

**CONCURSO PÚBLICO PARA  
TÉCNICO-ADMINISTRATIVO****Edital nº 212/2016**

Nível Código

**E 121****Cargo: SECRETÁRIO EXECUTIVO****CADERNO DE QUESTÕES****Instruções ao candidato – parte integrante do Edital – subitem 18.2**

1. O candidato deverá receber o **Caderno de Questões**, o **Cartão de Respostas** e a **Folha de Redação**.
2. Confira se recebeu o **Caderno de Questões** referente ao cargo ao qual está concorrendo. Verifique se constam deste **Caderno**, de forma legível, 65 (sessenta e cinco) questões objetivas e a proposta de **Redação**, caso contrário notifique imediatamente ao fiscal. Será eliminado do Concurso o candidato que realizar prova para um cargo diferente do qual concorre.
3. Verifique se seus dados conferem com os que aparecem no **Cartão de Respostas** e na **Folha de Redação**, caso contrário notifique imediatamente ao fiscal. Leia atentamente as instruções para o preenchimento de ambos.
4. Cada questão objetiva proposta apresenta 5 (cinco) opções de respostas, sendo apenas uma correta.
5. No **Cartão de Respostas**, para cada questão, assinale apenas uma opção, pois atribuir-se-á nota zero a toda questão com mais de uma opção assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
6. Sob pena de eliminação do Concurso, na **Folha de Redação**, não faça qualquer registro que possa identificá-lo. Da mesma forma não é permitido fazer uso de instrumentos auxiliares para cálculos e desenhos, ou portar qualquer dispositivo eletrônico, inclusive telefone celular, que sirva de consulta ou de comunicação.
7. O tempo para realização da Prova Objetiva e da Redação é de no mínimo **uma hora e trinta minutos** e no máximo **quatro horas e trinta minutos**. Os candidatos poderão levar o **Caderno de Questões**, faltando, no máximo, uma hora para o término da prova.
8. Durante a realização da prova será feita a coleta da impressão digital. Colabore com o fiscal.
9. Para preencher o **Cartão de Respostas** e a **Folha de Redação**, use apenas caneta esferográfica de corpo transparente e de ponta média com tinta azul ou preta.
10. Ao término da prova, entregue ao fiscal o **Caderno de Questões**, a **Folha de Redação** e o **Cartão de Respostas** assinado. A não entrega do **Cartão de Respostas** e da **Folha de Redação**, implicará na eliminação do Concurso. O candidato só poderá levar o **Caderno de Questões** na última hora que antecede o horário do término da prova.
11. O Gabarito Preliminar será divulgado no dia 9 de abril de 2017, a partir das 14 horas no endereço eletrônico do Concurso.
12. A imagem do **Cartão de Respostas**, contendo a assinatura, impressão digital e respostas assinaladas pelo candidato será divulgada no dia 26 de abril de 2017, a partir das 14 horas no endereço eletrônico do Concurso.

Após o aviso para o início da prova, o candidato deverá permanecer no local de realização da mesma por, no mínimo, noventa minutos.



## Parte I: Língua Portuguesa

### Texto

#### A IMAGEM NO ESPELHO

Aos 20 anos escreveu suas memórias. Daí por diante é que começou a viver. Justificava-se:

– Se eu deixar para escrever minhas memórias quando tiver 70 anos, vou esquecer muita coisa e mentir demais. Redigindo-as logo de saída, serão mais fiéis e terão a graça das coisas verdes.

O que viveu depois disto não foi propriamente o que constava do livro, embora ele se esforçasse por viver o contado, não recuando nem diante de coisas desabonadoras. Mas os fatos nem sempre correspondiam ao texto e, para ser franco, direi que muitas vezes o contradiziam.

Querendo ser honesto, pensou em retificar as memórias à proporção que a vida as contrariava. Mas isto seria falsificação do que honestamente pretendia (ou imaginara) devesse ser a sua vida. Ele não tinha fantasiado coisa alguma. Pusera no papel o que lhe parecia próprio de acontecer. Se não tinha acontecido, era certamente traição da vida, não dele.

Em paz com a consciência, ignorou a versão do real, oposta ao real prefigurado. Seu livro foi adotado nos colégios, e todos reconheceram que aquele era o único livro de memórias totalmente verdadeiro. Os espelhos não mentem.

(ANDRADE, C. D. de. *Contos plausíveis*. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1981, p. 23.)

**01** “Aos 20 anos escreveu suas memórias. Daí por diante é que começou a viver. Justificava-se:

– Se eu deixar para escrever minhas memórias quando tiver 70 anos, vou esquecer muita coisa e mentir demais. Redigindo-as logo de saída, serão mais fiéis e terão a graça das coisas verdes”.

A construção dos parágrafos acima configura uma estrutura predominantemente:

- (A) descritiva, com predomínio de fatos.
- (B) enumerativa, com apenas um narrador.
- (C) narrativa, com a presença de dois narradores.
- (D) comparativa, com predomínio do passado.
- (E) dissertativa, com explicitação de acontecimentos.

**02** O pronome sublinhado estabelece a coesão textual, retomando uma ideia anteriormente expressa, em:

- (A) “Ele não tinha fantasiado coisa alguma”.
- (B) “Pusera no papel o que lhe parecia próprio de acontecer”.

- (C) “Se não tinha acontecido, era certamente traição da vida, não dele”.
- (D) “Mas isto seria falsificação do que honestamente pretendia (ou imaginara) devesse ser a sua vida”.
- (E) “Seu livro foi adotado nos colégios, e todos reconheceram que aquele era o único livro de memórias totalmente verdadeiro”.

**03** “– Se eu deixar para escrever minhas memórias quando tiver 70 anos, vou esquecer muita coisa e mentir demais.”

O conectivo sublinhado no período composto acima estabelece uma relação de:

- (A) condição.
- (B) causalidade.
- (C) companhia.
- (D) consequência.
- (E) finalidade.

