

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
-----------	-------	-------------------

ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:	ORDEM
---	-------

## 107 – Profissional de Nível Universitário Jr Secretário Executivo

### INSTRUÇÕES

1. Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova.
3. Antes de iniciar a prova, confira a numeração de todas as páginas.
4. A prova desta fase é composta de 50 questões objetivas e 1 questão discursiva.
5. Nesta prova, as questões são de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
6. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
7. Ao receber o cartão-resposta e a folha de versão definitiva, examine-os e verifique se o nome impresso neles corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente aos aplicadores de prova.
8. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
9. A questão discursiva deverá ser resolvida no caderno de provas e transcrita **NA ÍNTEGRA** para a folha de versão definitiva, com caneta preta.  
**Serão consideradas para correção apenas as respostas que constem na folha de versão definitiva.**
10. A duração da prova é de 5 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta e para a folha de versão definitiva.
11. Não será permitido ao candidato:
  - a) Manter em seu poder relógios e aparelhos eletrônicos ou qualquer objeto identificável pelo detector de metais. Tais aparelhos deverão ser desligados e colocados **OBRIGATORIAMENTE** dentro do saco plástico, que deverá ser acomodado embaixo da carteira ou no chão. É vedado também o porte de armas.
  - b) Usar bonés, gorros, chapéus ou quaisquer outros acessórios que cubram as orelhas.
  - c) Usar fone ou qualquer outro dispositivo no ouvido. O uso de tais dispositivos somente será permitido quando indicado para o atendimento especial.
  - d) Levar líquidos, exceto se a garrafa for transparente e sem rótulo.
  - e) Comunicar-se com outro candidato, usar calculadora e dispositivos similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
  - f) Portar carteira de documentos/dinheiro ou similares.
  - g) Usar óculos escuros, ressalvados os de grau, quando expressamente por recomendação médica, devendo o candidato, então, respeitar o subitem 5.6.5 do Edital.
  - h) Emprestar materiais para realização das provas.

Caso alguma dessas exigências seja descumprida, o candidato será excluído do processo seletivo.
12. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.
13. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 5 horas.

Inglês

Espanhol

Informática

Conhecimento Específico

Redação

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



## INGLÊS

The following text is for questions 01 and 02.

### Spanish Congress moves to decriminalize insulting the king

Spanish Congress agreed on Tuesday to discuss reforms to the Criminal Code that would soften or even eliminate crimes such as insulting the king, inciting terrorism and offending religious sentiments.

**Freedom of expression has to be understood not only of inoffensive ideas but rather those that contradict, attack or upset the state**

The initiative, put forward by left-wing party Unidos Podemos, has the support of the governing Socialist Party (PSOE) and nationalist parties but has been rejected by center-right groups Ciudadanos and the Popular Party (PP), who say it is a “free-for-all against symbols and institutions”. The opposition parties argue the PSOE is supporting the reform to repay nationalist parties for backing the no-confidence motion that ousted PP leader Mariano Rajoy from power and saw Pedro Sánchez of the PSOE become prime minister.

On Tuesday, parliament voted 180 in favor and 160 against reforming the Criminal Code. If this majority holds and there are no further amendments or postponements, within a few months it will no longer be a crime to insult the king, national symbols and state institutions, or offend religious sentiment. The PSOE and the Basque Nationalist Party (PNV) have, however, warned they want to put “limits” on the reform.

(Disponível em: <[https://elpais.com/elpais/2018/10/24/inenglish/1540373559\\_454299.html](https://elpais.com/elpais/2018/10/24/inenglish/1540373559_454299.html)>.)

**01 - De acordo com o texto, é correto afirmar:**

- ▶ a) Se não houver emendas ou adiamentos, dentro de alguns meses não será crime insultar o rei da Espanha.
- b) Os líderes Mariano Rajoy e Pedro Sánchez têm a mesma opinião sobre as reformas do Código Penal.
- c) A maioria do parlamento espanhol acredita que a liberdade de expressão sofreu um grande retrocesso nas esferas judicial e política.
- d) A iniciativa de reforma do Código Penal espanhol partiu do partido socialista (PSOE) e contou com o apoio do partido de esquerda Podemos.
- e) Na Espanha não é considerado crime a ofensa a quaisquer religiões, nem mesmo a incitação ao terrorismo.

**02 - According to the text, it is correct to say that the underlined expression “free-for-all against symbols and institutions” refers to the fact that:**

- a) all citizens are in favor of fighting against national symbols and institutions.
- b) institutions and national symbols should not be questioned by Mariano Rajoy, Spain’s ex-prime minister.
- ▶ c) Ciudadanos and PP agree that reforming the Criminal Code leads to a chaotic situation and should not be supported.
- d) the center-right parties believe that freedom has to be considered and it should lead to reforms to the Criminal Code.
- e) the reform of the Criminal Code shall face no limits to soften crimes such as insulting the king, inciting terrorism and offending religious sentiments.

The following text is for questions 03 and 04.

Mavis took one end and I the other and together we carefully manoeuvred the old brass bed through the bedroom door and the open verandah doors.

