor 1500 na linha 10 da configuração Y;
- 3) a partir da linha 2 dessa nova configuração, insere outra linha, criando a configuração Z;
- 4) lança, nas respectivas colunas, o registro 123455 e o valor 500 na linha 2 da configuração Z.

### Configuração Z

	F	G
1	Registro de patrimônio	Valor
2	123455	500
3	123456	100
4	123457	200
5	123458	300
6	123459	400
7	123460	150
8	123461	250
9	123462	350
10	123463	1000
11	123464	1500
12	SOMA	

O que será apresentado na célula G12 da configuração Z?

- (A) 4750, porque ao inserir as linhas novas, a fórmula ajusta-se automaticamente para =soma(G2:G11).
- (B) 4250, porque ao final das duas inserções, a fórmula está ajustada para =soma(G3:G11).
- (C) 2750, porque o resultado da soma é deslocado para as linhas subsequentes mantendo o valor original.
- (D) 2250, porque as inserções não alteram a fórmula original que se mantém =soma(G2:G9).
- (E) #NÚM, porque as referências da fórmula ficam erradas com a inserção de novas linhas.

22

Um funcionário de nível técnico precisa divulgar um texto sobre o Zika vírus. O editor utilizado é o Microsoft Word 2010 português. Para isso, obteve um texto da internet, reproduzido abaixo como Texto X. A formatação (alinhamento), entretanto, precisa ser modificada para se apresentar como no modelo do Texto Y, também reproduzido abaixo.

**TEXTO X**

Zika Vírus é uma infecção causada pelo vírus ZIKV, transmitida pelo mosquito *Aedes aegypti*, mesmo transmissor da dengue e da febre chikungunya. O vírus Zika teve sua primeira aparição registrada em 1947, quando foi encontrado em macacos da Floresta Zika, em Uganda. Entretanto, somente em 1954, os primeiros seres humanos foram contaminados na Nigéria. O vírus atingiu a Oceania em 2007 e a França no ano de 2013. O Brasil notificou os primeiros casos em 2015, no Rio Grande do Norte e na Bahia.

**TEXTO Y**

O ciclo de transmissão ocorre do seguinte modo: a fêmea do mosquito deposita seus ovos em recipientes com água. Ao saírem dos ovos, as larvas vivem na água por cerca de uma semana. Após esse período, transformam-se em mosquitos adultos, prontos para picar as pessoas. O *Aedes aegypti* procria em velocidade prodigiosa e o mosquito adulto vive em média 45 dias. Uma vez que o indivíduo é picado, demora no geral de 3 a 12 dias para o Zika vírus causar sintomas.

Acesso ao texto original em 01/03/2016  
<http://www.minhavidacom.br/saude/temas/zika-virus>

Qual deve ser o procedimento do agente para que o Texto X fique com a mesma formatação (alinhamento) do Texto Y?

- (A) Selecionar o texto e, em seguida, selecionar o alinhamento justificado na caixa de diálogo "Fonte".
- (B) Selecionar o texto e, em seguida, selecionar o alinhamento corpo de texto na caixa de diálogo "Parágrafo".
- (C) Selecionar o texto e, em seguida, clicar duas vezes sobre o botão de alinhamento justificado.
- (D) Clicar o mouse no espaço imediatamente anterior à primeira letra do parágrafo e, em seguida, clicar uma vez sobre o botão de alinhamento justificado.
- (E) Clicar o mouse no espaço imediatamente anterior à primeira letra do parágrafo e, em seguida, clicar duas vezes sobre o botão de alinhamento justificado.

23

Os responsáveis por procedimentos de Segurança da Informação devem-se preocupar com usuários mal intencionados, muitas vezes responsáveis por geração de prejuízos empresariais disseminando malwares, roubando senhas ou realizando outra ação qualquer de invasão dos sistemas da empresa. Um exemplo típico é o programador competente, mas mau caráter, que produz programa malicioso capaz de propagar-se automaticamente pela rede de computadores da empresa em que trabalha, por meio de cópias de computador para computador, provocando, por exemplo, lentidão na rede, desaparecimento de arquivos, etc. Os males que esse tipo de programa produz ainda seriam mais graves se dispusesse, como outros malwares, de mecanismos de comunicação que proporcionassem seu controle remoto pelo agente invasor.