**04** A locução verbal sublinhada exprime um processo em sua fase inicial em:

- (A) “Se eu deixar para escrever minhas memórias quando tiver 70 anos, vou esquecer muita coisa e mentir demais”.
- (B) “Aos 20 anos escreveu suas memórias. Daí por diante é que começou a viver”.
- (C) “O que viveu depois disto não foi propriamente o que constava do livro, embora ele se esforçasse por viver o contado”.
- (D) “Querendo ser honesto, pensou em retificar as memórias à proporção que a vida as contrariava”.
- (E) “Mas isto seria falsificação do que honestamente pretendia (ou imaginara) devesse ser a sua vida”.

**05** “Seu livro foi adotado nos colégios, e todos reconheceram que aquele era o único livro de memórias totalmente verdadeiro.”

Os adjetivos único e verdadeiro empregados no contexto indicam que:

- (A) os nossos ideais nem sempre correspondem ao que consta do livro.
- (B) os nossos ideais nem sempre são importantes na juventude.
- (C) as memórias deixam de ser importantes com o passar do tempo.
- (D) as memórias seriam falsificação do ímpeto da juventude.
- (E) as memórias, no livro, se referem a um real prefigurado na juventude.

**06** A progressão do texto se dá por meio de uma expressão de sentido concessivo em:

- (A) “Querendo ser honesto, pensou em retificar as memórias à proporção que a vida as contrariava”.
- (B) “– Se eu deixar para escrever minhas memórias quando tiver 70 anos, vou esquecer muita coisa e mentir demais”.
- (C) “O que viveu depois disto não foi propriamente o que constava do livro, embora ele se esforçasse por viver o contado, não recuando nem diante de coisas desabonadoras”.
- (D) “Ele não tinha fantasiado coisa alguma. Pusera no papel o que lhe parecia próprio de acontecer”.
- (E) “Seu livro foi adotado nos colégios, e todos reconheceram que aquele era o único livro de memórias totalmente verdadeiro”.

**07** O procedimento predominantemente usado no texto para estabelecer a progressão das ideias no desenvolvimento do tema é:

- (A) contraste.
- (B) descrição.
- (C) comparação.
- (D) argumentação.
- (E) exemplificação.

**08** No trecho “Ele não tinha fantasiado coisa alguma”, a locução verbal sublinhada está no pretérito mais-que-perfeito do modo indicativo. O verbo sublinhado encontra-se nesse mesmo tempo e modo no fragmento:

- (A) “Os espelhos não mentem”.
- (B) “Aos vinte anos, escreveu suas memórias”.
- (C) “Em paz com a consciência, ignorou a versão do real”.
- (D) “e todos reconheceram que aquele era o único livro de memórias”.
- (E) “Mas isto seria falsificação do que honestamente pretendera”.

**09** Em “Pusera no papel o que lhe parecia próprio de acontecer”, sem alterar o sentido do trecho, o pronome “lhe” poderia ser substituído por:

- (A) a ele.
- (B) ao destino.
- (C) ao papel.
- (D) à vida.
- (E) à falsidade.

**10** O fragmento sublinhado em “Redigindo-as logo de saída, serão mais fiéis e terão a graça das coisas verdes” é uma metáfora que, em linguagem denotativa, poderia ser substituída por:

- (A) das novidades.
- (B) da adolescência.
- (C) das ondas do mar.
- (D) das frutas não maduras.
- (E) do seu próprio espelho.

**11** É possível reproduzir a frase “Ele não tinha fantasiado coisa alguma”, sem perda de sentido, de todas as maneiras a seguir, EXCETO em:

- (A) Coisa alguma fantasiado ele tinha.
- (B) Fantasiado coisa alguma ele tinha.
- (C) Alguma coisa ele não tinha fantasiado.
- (D) Não tinha ele fantasiado coisa alguma.
- (E) Coisa alguma tinha ele fantasiado.

**12** O trecho que apresenta uma ideia de tempo é:

- (A) “Seu livro foi adotado nos colégios”.
- (B) “Daí por diante é que começou a viver”.
- (C) “Em paz com a consciência, ignorou a versão do real”.
- (D) “Se não tinha acontecido, era certamente traição da vida, não dele”.
- (E) “Mas isto seria falsificação do que honestamente pretendera”.

**13** No trecho “Mas os fatos nem sempre correspondiam ao texto e, para ser franco, direi que muitas vezes o contradiziam”, a conjunção adversativa sublinhada pode ser substituída, mantendo-se a ideia de oposição, por:

- (A) então.
- (B) portanto.
- (C) entretanto.
- (D) desse modo.
- (E) assim sendo.

**14** A expressão “à proporção que”, que denota proporcionalidade, sem alteração do sentido pode ser substituída por:

- (A) pelo que.
- (B) à medida que.
- (C) toda vez que.
- (D) por conta de que.
- (E) tendo em vista que.

**15** A primeira palavra do trecho “Se eu deixar para escrever minhas memórias quando tiver 70 anos, vou esquecer muita coisa e mentir demais” traz a ideia de:

- (A) desejo.
- (B) fantasia.
- (C) certeza.
- (D) hipótese.
- (E) expectativa.

## Parte II: Noções Básicas de Administração Pública

**16** O planejamento é um instrumento de gestão que deve ser implantado:

- (A) somente por entidades públicas.
- (B) apenas por entidades de economia mista.
- (C) por todas as entidades que visam aumentar a eficiência, a eficácia e o controle, para a tomada de decisões por parte dos gestores institucionais.
- (D) apenas nas entidades que possuam o controle de seus custos e gerenciamento de riscos.
- (E) somente pelas entidades de economia mista.