We lifted it over the balustrade into the hands of family waiting below.

Carrying it over the lavender, under the low Albizia branches, then past the roses, they gently put it down in the middle of the freshly mown lawn.

Chantelle carried out the cotton sheets, the embroidered pillows, and finally the multi-coloured blanket her great-grandmother had knitted for me.

Tonight, on her 90th birthday, my mother wants to sleep out under the stars.

(Disponível em: <[www.readersdigest.com.au/true-stories-lifestyle/reader-stories/100-Word-Stories-2016](http://www.readersdigest.com.au/true-stories-lifestyle/reader-stories/100-Word-Stories-2016)>.)

**03 - The text above tells the story of:**

- a) a woman and her husband who decided to improve the bedroom by painting it and buying new furniture.
- b) Mavis who decided to celebrate her great-grandmother’s birthday, buying her a new bed, sheets, pillows and a blanket.
- ▶ c) two persons who skilfully moved a bed from the bedroom to the house garden so that the narrator’s mother could spend the night under the stars.
- d) Chantelle’s relatives who organized a social event in the middle of the lawn in order to show their neighbors their new house.
- e) the new large ornamental tropical American tree, the roses and lavenders that embellished the house garden, especially in starry nights.

**04 - In the sentence, “they gently put it down in the middle of the freshly mown lawn”, the underlined word refers to:**

- a) the family.
- b) the lavender.
- c) the balustrade.
- d) the bedroom door.
- ▶ e) the old brass bed.

The following text is for questions 05 to 07.

**Chris Watts to be sentenced for killing pregnant wife, 2 daughters**

Chris Watts is scheduled to be in a Colorado court at 10 a.m. MST.

Shanann was reported missing August 13 after she missed a doctor's appointment.

Her husband initially appeared on television pleading for help finding his wife and daughters. Later, he admitted he murdered them.

Despite the guilty plea, Watts' parents said they believe there is more to the story.

"It boils down to: I just want the truth of what really happened", said Ronnie Watts, Chris' father. "If he did it all, I can live with it. If he didn't, I want him to fight for it".

Shanann's family pushed back saying her memory and reputation should be protected.

"Shanann was a wonderful soul. Everyone who knew Shanann knows this to be true. Even Chris Watts knows this to be true. Yet Chris Watts still chose to murder Shanann, Bella, Celeste, and Nico. Chris Watts still chose to dump the bodies of his own family in oil tanks. And Chris Watts still chose to lie about it until he could lie no more". He pled guilty to murdering his family because he is guilty.

In court Monday, Shanann's parents will be allowed to speak.

Watts is expected to receive life in prison without the chance of parole. His eligibility for the death penalty was removed as part of the plea deal.

(Disponível em: <<https://abc13.com/us-world/>>.)

**05 - According to the text, it is correct to say:**

- a) Both Watts and Shanann's parents do not believe Chris is innocent.
- b) Chris' father was the only relative to be present in the Colorado court.
- c) The day Shanann had an appointment with the doctor she was still seen alive.
- ▶ d) After denying he had murdered his wife and two kids, Chris confessed his crime.
- e) Shanann's parents were the first persons to notice their daughter had disappeared.

**06 - De acordo com o texto, espera-se que Chris Watts:**

- a) indique o local onde despejou os corpos de sua família.
- ▶ b) receba pena de prisão perpétua sem a chance de liberdade condicional.
- c) se apresente no tribunal do Colorado com a finalidade de evitar a pena de morte.
- d) apareça na televisão para pedir ajuda na busca de sua família desaparecida desde o mês de agosto.
- e) possa conversar com seus pais e pedir a eles que lutem para que sua inocência seja provada no tribunal.

**07 - No texto, a expressão "It boils down to: I just want the truth of what really happened ...", está corretamente formulada em:**

- ▶ a) A história se resume ao pai de Chris querer saber a verdade do que realmente aconteceu.
- b) A grande repercussão do caso fez com que o pai de Chris quisesse saber o que ocorreu com seu filho.
- c) Essa história não foi totalmente elucidada pelo tribunal e, por esse motivo, haverá um novo julgamento para tentar determinar a verdade.
- d) A verdade do que realmente aconteceu virá à tona quando as partes do processo se manifestarem.
- e) A generalização dos fatos faz com que a verdade absoluta não tenha sido alcançada.

**A imagem a seguir é referência para a questão 08.**



**08 - After reading the billboard above, it is correct to infer that it is about:**

- a) The latest film released.
- b) A competition for an office.
- c) A movement for fairer prices.
- ▶ d) A road safety campaign.
- e) An appeal against child labor.

## ESPAÑHOL

El siguiente texto es referencia para las cuestiones 09 a 12.