Esse tipo de programa malicioso é conhecido como

- (A) Adware
- (B) Spyware
- (C) Keylogger
- (D) Vírus
- (E) Worm

24

Certo usuário abre o Painel de Controle do Windows 8, acessa a janela "Dispositivos e impressoras" e percebe que algumas impressoras da lista estão com o ícone esmaecido, em tom de cinza claro.

Se ele tentar usar uma dessas impressoras (cujo ícone está esmaecido) para imprimir um documento, o(a)

- (A) documento não será impresso, uma vez que a impressora não está abastecida corretamente com tonner ou cartuchos de impressão.
- (B) documento não será impresso, porque a impressora está indisponível.
- (C) documento não será impresso, uma vez que a impressora não está instalada.
- (D) impressão será bem sucedida, e não será exibida qualquer mensagem de alerta.
- (E) impressão será bem sucedida, mas será exibida uma mensagem de alerta por problemas de configuração da impressora.

25

Para que um usuário acesse a intranet, implantada corretamente, de uma universidade, a partir de seu computador pessoal em sua residência, o setor de TI da universidade deve possibilitar o acesso via

- (A) DHCP
- (B) LAN
- (C) VPN
- (D) FTP
- (E) HTTP

## LEGISLAÇÃO I

26

Após ser aprovado em concurso público, um rapaz procura informações sobre a jornada de trabalho que deverá cumprir.

Segundo as regras gerais previstas na Lei nº 8.112/1990, e suas alterações, o servidor público será submetido a regime mínimo de quantas horas diárias?

- (A) 3            (B) 4            (C) 5            (D) 6            (E) 7

27

Um servidor que tenha adquirido a estabilidade no serviço público somente poderá vir a perder o seu cargo, nos termos da Lei nº 8.112/1990, e suas alterações, no caso de ocorrer

- (A) decisão arbitral irrecorrível.  
 (B) sentença judicial transitada em julgado.  
 (C) ato vinculado do Chefe imediato.  
 (D) ato de conciliação realizado por comissão.  
 (E) ato discricionário da autoridade competente.

28

Um servidor, submetido a processo de readaptação, foi considerado incapaz para o serviço público.

Nos termos da Lei nº 8.112/1990, e suas alterações, nesse caso, o readaptando terá de ser

- (A) aposentado  
 (B) exonerado  
 (C) liberado  
 (D) licenciado  
 (E) provisionado

29

Uma servidora pública foi reintegrada por decisão administrativa.

Como o cargo que ela ocupava foi extinto, nos termos da Lei nº 8.112/1990, e suas alterações, essa servidora deverá ficar na seguinte situação:

- (A) removida  
 (B) transferida  
 (C) cedida  
 (D) emprestada  
 (E) em disponibilidade

30

Um servidor foi promovido a gerente de área na repartição onde exerce sua atividade, tendo ocorrido o aumento da sua remuneração.

Após consultar o Departamento de Recursos Humanos, ele verifica que, nos termos da Lei nº 8.112/1990, e suas alterações, não estão submetidas ao teto de remuneração determinadas verbas decorrentes de

- (A) pagamento por substituição  
 (B) adicional de chefia  
 (C) honorários especiais  
 (D) adicional de férias  
 (E) gratificação por encargo de curso

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31

O atendimento ao cliente é considerado um diferencial por diversas empresas e instituições.

Para isso, o atendente deve

- (A) priorizar o público interno, já que esse se encontra próximo e conhece os procedimentos.  
 (B) priorizar o público externo, mas tratá-lo de maneira impessoal, limitando-se ao cumprimento de processos padronizados.  
 (C) identificar o erro cometido por parte da empresa e procurar minimizar seus efeitos, convencendo o cliente de que a falha deve ser relevada, pois errar é humano.  
 (D) usar de rispidez e prepotência, caso o cliente tenha atitude ríspida e arrogante.  
 (E) adotar uma atitude de respeito e atenção em relação ao cliente, e buscar a solução para seu problema ou dúvida.

32

Um consultor preparou um manual de orientações para o atendimento telefônico em uma empresa prestadora de serviços, cujo público é bastante diversificado.

O manual inicia com a descrição do perfil de um bom profissional para esse tipo de função.