**17** A legislação que “estabelece as metas e prioridades para o exercício financeiro seguinte; orienta a elaboração do Orçamento; dispõe sobre alteração na legislação tributária; e estabelece a política de aplicação das agências financeiras de fomento” denomina-se Lei de:

- (A) Diretrizes Orçamentárias (LDO).
- (B) Responsabilidade Fiscal (LRF).
- (C) Licitações (LL).
- (D) Finanças Federal (LFF).
- (E) Direito Financeiro (LDF).

**18** Com a promulgação da Constituição Federal (CF) em outubro de 1988, o planejamento governamental foi alterado profundamente. Assim, as políticas públicas do governo para um período de quatro anos e os caminhos para viabilizar as metas previstas passam a ser estabelecidos por meio de um instrumento denominado Plano:

- (A) Estratégico (PE).
- (B) de Desenvolvimento Institucional (PDI).
- (C) de Aceleração do Crescimento (PAC).
- (D) de Trabalho (PT).
- (E) Plurianual (PPA).

**19** O princípio do Orçamento Público que estabelece a obrigatoriedade da previsão de todas as receitas e fixação de todas as despesas é denominado:

- (A) totalidade.
- (B) universalidade.
- (C) anuidade.
- (D) unidade.
- (E) orçamento bruto.

**20** O principal instrumento para registro, acompanhamento e controle da execução orçamentária, financeira e patrimonial, na esfera federal de governo, é o Sistema:

- (A) de Execução e Monitoramento dos Gastos Públicos (SEMGP).
- (B) de Gestão (SIGET).
- (C) Integrado de Custos (SIC).
- (D) Integrado de Administração Financeira (SIAFI).
- (E) Público de Escrituração Digital (SPED).

**21** De acordo com a Lei nº 8.666/93, as modalidades de licitação são:

- (A) concorrência, tomada de preços, convite, concurso e leilão.
- (B) competição, importação, carta e pesquisa.
- (C) convocação, proposta, intimação e certame.
- (D) contratação, doação, compra indireta e evento.
- (E) anúncio, edital, empreitada e cadastro.

**22** A despesa no serviço público deve ser precedida de:

- (A) pagamento.
- (B) liquidação.
- (C) empenho.
- (D) crédito suplementar
- (E) recurso financeiro.

**23** Avalie se cada afirmativa a seguir é verdadeira (V) ou falsa (F).

- I** O Brasil já dispunha, até meados dos anos de 1960, de uma experiência de planejamento relativamente variada, experiência que, no entanto, não pode ser aproveitada em toda sua plenitude para promover o desenvolvimento nacional. Isso porque havia ausência de coordenação, descontinuidade e ineficiência operacional dos planos de desenvolvimento.
- II** O Plano Plurianual de Investimentos estabelece de forma regionalizada as diretrizes, os objetivos e as metas da administração pública federal para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada.
- III** Com o advento da promulgação da Constituição Federal (CF) em outubro de 1988, o planejamento governamental foi alterado profundamente. Foi instituído o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) como principal instrumento de planejamento de médio prazo do governo brasileiro.

As afirmativas I, II e III são, respectivamente:

- (A) V, V e V.
- (B) F, F e F.
- (C) F, V e F.
- (D) V, V e F.
- (E) F, F e V.

**24** O planejamento é uma condição básica para o sucesso de qualquer trabalho que procure a melhoria da qualidade. Sendo assim, o planejamento pode ser definido como um:

- (A) instrumento que estabelece as metas e prioridades para o exercício financeiro subsequente.
- (B) conjunto de ações que se realiza de modo contínuo e permanente.
- (C) documento aprovado por lei, onde estão fixadas todas as despesas previstas e todas as receitas.
- (D) instrumento de programação cujos produtos contribuem para materialização dos objetivos do programa.
- (E) preparação e controle do futuro a partir do presente por meio da reflexão sistemática sobre a realidade a enfrentar e os objetivos a atingir.

**25** O orçamento público se caracteriza pela multiplicidade de aspectos: político, jurídico, contábil, econômico, financeiro, administrativo, etc. O seu conceito tem sido alterado ao longo do tempo, em decorrência das modificações de sua função, além de sua forma de elaboração, e tem relação com o regime de governo. Atualmente, o Brasil adota o orçamento do tipo:

- (A) executivo.
- (B) misto.
- (C) legislativo.
- (D) padronizado.
- (E) institucional.

**26** Dentro da Estrutura Programática, que demonstra para que a despesa pública está sendo realizada, tem-se um conjunto de operações que se realizam de modo contínuo e permanente, com vista a alcançar o objetivo determinado pelo programa, dos quais resulta um produto necessário à manutenção da ação de governo. Esse conjunto de operações é denominado:

- (A) projeto.
- (B) atividade.
- (C) gastos.
- (D) custos.
- (E) despesa.

**27** A Classificação Institucional, dentro da Classificação Orçamentária, serve para:

- (A) identificar quem é o responsável pela despesa e pela receita.
- (B) melhorar o desempenho gerencial da administração pública.
- (C) explicitar a distribuição regional das metas e gastos do Governo Federal.
- (D) proporcionar a alocação de recursos nos orçamentos anuais de modo compatível com os objetivos e diretrizes.
- (E) dar maior transparência à aplicação de recursos públicos e aos resultados obtidos.

**28** A modalidade de licitação para aquisição de bens e serviços comuns, onde a disputa pelo fornecimento se dá através de sessão pública, presencial ou eletrônica, por meio de propostas e lances, para a classificação e habilitação do licitante que ofertou o menor preço, é:

- (A) concorrência.
- (B) convite.
- (C) concurso.
- (D) tomada de preços.
- (E) pregão.

**29** De acordo com o art. 58, da Lei nº 4.320/64, “o ato emanado de autoridade competente que cria para o Estado obrigação de pagamento pendente ou não de implemento de condição” é a definição de:

- (A) despesa.
- (B) custo.
- (C) liquidação.
- (D) empenho.
- (E) dotação.