Una vez más, el Gran Wyoming y Dani Mateo han logrado herir sensibilidades con sus bromas. Lo hicieron en el programa de El Intermedio de este miércoles 31 de octubre, donde Mateo, durante una lectura paródica del prospecto del Frenadol, simulaba estornudar y sonarse los mocos con la bandera de España, acto en el que se recrea unos segundos. Inmediatamente después, el cómico simula darse cuenta de repente de lo que acaba de hacer y empieza a pedir perdón. “¿¡Qué he hecho, qué he hecho!?”, exclama. “No, no, no. Yo no quería ofender a nadie”, dice mientras acaricia y besa la bandera. “No quería ofender, ni a los españoles, ni al rey ni mucho menos a los chinos que venden estos trapos”, continúa para retractarse de nuevo e ipso facto por usar la palabra “trapos”. “Señores de la Audiencia Nacional, no soy yo, son las contraindicaciones”, cuenta antes de concluir su sketch. Esta parodia ha levantado, por supuesto, muchas ampollas y las críticas no se han hecho esperar. Decenas de personas han manifestado a través de Twitter su indignación con este gesto, con Dani Mateo y con el programa y la cadena donde este se emite. Por supuesto, esto ha generado un debate y muchos otros han respondido argumentando que esto solo es humor.

(Disponible en: <<https://www.20minutos.es/noticia/3480704/0/dani-mateo-suena-mocos-bandera-espana>>.)

**09 - De acordo com o texto, Dani Mateo (jornalista, comediante e apresentador de rádio e televisão) recebeu críticas por:**

- a) secar o suor com a bandeira da Espanha em uma propaganda na televisão.
- b) coçar os ouvidos com a bandeira espanhola em um programa humorístico.
- ▶ c) assoar o nariz com a bandeira espanhola em um programa de televisão.
- d) limpar o rosto com a bandeira da Espanha em uma Audiência Nacional.
- e) lavar os braços com a bandeira espanhola em apresentação de uma peça teatral.

**10 - Dani Mateo faz uma leitura humorística:**

- ▶ a) da bula de um remédio.
- b) das maneiras de pedir perdão.
- c) das brincadeiras do Gran Wyoming.
- d) das formas de se dirigir às pessoas.
- e) da relação dos espanhóis com a monarquia.

**11 - Ao dizer: “No quería ofender, ni a los españoles, ni al rey ni mucho menos a los chinos que venden estos trapos”, Dani Mateo:**

- a) encara a situação com seriedade e lamenta sua atitude anterior.
- b) se arrepende do que fez, mas não consegue pedir perdão em público.
- ▶ c) dá indícios de que quer pedir perdão, mas termina com um tom jocoso.
- d) preocupa-se em retificar sua posição em relação ao povo, ao rei e à bandeira.
- e) acaricia e beija a bandeira para demonstrar que não houve intenção de ofender ninguém.

**12 - Na frase “Decenas de personas han manifestado a través de Twitter su indignación con este gesto, con Dani Mateo y con el programa y la cadena donde este se emite”, a palavra sublinhada faz referência:**

- a) a Dani Mateo.
- ▶ b) ao programa.
- c) ao Twitter.
- d) ao gesto.
- e) ao debate.

El siguiente texto es referencia para las cuestiones 13 a 16.

**Es preocupante que las faltas no hayan sido erradicadas de la escuela primaria o secundaria y tampoco de la Universidad**

Las oposiciones celebradas el pasado verano para ocupar 20.000 plazas de profesor de enseñanza secundaria y formación profesional arrojaron un dato preocupante: casi el 10% de los puestos quedaron desierto por las deficientes calificaciones de los aspirantes. Parte de esta escabechina fue fruto de las faltas de ortografía y gramaticales de los candidatos a docentes, una situación que tiende a desembocar en un perverso de círculo vicioso. Si quienes están llamados a impartir el magisterio cometen incorrecciones en la utilización del lenguaje, es muy probable que los alumnos las reproduzcan y perpetúen los mismos desaciertos.

(Disponible en: <[https://elpais.com/elpais/2018/11/06/opinion/1541526123\\_788643.html](https://elpais.com/elpais/2018/11/06/opinion/1541526123_788643.html)>.)

**13 - En la primera línea del fragmento, la expresión subrayada significa que el autor se preocupa con:**

- a) las reglas de las escuelas que los alumnos no obedecen.
- b) las violaciones de garantías que los alumnos enfrentan en clase.
- c) las consecuencias para los alumnos que se ausentan de las clases.
- ▶ d) los errores que alumnos de todos los niveles tienen en lengua española.
- e) el estorbo que son los malos alumnos en clase desde primaria hasta que llegan a la Universidad.

14 - La expresión subrayada en el párrafo “Parte de esta escabechina” se refiere:

- a) a la cantidad de plazas ofrecidas.
- b) a las oposiciones del pasado verano.
- c) a la formación permanente de los docentes.
- d) a la enseñanza secundaria y formación profesional.
- ▶ e) al grande número de suspensos en el examen.

15 - La idea principal del párrafo es:

- a) destacar que los aspirantes a profesores son los mayores perjudicados en la actual enseñanza.
- b) motivar a profesores para que desarrollen sus conocimientos en lengua española.
- c) cuestionar la necesidad de realizar oposiciones con un promedio de tantos puestos desiertos.
- d) oponerse al planteamiento de que la ortografía y la gramática son fundamentales para un buen profesor.
- ▶ e) poner en relieve los problemas de ortografía y de gramática de aspirantes a docentes en pruebas selectivas.