Um candidato a trabalhar no setor de atendimento ao cliente deve demonstrar:

- (A) conhecimento dos produtos e dos serviços da empresa, bem como dos termos técnicos para poder impressionar os clientes.  
 (B) conhecimento de matemática financeira para poder recalcular preços e condições de pagamento direto com o cliente.  
 (C) agilidade, simpatia e capacidade de convencer as pessoas de que a empresa está sempre correta.  
 (D) paciência e simpatia para que mesmo um cliente insatisfeito e agressivo receba as informações necessárias para a solução do problema.  
 (E) capacidade de decorar uma lista de respostas preestabelecidas e de identificar a melhor delas em cada caso, evitando que as ligações sejam longas.

33

Uma empresa iniciou um processo de treinamento dos empregados que atuam no serviço de atendimento ao cliente, via telefone. Visando a obter maior eficiência e qualidade no atendimento, a empresa estabeleceu alguns procedimentos que devem ser adotados nesse serviço.

No atendimento aos clientes por telefone, o atendente deve

- (A) falar apenas um "alô" para que o atendimento seja mais rápido, e o cliente possa falar, imediatamente, sobre o assunto que deseja tratar.  
 (B) fazer uma saudação inicial e, em seguida, identificar-se, informando também o nome do órgão ou setor ao qual pertence.  
 (C) utilizar uma linguagem informal e um tratamento pessoal, mostrando intimidade com o cliente para torná-lo mais próximo.  
 (D) interromper o cliente quando ele estiver falando sobre um problema já conhecido pelo atendente.  
 (E) utilizar uma linguagem impessoal, demonstrando que não há atendimento personalizado.

**34**

Uma empresa está ampliando seu serviço de atendimento ao cliente, utilizando a internet como veículo para esse atendimento.

No atendimento ao cliente pela internet é preciso considerar que

- (A) pode ser enviada uma mensagem padrão, para dúvidas e perguntas frequentes, mesmo que não atenda ao que o cliente quer saber.
- (B) o cliente deve receber uma resposta rapidamente, tendo em vista que há expectativa, no atendimento pela internet, de agilidade.
- (C) é possível omitir algumas informações para o cliente, tendo em vista que não estão frente a frente.
- (D) após a resolução do problema não é necessário manter contato com o cliente.
- (E) não é necessário conhecer as preferências e as expectativas dos clientes, porque somente aqueles com perfil adequado entrarão em contato com a empresa.

**35**

A secretária da diretoria de uma empresa há mais de vinte anos, aprendeu sua profissão no dia a dia, não tendo tido a oportunidade de realizar curso de nível superior. Desde o início da sua contratação, sua carteira de trabalho foi formalizada como ocupante de emprego de Secretária-Executiva, com aquinhoadá remuneração em valores melhores do que os pagos em outras empresas. Em determinado momento, foi comunicada pelo Gerente de Recursos Humanos da empresa do surgimento de legislação regulamentando a atividade de secretariado.

Nos termos da Lei nº 7.377/1985, o exercício da função de secretária é garantido aos que já atuavam, de forma ininterrupta, por, pelo menos,

- (A) um ano
- (B) dois anos
- (C) três anos
- (D) quatro anos
- (E) cinco anos

**36**

Uma jovem, após formar-se em curso de secretariado, no nível médio, antigo segundo grau, pretende candidatar-se a uma vaga surgida em empresa de conhecidos da sua família.

Nos termos da Lei nº 7.377/1985, há necessidade de registro prévio no(a)

- (A) Ministério Público do Trabalho
- (B) Delegacia Regional do Trabalho
- (C) Sindicato dos Profissionais em Secretariado
- (D) Conselho Regional de Secretários
- (E) Associação Nacional dos Secretários

**37**

A Secretária Executiva da presidência de uma empresa, por força de sua função, tem acesso a informações privilegiadas e a privilégios no exercício da sua atividade, inclusive com horários diferenciados dos demais funcionários. Nos termos do Código de Ética Profissional de Secretariado

- (A) a atitude é perfeitamente normal e decorre da função exercida.
- (B) como assessora de confiança, tem direitos a determinadas regalias.
- (C) não se deve utilizar um relacionamento pessoal para realizar rotina de trabalho diferenciada dos demais funcionários.
- (D) não se deve, em princípio, propor excepcionalidades, mas admite-se, de forma eventual, a quebra da rotina.
- (E) os privilégios são inerentes à profissão de secretariado e devem ser estimulados.

**38**

A redação oficial tem como finalidade básica comunicar com impessoalidade e máxima clareza. Para tanto, impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua.