**30** As receitas públicas provenientes de tributos, de contribuições, da exploração do patrimônio estatal (patrimonial) e da exploração de atividades econômicas (agropecuária, industrial e de serviços), são classificadas como:

- (A) de capital.
- (B) financeiras.
- (C) correntes.
- (D) orçamentárias.
- (E) de bens e direitos.

### Parte III: Conhecimentos Específicos

**31** Segundo Oliveira, Sistema de Informações Gerenciais (SIG) é definido como o processo de:

- (A) mediação entre os funcionários responsáveis pela comunicação com os clientes impactados pelos resultados.
- (B) linguagem coerente com a visão de futuro e a missão do negócio desde 2005.
- (C) transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa.
- (D) intermediação de mídia de comunicação para propiciar o ensino/aprendizagem de acordo com a teoria cibernética.
- (E) otimização de redes sociais corporativas para promover melhores interações interpessoais no núcleo de cada departamento.

**32** Analise a figura:

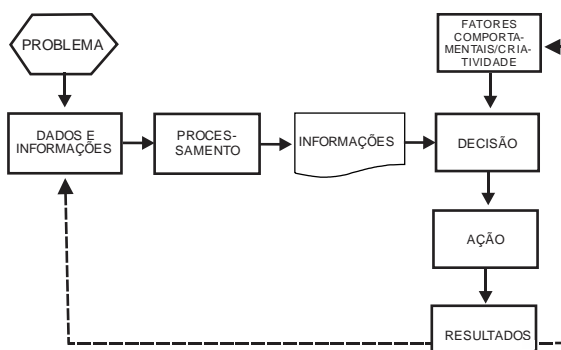


Figura 1.7 – Criatividade e realização do executivo no SIG.

Oliveira afirma que no processo de criatividade e realização, verifica-se que a premissa básica para a visão sistêmica envolve:

- (A) todos os itens.
- (B) problema, dados e informações e ação.
- (C) problema, informações, decisão e ação.
- (D) dados e informações, processamento, informações.
- (E) dados e informações, processamento e informações, decisão e ação.

**33** Conforme aponta Oliveira, há três níveis para a abordagem do SIG. São eles:

- (A) analítico, tático e operacional.
- (B) estratégico, analítico e processual.
- (C) estratégico, processual e operacional.
- (D) processual, tático e analítico.
- (E) estratégico, tático e operacional.

**34** De acordo com Matos, o fluxo de comunicação mais presente nas empresas de pequeno porte e extremamente informais é o:

- (A) ascendente.
- (B) descendente.
- (C) circular.
- (D) horizontal.
- (E) transversal.

**35** De acordo com Matos, para as empresas sobreviverem precisam se comunicar com:

- (A) seus clientes externos, seus clientes internos e clientes potenciais.
- (B) seus clientes externos, seus clientes internos e mídia.
- (C) clientes potenciais, clientes indiretos e sociedade civil.
- (D) clientes potenciais, seus clientes internos e mídia.
- (E) seus clientes externos, seus clientes internos e clientes indiretos.

**36** Matos mostra que segundo o Opinion Research Corp Internacional (ORCI), as principais causas que impedem um sistema eficaz de informações nas organizações são, além de critério vicioso:

- (A) escamoteação de informações para obter vantagens pessoais; assédio moral; e rivalidades interdepartamentais.
- (B) símbolo de status; assédio moral; criação de abismos; e rivalidades interdepartamentais.
- (C) símbolo de status; assédio moral; e rivalidades interdepartamentais.
- (D) símbolo de status; escamoteação de informações para obter vantagens pessoais; criação de abismos; e rivalidades interdepartamentais.
- (E) assédio moral; escamoteação de informações para obter vantagens pessoais; criação de abismos; e rivalidades interdepartamentais.

**37** Conforme apontado por Matos, pesquisas realizadas nos Estados Unidos, demonstram que, em média, o tempo de trabalho de um profissional em uma empresa de médio a grande porte é dividido da seguinte forma:

- (A) 35% para escutar; 50% para falar; 6% para ler; e 9% para escrever.
- (B) 45% para escutar; 30% para falar; 16% para ler; e 9% para escrever.
- (C) 25% para escutar; 50% para falar; 16% para ler; e 9% para escrever.
- (D) 45% para escutar; 10% para falar; 16% para ler; e 29% para escrever.
- (E) 9% para escutar; 30% para falar; 16% para ler; e 45% para escrever.

**38** Segundo Matos, favorecem a comunicação:

- (A) aprender a escutar automaticamente.
- (B) pensar que se pode escutar bem e ler ao mesmo tempo.
- (C) acreditar que a personalidade tem um efeito pequeno na capacidade de escutar.
- (D) ouvir atentamente usando o corpo todo.
- (E) acreditar que a habilidade de escutar depende da inteligência.

**39** Veiga aponta que a partir dos anos 80, houve várias transformações que fizeram com que as empresas repensassem, além de suas estruturas, e redefinissem seus mercados com a finalidade de manterem competitivas também suas:

- (A) estratégias; receitas de capital, fornecedores e funcionário; responsabilidade social; competências e habilidades de seus recursos humanos.
- (B) estratégias; relações com clientes, receitas de capital; responsabilidade social; competências e habilidades de seus recursos humanos.

(C) estratégias; relações com clientes, fornecedores e funcionário; responsabilidade social; receitas de capital.

(D) receitas de capital; relações com clientes, fornecedores e funcionário; responsabilidade social; competências e habilidades de seus recursos humanos.

(E) estratégias; relações com clientes, fornecedores e funcionário; responsabilidade social; competências e habilidades de seus recursos humanos.

**40** Em 10 de janeiro de 1996, a Lei nº 9.261, assinada pelo presidente da república Fernando Henrique Cardoso, alterou a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º, em relação à regulamentação anteriormente assinada pelo então presidente da república José Sarney. Em relação ao art. 3º, a definição de 1996 afirma que:

(A) é assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contem pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intervalares de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência desta lei.