16 - Considera el siguiente refrán popular: “Nadie escarmienta en cabeza ajena”. El mensaje que nos trasmite ese refrán es:

- a) Todas nuestras buenas acciones generan consecuencias positivas.
- b) No sirven las palabras si no existen actos que confirmen lo que se ha dicho.
- c) A la hora de buscar una pareja se debe tener en cuenta alguien que tenga los gustos parecidos.
- ▶ d) Solamente somos capaces de aprender de nuestras propias experiencias y no de las de los demás.
- e) Cada quien debe opinar solamente sobre aquello que sabe, y abstenerse en aquellos asuntos que no entiende.

## INFORMÁTICA

17 - Com relação ao Explorador de Arquivos no Windows 10(BR), ao se selecionar um arquivo localizado em uma pasta de rede, em um servidor de arquivos, cujo acesso do corrente usuário é controle total, e apertar a tecla Delete ocorrerá:

- ▶ a) a exclusão permanente do arquivo.
- b) o envio desse arquivo para a lixeira no computador de rede.
- c) o envio desse arquivo para a lixeira no computador local (Este computador).
- d) a exclusão do atalho para o arquivo no computador local, mas o arquivo não será destruído.
- e) a retirada do direito de acesso do usuário corrente ao arquivo, mas o arquivo não será destruído.

18 - Com relação ao BING (Mecanismo de Pesquisa Padrão do Windows 10 - Edge e Internet Explorer 11), acerca da precedência de operadores, a expressão

**carro eletrico I automovel hibrido**

é equivalente a:

- a) “carro eletrico” OR “automovel hibrido”
- b) “carro eletrico” NOT “Automovel hibrido”
- c) carro AND (eletrico OR automovel) AND hibrido
- ▶ d) (carro AND eletrico) OR (automovel AND hibrido)
- e) (carro OR eletrico) AND (automovel OR híbrido)

19 - A respeito da utilização de caracteres curinga no MS Word 2010, versão Português (BR), no recurso de Localização Avançada, considere as seguintes afirmativas:

1. (em)> localiza “em” e “comem”, mas não localiza “embora”.
2. r/[ae]to localiza somente as palavras “rato” e “reto”.
3. qu\*a localiza “quase”, “quimera” e “quando”, mas não localiza “aquilo” ou “enquanto”.

Assinale a alternativa correta.

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

20 - São formatos recomendados de áudio e vídeo com suporte no PowerPoint 2010 (considere Windows 10 em sua configuração padrão):

- a) .wav para vídeo e .swf ou .mp4 para áudio.
- b) .wav ou .mp4 para vídeo e .wmv ou .mp4 para áudio.
- c) .wav ou .mp4 para vídeo e .swf ou .wma para áudio.
- d) .wav ou .wmv para vídeo e .swf ou .mp4 para áudio.
- ▶ e) .wmv para vídeo e .wav ou .wma para áudio.

21 - A imagem representa um documento de 1 página no qual se utilizou a quebra de seção contínua para que parte do texto tenha 1 coluna (seção 1) e parte do texto tenha 2 colunas (seção 2).

(Considere MS Word 2010, quebra de seção)

Sobre a exclusão da quebra de seção, é correto afirmar:

- a) O documento passará a ter a formatação da seção 1, ou seja uma coluna.
- ▶ b) O documento passará ter a formatação da seção 2, ou seja 2 colunas.
- c) Será inserida automaticamente uma quebra de página e a formatação será da seção 1.
- d) O texto da seção 2 será excluído.
- e) O documento permanecerá sem alteração na formatação.



22 - Na planilha ao lado, deseja-se calcular o valor total de cada produto em relação ao valor total do pedido, usando-se referências absolutas.

Levando em consideração os dados apresentados, assinale a alternativa com a fórmula válida a ser utilizada na célula E4. Considere Microsoft Office 2010: Planilha Excel versão Português (BR).

	A	B	C	D	E	F
1	<b>Relação de Produtos</b>					
2						
3	<b>Quantidade</b>	<b>Produto</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>	<b>%</b>	
4	1	Teclado	R\$ 80,00	R\$ 80,00		
5	2	Mouse	R\$ 30,00	R\$ 60,00		
6	4	Roteador	R\$ 210,00	R\$ 840,00		
7	3	WebCam	R\$ 90,00	R\$ 270,00		
8		<b>Total</b>	<b>R\$ 1.250,00</b>			
9						
10						

- a) =(D4/#D8)\*100
- b) =(D4/&D&8)\*100
- c) =(D4/D&8&)\*100
- ▶ d) =(D4/\$D\$8)\*100
- e) =(D4/D\$8\$)\*100

## CONHECIMENTO ESPECÍFICO

23 - Considere os seguintes fechos de cortesia:

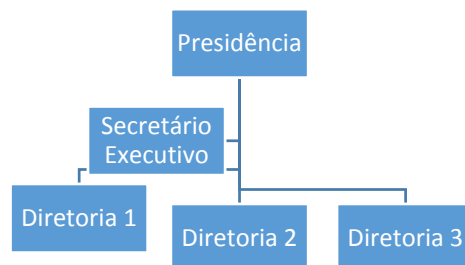
1. Com distinta consideração.
2. Apreciaremos sua pronta resposta.
3. Sendo o que se apresenta para o momento.
4. Permanecemos ao seu inteiro dispor.
5. Com as expressões de nossa elevada consideração, subscrevemo-nos prazerosamente.