Assim, a forma oficial de redigir exige o(a)

- (A) emprego marcante de expressões e clichês do jargão burocrático.
- (B) uso de um modelo específico de linguagem administrativa.
- (C) construção de frases que apresentam inversões sintáticas.
- (D) observação de determinadas características presentes na linguagem literária.
- (E) obediência às normas do padrão culto, em que se observam as regras da gramática.

**39**

Além da função básica de finalizar o texto, o fecho das comunicações oficiais, ao mesmo tempo, saúda seu destinatário. Hoje, são somente dois os modelos de fecho para todos os tipos de comunicação oficial: “Respeitosamente” e “Atenciosamente”.

De acordo com o que prevê o Manual de Redação da Presidência da República, o fecho está devidamente empregado em:

- (A) “Respeitosamente”, em ofício de Prefeito para Vereador
- (B) “Atenciosamente”, em comunicado de Promotor para Juiz
- (C) “Respeitosamente”, em requerimento de Reitor para Reitor
- (D) “Atenciosamente”, em memorando de Senador para Deputado
- (E) “Respeitosamente”, em portaria do Presidente da República para o Ministro da Saúde

40

Empregam-se, hoje, os pronomes de tratamento como forma de nos dirigirmos às autoridades civis, militares e eclesiásticas.

Sabendo-se que esses pronomes apresentam certas peculiaridades quanto à concordância verbal, nominal e pronominal, do ponto de vista da linguagem culta formal, o seu emprego está correto em

- (A) Vossa Santidade estará presente à cerimônia.
- (B) Vossa Excelência precisará recompor vossa equipe.
- (C) Vossa Eminência destituiu seus antigos assessores.
- (D) Vossa Senhoria indicareis os trâmites a serem seguidos.
- (E) Vossa Magnificência, Reitor Pedro Salles, será nomeada para o cargo.

41

Aviso e ofício são modalidades de comunicação oficial muito parecidas, mas não idênticas.

É característica somente do aviso

- (A) seguir o padrão de comunicação oficial.
- (B) exigir a presença de vocativo, invocando o destinatário.
- (C) trazer o nome e o cargo da autoridade que o expede.
- (D) ter como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si.
- (E) apresentar o nome do órgão ou setor, o endereço postal, o telefone e o endereço de correio eletrônico do remetente no cabeçalho.

42

As comunicações oficiais devem, sempre, ser redigidas de forma estritamente impessoal por terem como destinatários o próprio Serviço Público ou o conjunto dos cidadãos.

Em qual das seguintes frases manifesta-se essa característica?

- (A) Não permitirei impactos negativos dessa obra sobre o meio ambiente.
- (B) Solicita-se abertura de crédito extraordinário, especial ou suplementar.
- (C) Penso estar a despesa decorrente da medida prevista na lei orçamentária.
- (D) Certamente o valor a ser despendido estará disponível em moeda corrente.
- (E) Seria muito bom se houvesse outras possibilidades de resolução do problema.

43

Não se concebe que um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão.

BRASIL. *Manual de Redação da Presidência da República*, 2002, p. 11.

Um texto legal desse tipo tem, como característica, a

- (A) formalidade
- (B) uniformidade
- (C) complexidade
- (D) inteligibilidade
- (E) transparência de sentido

44

A universidade promove, a cada ano, a colação de graus de seus alunos. Dessa forma, em uma data específica, todos os formandos são convocados a comparecer ao auditório da universidade para participar da colação de grau coletivamente.

Esse evento, de grandes proporções, é classificado como evento

- (A) cultural
- (B) científico
- (C) associativo
- (D) profissional
- (E) institucional

45

Cada evento oficial conta com um profissional que é o responsável pela coordenação do cerimonial. Ele elabora o roteiro do cerimonial, a lista de autoridades a convidar, a composição da mesa diretiva, além de passar todas as coordenadas ao apresentador do evento.

Tal profissional é denominado

- (A) cerimonialista
- (B) diretor de palco
- (C) secretário geral
- (D) mestre de comenda
- (E) mestre de cerimônias

46

Para comemorar o acordo de cooperação técnica firmado entre o governo de um país vizinho e a universidade, foi marcada cerimônia noturna na embaixada.