(B) técnico em secretariado deve ter diploma de curso de secretariado em nível de curso superior de tecnologia com quatro períodos de duração e 320 horas de carga horária.

(C) é assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, com diploma de nível superior, contem pelo menos dois anos ininterruptos ou cinco anos intervalares de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência desta lei.

(D) técnico em secretariado deve ter diploma de curso de secretariado em nível de graduação bacharelado, com seis períodos de duração e 420 horas de carga horária.

(E) é vedado ao profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

**41** Entre as dicas para melhorar a administração do tempo, Veiga considera:

(A) iniciar o seu expediente desempenhando as atividades mais importantes, mais complexas e aquelas que dependem só de você.

(B) interagir com os colegas.

(C) delegar somente as tarefas essenciais da rotina de trabalho.

(D) realizar reuniões no início do dia para garantir o espírito democrático nas decisões.

(E) iniciar o expediente revisando o agendamento dos gestores nas atividades internas e externas, sobretudo aquelas relacionadas aos fatores críticos de sucesso (FCS).



**42** No que se refere à elaboração de cartas comerciais, o “destinatário” deve ser colocado:

- (A) centralizado no papel, com nome e endereço.
- (B) à direita do papel, com nome e endereço.
- (C) no cabeçalho do papel, ao lado do timbre da empresa.
- (D) à esquerda do papel, com nome e endereço.
- (E) à direita do papel, mantendo o timbre da empresa à esquerda.

**43** No que tange à organização de viagens, são importantes além do destino, da data (ida e volta), do horário de preferência e a melhor opção de horário de voo, as seguintes observações:

- (A) as conexões; as escalas e a tarifa que atenda às exigências do solicitante.
- (B) as conexões; as escalas e a tarifa mais barata.
- (C) a priorização do transporte intermodal; a otimização da pontuação para obtenção de milhagem; e a tarifa que atenda às exigências do solicitante.
- (D) a priorização do transporte intermodal; e a tarifa que atenda às exigências do solicitante.
- (E) as conexões; a otimização da pontuação para obtenção de milhagem.

**44** A agenda é uma importante ferramenta de trabalho, pois possibilita organizar, planejar e lembrar os compromissos assumidos. Veiga aponta que, na divisória relativa à inicial do nome do chefe, a secretária deve reservar uma folha para os dados pessoais, tais como nome completo, endereço, data de nascimento, telefone residencial e celular, bem como:

- (A) filiação, nome do cônjuge, data de nascimento do cônjuge, número do RG e CIC, dados bancários e senhas correspondentes.
- (B) filiação, nome do cônjuge, data de nascimento do cônjuge, nome dos filhos, data de nascimento dos filhos, número do RG e CIC, dados bancários e senhas correspondentes.
- (C) nome do cônjuge, data de nascimento do cônjuge, nome dos filhos, data de nascimento dos filhos, número do RG e CIC, dados bancários e senhas correspondentes.
- (D) filiação, nome do cônjuge, nome dos filhos, número do RG e CIC, dados bancários.
- (E) filiação, nome do cônjuge, data de nascimento do cônjuge, nome dos filhos, data de nascimento dos filhos, número do RG e CIC, dados bancários.

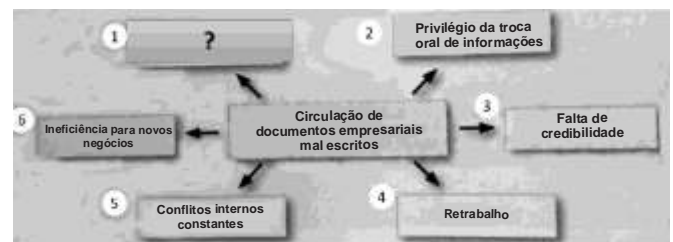
**45** Algumas reuniões contam com a presença de um participante estrangeiro. Nesses casos, a secretária deve ter alguns cuidados adicionais:

- I a reunião deve ser agendada com maior antecedência, para que todas as providências quanto à viagem do executivo sejam tomadas.
- II verificar com o chefe quem será o responsável pela reserva das passagens e do hotel e pelo pagamento das despesas.
- III verificar se o executivo estrangeiro viajará sozinho ou acompanhado.
- IV de acordo com o período em que ele ficar na cidade, a secretária pode elaborar e sugerir uma programação cultural.
- V verificar a necessidade de contratar um intérprete para a reunião.

Estão corretos os itens:

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

**46** Sobre os problemas com documentos empresariais mal escritos, Gold aponta seis aspectos de maior impacto. Cinco estão registrados na figura a seguir:



O problema do retângulo 1 é:

- (A) alto *turnover* e absenteísmo.
- (B) falhas na educação básica do país.
- (C) desmotivação para a leitura.
- (D) problemas com “quedas” constantes de sistema.
- (E) layout impróprio para a comunicação organizacional.

**47** No que tange ao princípio fundamental do texto empresarial, Gold aponta que a comunicação empresarial, diferentemente do texto jornalístico e do literário, por exemplo, tem como seu princípio fundamental:

- (A) usar corretamente a língua do texto.
- (B) fazer a revisão com ênfase na pontuação para informar exatamente o necessário.
- (C) caracterizar a estrutura do texto de acordo com o receptor.
- (D) gerar uma resposta objetiva àquilo que é transmitido.
- (E) emitir a mensagem sem juízo de valor em relação à informação.