São fechos de cortesia que podem constituir o último parágrafo de uma carta:

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

24 - O organograma ao lado é denominado:

- a) horizontal.
- b) radial.
- ▶ c) estrutural.
- d) matricial.
- e) funcional.



25 - De acordo com o artigo 4º da Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado, é atribuição do Secretário Executivo:

- a) classificação, registro e distribuição de correspondência.
- b) organização e manutenção dos arquivos de secretaria.
- c) redação e digitação de correspondência, inclusive em idioma estrangeiro.
- d) execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.
- ▶ e) conhecimentos protocolares.

26 - A respeito da comunicação organizacional, considere as seguintes afirmativas:

1. A comunicação é determinada pelo emissor, por sua posição, pelo status que ocupa na organização, pela credibilidade e reputação de que desfruta e pelas experiências passadas de comunicação que proporcionou.
2. A ausência de juízos de valor e de estereótipos por parte do secretário pode possibilitar-lhe uma abordagem comunicativa consistente.
3. Tudo o que dizemos nem sempre é determinado pelo receptor, uma vez que emissor e receptor não possuem influência recíproca.
4. Uma atmosfera mútua de confiança entre os membros de uma organização facilita a comunicação.
5. O emissor não pode dizer algo muito diferente daquilo que o receptor espera dele, caso contrário não estabelece comunicação positiva.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1, 3, 4 e 5 são verdadeiras.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1, 2, 4 e 5 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 5 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.

27 - Com relação às atribuições da secretária, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com as datas na coluna da esquerda.

- |          |     |   |
|----------|-----|---|
| 1. 1960. | ( ) | A primeira grande mudança da profissão. Surge o movimento com associações de classe e inicia-se o treinamento para secretárias, que passam a ter formação superior e a entender seu verdadeiro papel. |
| 2. 1970. | ( ) | A secretária tornou-se um símbolo de status gerencial. Todo “grande” gerente tinha uma secretária exclusiva.  |
| 3. 1980. | ( ) | As secretárias serventes estão em extinção. As técnicas secretarias não são mais o centro do trabalho da secretária, mas um de seus aspectos.   |
| 4. 1990. | ( ) | Regulamentação da profissão, surgimento dos sindicatos, profundas transformações no perfil gerencial brasileiro e, conseqüentemente, no dia da secretária.  |

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

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

28 - Assinale a alternativa que representa a descrição das técnicas secretarias desenvolvidas pelo secretário.

- a) Organização do ambiente de trabalho, como arrumação das salas e da mesa do gestor.
- b) Interpretação de balanços patrimoniais da empresa.
- ▶ c) Organização de agenda e reuniões.
- d) Compra de materiais de escritório.
- e) Verificação do cumprimento da ergonomia no ambiente de trabalho.

29 - No IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais – Empregabilidade do Profissional de Secretariado, realizado em 2008, foi proposto que a profissão seja compreendida como área secretarial e que seja subdividida em quatro subáreas. Nesse sentido, numere os parênteses abaixo de acordo com a respectiva subárea: 1 – Processos Administrativos; 2 – Atendimento; 3 – Comunicação e Expressão Verbal; 4 – Apoio Logístico.

- ( ) Escrita oral, não verbal e gestão informacional.
- ( ) Relacionamento presencial, telefônico e virtual.
- ( ) Organização de eventos, viagens e contratação de serviços terceirizados.
- ( ) Organização do ambiente e do expediente e sistematização do fluxo de atividades.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta dos parênteses, de cima para baixo.

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

30 - No quesito atendimento, segundo Berg (2013), as atitudes proativas fazem parte daquelas medidas especiais que surpreendem o cliente. Estamos nos referindo a:

- a) negociação.
- b) educação.
- c) comunicação.
- ▶ d) antecipação.
- e) mediação.



31 - Considere os seguintes deveres:

1. Considerar a profissão como um fim para a realização profissional.
2. Direcionar seu comportamento profissional a bem da verdade, da moral e da ética.
3. Respeitar sua profissão e exercer suas atividades.
4. Operacionalizar e canalizar o processo de comunicação com o público.

São deveres fundamentais do secretário:

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

32 - Existem regras protocolares específicas para o relacionamento telefônico que facilitam a comunicação de dentro para fora da empresa. A respeito do assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) Quando um superior telefona a uma pessoa que é de hierarquia inferior por meio dos secretários de ambos, ele deve estar ao telefone antes do secretário do superior passar a chamada ao seu chefe.
- ( ) Quem faz a chamada, aguarda na linha.
- ( ) Quando cair uma chamada antes de ser encerrada a conversa, deve ser a pessoa que recebeu a ligação quem toma a iniciativa de retornar.
- ( ) Quando um secretário fizer um convite em nome do seu chefe a uma pessoa da mesma categoria deste, não o transmitirá diretamente, mas sim por meio do secretário daquele.