Em ocasiões especiais como essa, que contará com a presença do Chefe de Estado do país vizinho, o traje adequado a ser utilizado pelos convidados é o traje

- (A) de gala
- (B) esporte
- (C) *de calle*
- (D) *tenue de ville*
- (E) passeio completo

47

Com a chegada do novo diretor, muitas coisas mudaram na organização. Os departamentos foram revistos e re-dimensionados, e o profissional de secretariado passou a não mais atender apenas ao executivo, mas a todo um departamento. Além disso, todos passaram a ter de utilizar *tablets* para as atividades de trabalho, com novos aplicativos de agendamento e acompanhamento. Essas mudanças não foram bem vistas pelo secretário, que não tardou em reclamar: “Tudo sempre funcionou muito bem da maneira antiga. Não sei por que mudar”. Em pouco tempo aconteceu sua demissão.

Nesse caso, o profissional apresentou deficiência na competência denominada

- (A) liderança
- (B) criatividade
- (C) flexibilidade
- (D) independência
- (E) comunicação

48

Os convites protocolares impressos costumam trazer as iniciais R.S.V.P.

A presença dessas iniciais significa que o convidado

- (A) não deve levar acompanhante.
- (B) deve confirmar presença ao evento.
- (C) tem que usar traje passeio completo.
- (D) é o homenageado especial do evento.
- (E) foi convidado a compor a mesa diretiva.

49

No caso de um evento oficial com a presença dos ministros de Estado, de acordo com o Decreto nº 70.274/1972, o primeiro ministro a ser anunciado é o ministro da

- (A) Saúde
- (B) Justiça
- (C) Fazenda
- (D) Agricultura
- (E) Aeronáutica

50

Observando a história da profissão de secretariado, havia no Antigo Egito um grupo de profissionais muito requisitados pelos governantes, por conta de serem competentes, letrados, dominarem vários idiomas e possuírem alto nível de conhecimentos gerais.

Esses profissionais, que tiveram importância grande para o surgimento da profissão de secretário, eram denominados

- (A) felás
- (B) faraós
- (C) hetepes
- (D) escribas
- (E) sacerdotes

51

Observe a imagem abaixo



BOND. M. T. O. **Organizando eventos**. Coleção Manual do Profissional de Secretariado, v.4. Curitiba: Intersaberes, 2012. p. 111-112. Adaptado.

Levando em consideração a organização de uma mesa de refeição formal dentro das regras de etiqueta à mesa, verifica-se que estão em desacordo com tais regras

- (A) as taças para vinho
- (B) os talheres para sobremesa
- (C) as facas, os garfos e a colher de sopa
- (D) os pratos para refeição e salada
- (E) o talher e o prato para pão e manteiga

52

O *feedback* é uma mensagem clara e objetiva que avalia comportamentos e suas implicações. Ele pode servir como reforço a comportamentos preferidos ou como estímulo à mudança de comportamentos inadequados. Assim, ao oferecer um *feedback*, o profissional deve colocar-se no lugar do receptor, para que possa supor a compreensão do fato pela ótica do outro.

A capacidade de colocar-se na posição de outra pessoa está relacionada ao conceito de

- (A) apatia
- (B) empatia
- (C) simpatia
- (D) harmonia
- (E) sinergia

53

Um profissional de secretariado foi chamado a preparar a viagem de uma executiva da organização. As reuniões deveriam ocorrer no mesmo hotel em que se hospedaria, para logo em seguida, deslocar-se de volta ao aeroporto e embarcar com destino à sua cidade natal.

Nesse caso, o tipo de hospedagem mais adequado é denominado

- (A) *hostel*
- (B) *guesthouse*
- (C) hotel cápsula
- (D) hotel residência
- (E) hotel com *business center*

54

Foi dada ao profissional de secretariado a incumbência de organizar os arquivos da empresa. Ao analisar os arquivos, ele percebeu que os documentos estavam dispersos e que partes de alguns documentos estavam perdidas.

Nesse caso, qual princípio da arquivística está sendo violado e que se deve tentar corrigir?

- (A) unicidade
- (B) organicidade
- (C) proveniência
- (D) indivisibilidade
- (E) cumulatividade

55

Uma das ferramentas de administração mais utilizadas é a matriz urgente-importante, também conhecida como matriz de Eisenhower. Um profissional de secretariado pode utilizar essa matriz para determinar quais tarefas devem ser feitas primeiramente.