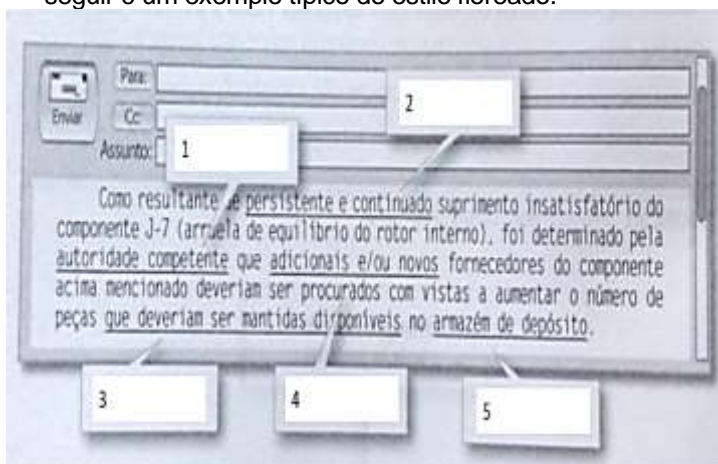
48 Segundo Gold, no uso das unidades de hora, a grafia adequada pela ABNT para 14 horas e 30 minutos é:

- (A) 14hs30min.
- (B) 14hs30m.
- (C) 14:30m.
- (D) 14h30min.
- (E) 14:30h.

49 Segundo Gold, para que as frases não fiquem perdidas e sem lógica, é preciso que haja conexão entre as ideias apresentadas no texto. O conceito que descreve esta característica é denominado:

- (A) concisão.
- (B) objetividade.
- (C) coerência.
- (D) clareza.
- (E) linguagem adequada.

50 Muitos textos apresentam informações simples escritas de modo rebuscado, dando a impressão de uma pretensa ostentação da linguagem culta. O parágrafo a seguir é um exemplo típico do estilo floreado.



A alternativa que explica a verbosidade impressa no parágrafo é:

- (A) 1 prolixo; 2 redundante; 3 impreciso; 4 prolixo; e 5 repetitivo.
- (B) 1 impreciso; 2 repetitivo; 3 prolixo; 4 prolixo; e 5 redundante.
- (C) 1 impreciso; 2 redundante; 3 prolixo; 4 prolixo; e 5 repetitivo.
- (D) 1 prolixo; 2 prolixo; 3 redundante; 4 impreciso; e 5 repetitivo.
- (E) 1 prolixo; 2 impreciso; 3 redundante; 4 prolixo; e 5 repetitivo.

## TEXT 1

### What is administrative excellence?

Administrative Professionals perform some of the toughest functions in an office. Not only are you required to keep pace with ever-changing technology, you need to work with and through many people to meet deadlines, resolve conflicts, gather information, and coordinate schedules and logistics. Additionally, you are often the first point-of-contact for customers – your competence and professionalism in meeting their demands might be one of the most important factors in how your organization is perceived in the marketplace. To satisfy the needs of so many, your technical skills and your interpersonal skills must be well-balanced to generate efficient and effective results.

Administrative excellence pertains to the quality of work and the caliber of service that you provide in carrying out your responsibilities. Excellence by definition exceeds the routine expectations of managers, coworkers, and other customers, but it is a standard first set by you. It is something that many aspire to and work hard to deliver. I once read that excellence means “you are better today than you were yesterday, but not as good as you will be tomorrow.” With that understanding, you can see there is no finish line. Excellence is a commitment to continually do and give your best.

Although we each have personal standards and differing values in terms of excellence, there are a few things that help to streamline administrative efforts in reaching high levels of job performance. Here are what I considered to be the “5Ps” of administrative excellence:

1. **Perception** – Self-awareness of behaviors and skills that maximize strengths and minimize weaknesses.

Know yourself and what you like and what you dislike about your job. Pay attention to those activities that excite and engage you. Typically, these are things that come naturally or easily for you – your strengths. Find opportunities to do more of what you love to do – you’ll be happier and more satisfied with your work. Take control and find solutions for those parts of your job that are less fulfilling so that your emotions and attitude don’t work against you.

2. **Purpose** – Understanding the importance of job responsibilities and identifying with the overall objectives of the team, department, and organization.

It’s one thing to know *how* to do your job, but it’s more important to know *why* you do what you do. Understanding your role in the bigger picture of organizational success helps to ignite feelings of inclusion and professional pride.

3. **Progress** – Ability to think progressively for continuous personal and professional improvement.

Challenge yourself to try new things and new ways of doing routine things. Don’t let yourself stagnate or become too comfortable – seize opportunities to showcase your skills or push self-imposed limitations.

People rarely gain a professional edge when others

can't see or don't know what they are capable of achieving.

4. **Partnership** – Willingness and ability to foster good relationships and teamwork with coworkers, managers, and customers.

Good relationships are the foundation for resourcefulness in your job. Treat others with respect. Do what you say you will do, offer to help others, exhibit a sense of urgency in responding to requests, and extend common courtesy – when others reciprocate, a trusting partnership is formed.

5. **Professionalism** – High standards of appearance, personal conduct, work product, and expertise.

Don't leave doubts in the minds of others. Match image with skills and knowledge to help shape the thoughts and experiences of others. Continue to learn and produce accurate, timely work and your reputation and credibility will "speak for itself."

There are many other measurements of excellence. Find things that are unique about you and make your pathway to excellence your own. No one else will do it or achieve it in exactly the same manner. It's often the small things that make a person stand out in a big way. Several years ago, a manager described his admin's stellar performance in this way, "I don't know how else to explain it..everything she does for me comes back just a little bit better than I expected it to." That's a strong endorsement for administrative excellence – a little effort, a lot of admiration.

©Administrative Excellence – 2010

(Adapted from:

<https://adminexcellence.wordpress.com/2010/03/16/what-is-administrative-excellence/>, in 12/01/2017)

51 According to text 1, the alternative that best describes professional excellence is:

- (A) it is dependant on feedback of peers.
- (B) it is achieved when you get a good job.
- (C) it is identifying the goals of the team.
- (D) it is developing oneself continuously.
- (E) it is meeting managers' expectations.