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

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

33 - “Neste tipo de reunião, antes do seu início, é decidido o modo como as dúvidas e impasses serão resolvidos” (Portela, 2013). Essa reunião denomina-se:

- a) mesa-redonda.
- ▶b) deliberativa.
- c) seminário.
- d) técnica.
- e) informativa.

34 - “Há tarefas importantes que, se deixadas em uma lista genérica, junto com outras atividades menos importantes, correm o risco de serem esquecidas ou não realizadas a tempo. Ao simplesmente anotá-las, você fica momentaneamente aliviado, pois tem a sensação de que o assunto está resolvido, ou pelo menos sob controle. Existe ainda o risco de essa lista crescer cada vez mais, até ser impossível de ser gerenciada” (Portela, 2013).

Com base na afirmação acima, a autora sugere um método baseado na criação de listas: (1) Lista de Tarefas Pontuais; (2) Lista de Tarefas Recorrentes.

Numere as tarefas que correspondem a cada uma das listas mencionadas acima.

- ( ) Enviar um e-mail.
- ( ) Dar um *feedback* a um colaborador.
- ( ) Sugerir ideias para um novo projeto.
- ( ) Anotar assuntos para a próxima reunião com o gerente da filial.
- ( ) Iniciar um planejamento.
- ( ) Divulgar assuntos de interesse cultural.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta dos parênteses, de cima para baixo.

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

35 - Considerando as regras da ANAC para transporte de bagagem de mão, o transportador deverá permitir uma franquia mínima desse item por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte. A franquia mínima para bagagem de mão é de:

- a) 20 quilos.
- b) 15 quilos.
- ▶c) 10 quilos.
- d) 5 quilos.
- e) 3 quilos.

36 - Conforme acordado entre os países membros e associados ao Mercosul e o acordo de viagem Decisão 018/08, estabelecido com Colômbia e Equador, é permitido o embarque de passageiros das nacionalidades em questão portando:

- a) carteira de vacinação.
- b) CPF.
- c) autorização de embarque.
- ▶ d) Carteira de Identidade Civil.
- e) passagem aérea.

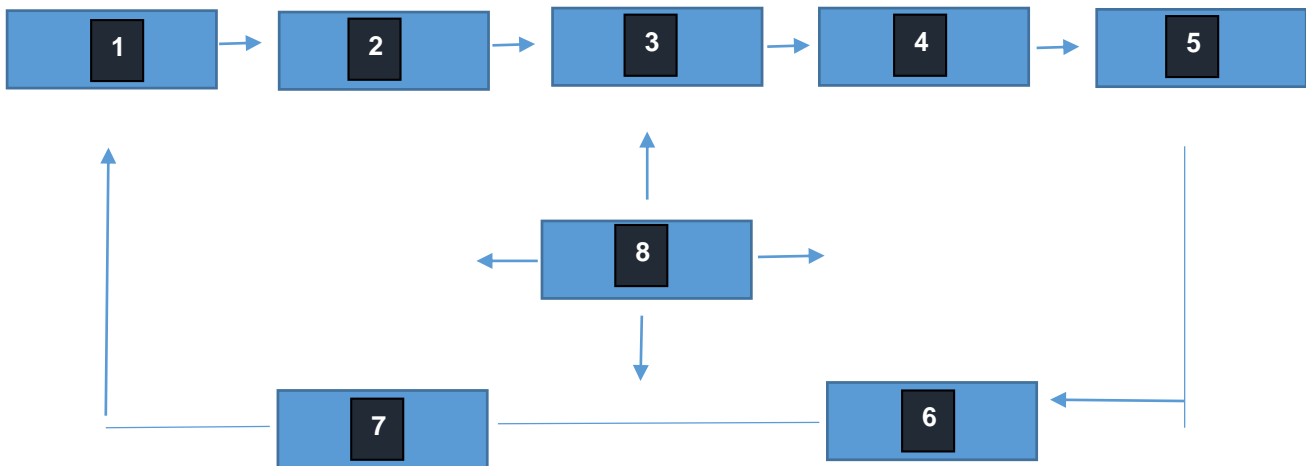
37 - Sabe-se que no *serviço à francesa* predomina a formalidade e algumas regras devem ser seguidas ao servir. A respeito do assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) Os empregados devem estar uniformizados.
- ( ) As bebidas devem ser servidas pelo lado esquerdo de cada pessoa sentada à mesa.
- ( ) O pão, assim como todos os pratos do jantar, são servidos pelo lado esquerdo e retirados pelo lado direito.
- ( ) A sobremesa, juntamente com seus talheres, deve ser servida pela esquerda e retirada pela direita.
- ( ) As taças e os copos devem ser retirados pela direita, no final da refeição.
- ( ) O copo de água não é retirado, ficando até o fim da sobremesa.