A prioridade é dada com base na análise dos graus de urgência e de importância de cada tarefa, sendo que o conceito de importância está associado à(ao)

- (A) prazo para realização da tarefa.
- (B) custo financeiro envolvido na realização da tarefa.
- (C) tempo em que tarefa está esperando para ser realizada.
- (D) contribuição de tal tarefa para o alcance de objetivos.
- (E) quantidade de pessoas envolvidas na realização da tarefa.

56

Com as mudanças implantadas na organização, passou a ser necessário que funcionários de áreas diferentes passassem a formar equipes de trabalho. A ideia era de que o alcance dos objetivos da organização seria mais rápido se houvesse uma combinação das competências dos profissionais.

Equipes formadas por profissionais de diversos departamentos de uma organização são denominadas equipes

- (A) de projetos
- (B) autogeridas
- (C) de força-tarefa
- (D) funcionais cruzadas
- (E) encarregadas autônomas

57

Ao longo de uma reunião, o profissional de secretariado anotou em sua agenda as datas definidas para apresentação de resultados e passou a acompanhar o andamento das atividades. O contato periódico com a equipe, durante o acompanhamento, é fundamental para que se façam os ajustes nos prazos e nos processos, caso necessário.

O acompanhamento das decisões oriundas de uma reunião é denominado

- (A) pauta
- (B) coalizão
- (C) *follow-up*
- (D) *feedback*
- (E) *check-list*

58

A excelência em serviços prestados aos clientes é buscada por qualquer tipo de organização.

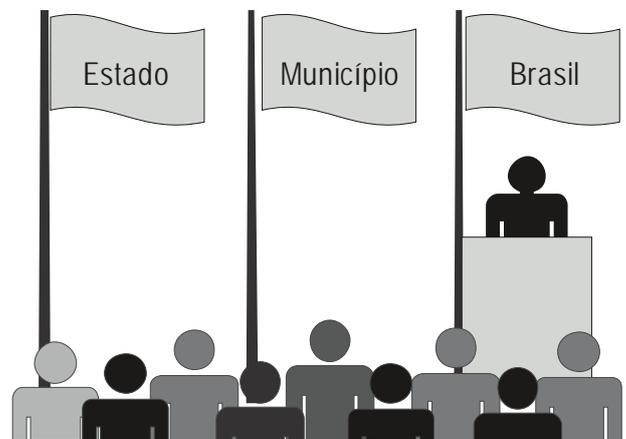
Levando em conta as características da gestão da qualidade de serviços, a insatisfação do cliente acontece quando

- (A) a comunicação externa faz com que o serviço seja re-dimensionado para o cliente.
- (B) o serviço é prestado exclusivamente de acordo com as especificações previstas para o processo.
- (C) não há percepções do cliente a respeito da qualidade porque a prestação de serviços é neutra.
- (D) as lacunas não são percebidas e o cliente apresenta sua própria configuração para o serviço.
- (E) o cliente compara suas expectativas e percepções com relação ao serviço e entende que as expectativas superaram as percepções.

59

Em um evento municipal, os mastros de três bandeiras estavam à direita de quem falava à audiência e tinham todos a mesma altura.

Neles, as bandeiras do Brasil, a do estado ao qual o município pertence e a do próprio município eram vistas pelo público como o representado na Figura a seguir.



O que deve ser corrigido na colocação das bandeiras?

- (A) A Bandeira Nacional deve ocupar a posição central.
- (B) A Bandeira Nacional deve ser hasteada em um mastro mais alto.
- (C) A bandeira do município não poderia ser hasteada no mesmo ambiente onde a Bandeira Nacional está hasteada.
- (D) A bandeira do estado deve ocupar a posição central.
- (E) A primeira bandeira, mais à esquerda, deveria ser a Bandeira Nacional.

60

O profissional de secretariado também pode valer-se do *marketing* pessoal para ser valorizado na organização. Um determinado profissional, por exemplo, além de cuidar de suas atividades secretariais de forma exemplar, é bem informado, lê dois jornais por dia, e dedica parte de seu tempo fora do ambiente de trabalho à leitura de clássicos da literatura.

Essa característica está associada a qual componente de *marketing* pessoal?

- (A) dinâmica de vida
- (B) marca de caráter
- (C) marca de personalidade
- (D) visibilidade e disponibilidade
- (E) conhecimentos e habilidades gerais

RASCUNHO

RASCUNHO