52 Based on text 1, the alternative which best contains some of the characteristics required for achieving professional excellence is:

- (A) competence and readiness to respond.
- (B) good personal conduct and ascendancy.
- (C) competence and ascendancy.
- (D) ascendancy and accomodation.
- (E) accomodation and competence.

53 In the fragment "**Not only are you required to keep pace with ever-changing technology, you need to work with and through many people to meet deadlines** (...)" the use of an inversion is made. According to Cambridge dictionary, "[i]nversion happens when we reverse the normal word order of a structure". They are used in formal styles to give

emphasis to the ideas communicated. The alternative that contains the same type of inversion is:

- (A) Under no circumstances can we accept inappropriate behavior.
- (B) Here comes the taxi!
- (C) I opened the door and there stood Louis!
- (D) He looked out and there was Patrick, walking hand in hand with Samantha.
- (E) Beautiful day, isn't it?

54 In the fragment "**Treat** others with respect. **Do** what you say you will do, **offer** to help others, **exhibit** a sense of urgency in responding to requests, and **extend** common courtesy – when others reciprocate, a trusting partnership is formed", imperative forms are used for:

- (A) giving orders.
- (B) providing information.
- (C) giving directions.
- (D) making requests.
- (E) giving commands.

55 In the fragment "Understanding your role in the bigger picture of organizational success helps **to ignite** feelings of inclusion and professional pride.", the underlined word can be substituted – without changing the original meaning – by:

- (A) to kindle.
- (B) to stimulate.
- (C) to initiate.
- (D) to radiate.
- (E) to twinkle.

## Text 2

### The Case for Executive Assistants

Melba J. Duncan

Among the most striking details of the corporate era depicted in the AMC series *Mad Men*, along with constant smoking and mid-day drinking, is the army of secretaries who populate Sterling Cooper, the 1960s ad agency featured in the show. The secretary of those days has gone the way of the carbon copy and been replaced by the executive assistant, now typically reserved for senior management. Technologies like e-mail, voice mail, mobile devices, and online calendars have allowed managers at all levels to operate with a greater degree of self-sufficiency. At the same time, companies have faced enormous pressure to cut costs, reduce head count, and flatten organizational structures. As a result, the numbers of assistants at lower corporate levels have dwindled in

most corporations. That's unfortunate, because effective assistants can make enormous contributions to productivity at all levels of the organization.

At very senior levels, the return on investment from a skilled assistant can be substantial. Consider a senior executive whose total compensation package is \$1 million annually, who works with an assistant who earns \$80,000. For the organization to break even, the assistant must make the executive 8% more productive than he or she would be working solo—for instance, the assistant needs to save the executive roughly five hours in a 60-hour workweek. In reality, good assistants save their bosses much more than that. They ensure that meetings begin on time with prep material delivered in advance. They optimize travel schedules and enable remote decision making, keeping projects on track. And they filter the distractions that can turn a manager into a reactive type who spends all day answering e-mail instead of a leader who proactively sets the organization's agenda. As Robert Pozen writes in this issue: A top-notch assistant "is crucial to being productive."

That's true not only for top executives. In their zeal to cut administrative expenses, many companies have gone too far, leaving countless highly paid middle and upper managers to arrange their own travel, file expense reports, and schedule meetings. Some companies may be drawn to the notion of egalitarianism they believe this assistant-less structure represents—when workers see the boss loading paper into the copy machine, the theory goes, a "we're all in this together" spirit is created. But as a management practice, the structure rarely makes economic sense. Generally speaking, work should be delegated to the lowest-cost employee who can do it well. (I)..... companies have embraced this logic by outsourcing work to vendors or to operations abroad, back at headquarters they ignore it, forcing top talent to misuse their time. As a longtime recruiter for executive assistants, I've worked with many organizations suffering from the same problem: There's too much administrative work and too few assistants to whom it can be assigned.

Granting middle managers access to an assistant—or shared resources—can give a quick boost to productivity even at lean, well-run companies. Firms should also think about the broader developmental benefits of providing assistants for up-and-coming managers. The real payoff may come when the manager arrives in a job a few levels up better prepared and habitually more productive. An experienced assistant can be particularly helpful if the manager is a new hire. The assistant becomes a crucial on-boarding resource, helping the manager read and understand the organizational culture, guiding him or her through its different (and difficult) personalities, and serving as a sounding board during the crucial acclimation. In this way, knowledgeable assistants are more than a productivity asset: They're reverse mentors, using their experience to teach new

executives how people are expected to behave at that level in the organization.

(Extract taken from <https://hbr.org/2011/05/the-case-for-executive-assistants>, in 12/01/2017)

**56** In the passage: "For the organization to **break even**, the assistant must make the executive 8% more productive than he or she would be working solo", the highlighted expression can be replaced – without changing the original meaning – by:

- (A) turn a loss.
- (B) turn a profit.
- (C) balance books.
- (D) make a profit.
- (E) gain money.

**57** The alternative that fits the blank (I) best is:

- (A) And.
- (B) Moreover.
- (C) In addition.
- (D) For example.
- (E) Although.

### Text 3

#### The Assistants, by Camille Perri

#### Chapter 1

In less than a second I was at his desk, notepad in hand. Behind me a wall of flat-screens flashed the news being broadcast by Titan and its so-called competitors. Robert had the uncanny ability to devote a small portion of his gaze to each screen simultaneously. In all he owned nine satellite television networks, one hundred seventy-five newspapers, one hundred cable channels, forty book imprints, forty television stations, and one movie studio. His total audience reached around 4.7 billion people, which came out to around three-fourths of the population of the entire globe. But the news was his baby. He was never not watching it, analyzing it, shaping it. That's why he situated his office at Titan News headquarters, where he could keep close watch not only on his wall of flat-screens but also on his journalists. A man as powerful as Robert could have hidden himself anywhere, pulling at the strings of the world from a lounge chair in the Seychelles, unseen by his employees—but he needed to be here at the center of it all, at the hub.