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

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

38 - Considere a figura abaixo:



As variáveis do processo de comunicação são, respectivamente:

- a) 1 – Destinatário; 2 – Codificação; 3 – Mensagem; 4 – Receptor; 5 – Feedback; 6 – Resposta; 7 – Decodificação; 8 – Ruído.
- ▶ b) 1 – Emissor; 2 – Codificação; 3 – Mensagem; 4 – Decodificação; 5 – Receptor; 6 – Resposta; 7 Feedback; 8 – Ruído.
- c) 1 – Destinatário; 2 – Mensagem; 3 – Codificação; 4 – Decodificação; 5 – Feedback; 6 – Resposta; 7 – Decodificação; 8 – Ruído.
- d) 1 – Emissor; 2 – Receptor; 3 – Ruído; 4 – Decodificação; 5 – Resposta; 6 – Receptor; 7 – Codificação; 8 – Feedback.
- e) 1 – Emissor; 2 – Receptor; 3 – Mensagem; 4 – Decodificação; 5 – Feedback; 6 – Resposta; 7 Codificação; 8 – Ruído.

39 - Em relação ao Programa 5 S e seus termos, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| 1. SEIRI.    | ( ) Padronizar.  |
| 2. SEITON.   | ( ) Limpar.      |
| 3. SEISO.    | ( ) Classificar. |
| 4. SEIKETSU. | ( ) Organizar.   |
| 5. SHITSUKE. | ( ) Manter.      |

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

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

40 - Onde uma empresa pretende chegar ao longo da sua trajetória denomina-se:

- a) Missão.
- ▶ b) Visão.
- c) Valores.
- d) Objetivos.
- e) Meta.

41 - Sobre liderança, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) O profissional de secretariado, na polivalência do seu papel, exerce uma liderança direta e indireta.
- b) A influência do profissional de secretariado no processo decisório de uma empresa não é resolutivo.
- c) Mulheres e homens em cargos de liderança nas empresas tendem a ser inflexíveis.
- d) Atualmente, é maior o número de mulheres atuando em cargos de liderança nas empresas.
- e) Homens e mulheres são igualmente determinados e criteriosos no papel de líderes.

42 - “A imaturidade emocional é responsável pelas dificuldades que as pessoas têm de atuar de forma produtiva, equilibrada e inovadora” (Edméa; D’Elia, 2009; p.109). Sobre o tema *inteligência emocional*, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) O Quociente Emocional é responsável pela inteligência emocional das pessoas e representa nas empresas, segundo a revista *Você AS*, 87% das demissões por problemas de conduta.
- b) A receita para aumentar a produtividade, decidir e potencializar o raciocínio é encontrar o equilíbrio entre a razão e a emoção.
- c) Quando não se sabe lidar com as emoções, gera-se o estresse e surgem as vulnerabilidades e as doenças.
- ▶ d) O autoconhecimento e o controle emocional não têm relação com produtividade no trabalho, visto que o impacto dá-se apenas na esfera pessoal.
- e) É possível aprender a lidar com as emoções a partir da permissão, da experiência e da observação de nós próprios.

43 - A abreviação correta do vocativo de tratamento DIGNÍSSIMO é:

- a) DIG.
- b) D.
- ▶ c) D.D.
- d) DIGN.
- e) DIGNÍ.

44 - A forma vocativa EXCELENTÍSSIMO SENHOR é utilizada para:

- ▶ a) Presidente da República.
- b) Cardeal.
- c) Juiz.
- d) Reitor.
- e) Diretor de empresa.

45 - “É um instrumento de correspondência entre empresas. A característica que o diferencia de uma carta é que, para a utilização dele, sempre haverá um órgão público em uma das pontas do processo de comunicação” (Portela, 2013). A qual documento se refere a citação?

- a) Memorando.
- b) Edital.
- c) Procuração.
- d) Requerimento.
- ▶ e) Ofício.

46 - O prazo precaucional dos conjuntos documentais deverá ser cumprido nos arquivos:

- a) Correntes.
- ▶ b) Intermediários.
- c) Permanentes.
- d) Correntes e Intermediários.
- e) Intermediários e Permanentes.

47 - Sobre o método alfabético de arquivamento, considere as seguintes afirmativas:

1. Os artigos e preposições são considerados parte integrante do último sobrenome.
2. Os nomes que exprimem grau de parentesco não são considerados parte integrante do último sobrenome.
3. Nomes orientais (japoneses, chineses e árabes) são ordenados (registrados) como se apresentam, na ordem direta.
4. Nomes de firmas, empresas, instituições e órgãos governamentais devem ser registrados como se apresentam (ordem direta).

Assinale a alternativa correta.

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

48 - “É o método alfabético, acrescentando cores (excelente auxiliar mnemônico) às letras. Trabalha-se com 5 cores diferentes. As cores são atribuídas em função da segunda letra do nome de entrada no arquivo. As guias são coloridas e as notações alfabéticas” (Valentini, 2009; p. 79). Essa definição refere-se ao método de arquivamento:

- a) Colorido.
- b) Automático.
- c) Alfabético.
- d) Mnemônico.
- ▶e) Variadex.

49 - Considere os seguintes nomes:

1. Maria de Lourdes de Oliveira
2. Maria Rodrigues da Silva
3. Maria do Espírito Santo
4. Maria do Rosário
5. Maria del Fuego

Atendendo as regras de alfabetização do método alfabético, a ordem do arquivamento dos nomes acima é:

- a) 3 – 5 – 2 – 4 – 1.
- b) 3 – 4 – 2 – 5 – 1.
- c) 4 – 5 – 1 – 3 – 2.
- d) 4 – 1 – 5 – 3 – 2.
- e) 2 – 1 – 3 – 4 – 5.

50 - “Tal classificação é dada aos assuntos que requeiram excepcional grau de segurança, cujo teor ou características só devam ser do conhecimento de pessoas intimamente ligadas ao seu estudo ou manuseio”. A afirmação refere-se à classificação de documentos:

- a) Ostensivos.
- b) Confidenciais.
- c) Secretos.
- ▶d) Ultrasseguros.
- e) Sigilosos.

\* Questão anulada, seu valor será distribuído entre as questões válidas por área de conhecimento a qual pertence esta questão.

## REDAÇÃO

A matéria abaixo, produzida em 2018 por um jornal local, compila problemas relatados por moradores do bairro “A” de uma cidade no sul do Brasil. A reportagem também ouviu respostas e explicações das autoridades responsáveis pelo atendimento de cada demanda. Os nomes de moradores e de alguns logradouros foram alterados para fins desta prova.

Os moradores do Bairro A, localizado na zona Centro-Leste, reclamam que quase não há ônibus circulando pelo bairro, o que dificulta muito a vida de quem precisa do transporte público. Além de ter que caminhar muito até encontrar uma parada, a vizinhança precisa enfrentar sol e chuva durante a espera, já que não há abrigos nos pontos.

O QUE DIZ A EMPRESA DE ÔNIBUS: O Bairro é atendido pela linha de ônibus 123, que têm paradas específicas na região. Além disso, moradores que utilizam a RS-287 ou a BR-158 contam com horários de transporte coletivo de outras linhas.

O QUE DIZ A PREFEITURA Sobre a falta de ponto de ônibus: A Secretaria de Mobilidade Urbana diz que novos abrigos serão instalados após licitação do transporte coletivo. Não há prazo.

As ruas do Parque S estão em péssimas condições e, segundo os moradores, o problema persiste há mais de seis anos. De lá para cá, as vias não receberam nenhuma manutenção. A vizinhança alega que, mesmo antes de a Companhia de Saneamento começar a colocar a tubulação de esgoto no bairro, as ruas já estavam ruins, mas que, conforme a obra avançava, a situação ficou ainda pior.

O QUE DIZ A PREFEITURA Sobre os buracos: A Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos diz que a Rua Antônio Botega recebeu manutenção em setembro, o calçamento da Oscar Ferreira deve ser refeito pela da Companhia de Saneamento e as ruas da Vila F vão para o cronograma de manutenção.

LIXO ACUMULADO - Outro incômodo para os vizinhos é um terreno baldio que fica na Rua James Franco e que está tomado pelo mato e cheio de lixo. – Nós temos até medo de passar por aqui à noite. É bem perigoso. Fora que esse espaço todo aí poderia ser uma área de lazer para a comunidade – diz o tesoureiro da associação de moradores, Adilson Nilson\*.

O QUE DIZ A PREFEITURA Sobre o terreno baldio: Segundo a Superintendência de Fiscalização, se uma vistoria constatar a falta de limpeza, o dono do terreno será notificado.

O QUE DIZ A PREFEITURA Sobre a área de lazer: Não há previsão de um projeto para o bairro.

Outro problema que afeta a população do bairro é a demora na reposição de lâmpadas queimadas de postes do Parque S.

O QUE DIZ A PREFEITURA Sobre as lâmpadas: Segundo a Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos, não consta nenhum protocolo aberto com atraso para o bairro.

Além disso, segundo os moradores, os bueiros da Rua Oscar Ferreira não recebem limpeza há muitos anos, por isso a comunidade tem dado um jeito de realizar o serviço.

A COMPANHIA DE SANEAMENTO diz que, entre dezembro e janeiro, foi construída uma nova adutora no Bairro A em um trecho entre as Ruas James Franco e Oscar Ferreira, o que gerou transtornos, mas trará benefícios à população.

(Adaptado de: Diário dos bairros/<diariosm.com.br>, acesso em 18/12/18.)

Suponha que você participou de uma reunião na Associação de Moradores do Bairro A e recebeu a incumbência de ajudar na organização e no encaminhamento das solicitações. Sua atribuição foi reunir e classificar as demandas, sugerir uma escala de prioridades e identificar ações a serem tomadas, tendo em vista as respostas recebidas. O resultado desse trabalho deve ser um documento de síntese, em texto contínuo (não em forma de itens), organizado em pelo menos dois parágrafos, no limite total de 15 linhas, contendo a apresentação resumida das demandas, conforme o órgão responsável, e proposição de ações, por ordem de prioridade, para a solução dos problemas. Seu texto deve ser claro, objetivo e estar adequado à língua padrão escrita.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---