Our office didn't look like a newsroom that you'd imagine from movies or TV drama series. The floors below ours were more like that—the broadcast, print media, and digital newsrooms, each of which could have easily passed for something out of *The Matrix*. And there was an entire floor of flashy studios used for our non-stop news coverage and thrill-a-minute opinion shows. But our office on the fortieth floor was far less exciting, just row after row of desks and cubicles. Still, we were the brain of the whole operation, the source from which all orders trickled down. Titan's chief editors and all of Robert's most trusted deputies had desks on our floor so Robert could pull them into impromptu with the business leaders and celebrities he met with—and so he could foster relationships between them and the political-party representatives (yes, from both parties) who came to lobby him. I guess what I'm trying to say is, what the fortieth floor lacked in flash it made up for in influence.

(Taken from  
<http://www.penguinrandomhouse.com/books/317172/the-assistants-by-perri-camille/9780399172540/>)

**58** Our office didn't look like a newsroom that you'd imagine from movies or TV drama series. The underlined expression refers to:

- (A) the assistant's office.
- (B) the assistant and the boss's office.
- (C) the boss's office.
- (D) all the employers' office.
- (E) all the employers' and the boss's offices.

**59** The phrasal verb highlighted in the fragment: "I guess what I'm trying to say is, what the fortieth floor lacked in flash it made up for in influence" can be substituted by an expression which adds more formality to its tone. The alternative that best fits the passage is:

- (A) lost.
- (B) penalized.
- (C) damaged.
- (D) compensated.
- (E) censured.

**60** When writing a correspondence, it is essential to be careful about the tone of the language to communicate the content. According to ASHLEY (2005:34), "[i]t is important to try to get the right 'tone' in your letter. This means that, generally speaking, you should aim for a neutral tone, avoiding pompous language on the one hand and language which is too informal or colloquial on the other."

The best alternative to illustrate the appropriate tone for opening a commercial letter to Ron Barron, CEO of an educational startup, is:

- (A) Dear Ron.
- (B) Hi, Ron.
- (C) Mr Ron.
- (D) Ron.
- (E) Dear Mr Barron.

**61** When we are writing formal e-mails, we can use the formal letter-writing phrases:

- (A) Start: Hi, Mr. John/ End: Yours sincerely.
- (B) Start: Hi, Mr. John/ End: Yours faithfully.
- (C) Start: Dear Mr. John/ End: See you later.
- (D) Start: Dear Mr. Barns/ End: Yours sincerely.
- (E) Start: Dear Mr. Barns/ End: Yours faithfully.

**62** When addressing people in formal contexts, we it is appropriate to use a title. In the alternatives below, the one which indicates the correct relationship between title and status is:

- (A) Mr. is used for married man only.
- (B) Mr. is used for married and unmarried man.
- (C) Mrs. is used for unmarried woman.
- (D) Miss is used for married woman.
- (E) Dr. is used for man only.

**63** Acronyms are used to shorten email messages. The alternative that stands for its correct definition is:

- (A) FYI stands for For Your Information.
- (B) bcc stands for Basic Common Copy.
- (C) cc stands for Common Copy.
- (D) ASAP stands for As Simple As Possible.
- (E) NRN stands for No Report Necessary.

**64** One of the trickiest grammar aspects in any language is subject-verb agreement. Considering subject-verb agreement, the only correct alternative is:

- (A) Many leading researchers have published their findings in journals.
- (B) The only excuse possible are the ones we invented together.
- (C) To keep these students inside the classroom all the time are not healthy.
- (D) The New York Times are the best newspaper in the USA.
- (E) A number of documents is missing from the office since yesterday.

**65** “A secretary or personal assistant is a person whose work consists of supporting management, including executives, using a variety of project management, communication, or organizational skills. These functions may be entirely carried out to assist one other employee or may be for the benefit of more than one. In other situations a secretary is an officer of a society or organization who deals with correspondence, admits new members, and organizes official meetings and events.” (Wikipedia)

(Taken from <https://en.wikipedia.org/wiki/Secretary> Access in 04/02/2017)

The word that best replaces the underlined expression is:

- (A) fires.
- (B) hires.
- (C) dismisses.
- (D) rejects.
- (E) expels.

## Parte IV: Redação

### INSTRUÇÕES

AO DESENVOLVER O SEU TEXTO É INDISPENSÁVEL:

- inter-relacionar ideias e argumentos;
- expressar-se com vocabulário apropriado e em modalidade padrão da língua portuguesa escrita;
- escrever com letra legível;
- produzir um texto em prosa com, no mínimo, 20 e, no máximo, 25 linhas.

A – Leia o texto a seguir como material de reflexão para seu próprio texto.

### VIVER SEM SONHOS?

Os que temos à noite reacendem o passado. São vivos, têm volume, fazem sentido. Dizem os especialistas que não sonhar à noite pode matar. Os homens sonham. Os cachorros e gatos sonham. Sonhar é uma estratégia noturna de sobrevivência. Mas, parece, de dia as coisas mudam. Nas sociedades pós-modernas os sonhos atrapalham a vida. Tiram o foco do que é prático e eficaz, dos resultados, do que rende consumo. Sempre se pode, é claro, sonhar com uma mulher, ou um homem. Com um carro novo. Ou com a roupa da moda. Ou o último iPhone. E com trocar o homem, ou a mulher, o carro, a roupa e o iPhone, tudo descartável, por versões mais da hora. Mas aí (digo agora eu) não se trata de sonho, mas de desejo. Os desejos são poderosas coisas, movem mundos e montanhas. Mas perigosas quando são os únicos atores em cena.

Márcio Tavares D'Amaral. *O Globo*, 23/05/2015.

B – A partir da leitura do texto, desenvolva o seguinte tema:

**“Os desejos são poderosas coisas, movem mundos e montanhas. Mas perigosas quando são os únicos atores em cena.”**

5

10

15

20

25

RASCUNHO



