



FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS



CONCURSO PÚBLICO DA FUNDAÇÃO  
ESTADUAL DE PROTEÇÃO  
AMBIENTAL HENRIQUE LUIZ  
ROESSLER – FEPAM/2014

22 – AGENTE TÉCNICO – TÉCNICO EM  
SECRETARIADO

DATA: 22/03/2015

### *INSTRUÇÕES GERAIS*

*Caro Candidato:*

*Leia* com o máximo de atenção e cumpra rigorosamente as **instruções** que seguem, pois elas são parte integrante da prova e das normas que regem este Concurso Público.

*Confira* atentamente o material que lhe foi entregue e verifique se ele está completo. Caso contrário, solicite aos fiscais da sala a sua substituição.

1. O caderno de provas contém **60 questões**.
2. **O tempo para a realização da prova é de 05 horas**, após a leitura destas instruções. Nesse tempo, está incluído o preenchimento da **FOLHA DE RESPOSTAS** referente à prova objetiva.
3. Somente será permitido ao candidato sair da sala após transcorrida 1 (uma) hora do seu início.
4. Somente será permitido ao candidato levar o caderno de provas após transcorridas 2 (duas) horas do seu início.
5. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras a, b, c, d, e, sendo apenas **1 (uma) correta quanto à formulação proposta**.
6. Com o início da prova, encerra-se o tempo para qualquer questionamento: **o entendimento das questões é parte integrante da prova**.
7. É vedado ao candidato qualquer tipo de comunicação com pessoas e consulta a livros, revistas ou anotações, bem como o uso de máquina de calcular, fones de ouvido, celular ou qualquer tipo de aparelho eletrônico.
8. Quanto à **FOLHA DE RESPOSTAS** – parte integrante desta prova – o candidato deve
  - a) assiná-la no local indicado;
  - b) preenchê-la, **assinalando nela somente uma alternativa (a, b, c, d, e) de cada questão, hachurando-a totalmente com caneta esferográfica com tinta de cor azul ou preta, de ponta grossa suficientemente pressionada**, conforme exemplo: ●
  - c) devolvê-la aos fiscais de sua sala sem dobras e sem amassaduras, ao final da prova.
9. Serão **anuladas** as questões que apresentarem qualquer assinalação diferente da prevista na letra b do item 8, as não assinaladas ou as assinaladas em duplicidade, bem como as emendadas ou rasuradas ou com borraduras.

**BOA PROVA!**

• LÍNGUA PORTUGUESA

**Instrução:** As questões de números 01 a 13 referem-se ao texto abaixo.

01 Durante uma vida, a gente é capaz de sentir de tudo. São inúmeras as sensações que nos  
02 invadem, e delas a arte igualmente já se serviu com fartura. Paixão, saudades, culpa, dor de  
03 cotovelo, remorso, \_\_\_\_\_, otimismo, desejo – sabemos reconhecer cada uma dessas  
04 alegrias e tristezas, não há muita novidade. Já vivenciamos um pouco de cada coisa, e o que  
05 não foi vivenciado foi ao menos testemunhado através de filmes, novelas, letras de música.

06 Há um sentimento, no entanto, que não aparece muito, não protagoniza cenas de cinema  
07 nem vira versos com frequência, e, quando a gente sente na própria pele, é como se fosse uma  
08 visita incômoda. É da humilhação que falo.

09 Há muitas maneiras de uma pessoa se sentir humilhada. A mais comum é aquela em que  
10 alguém nos \_\_\_\_\_ diretamente, nos reduz, nos coloca no nosso devido lugar – que lugar  
11 é este que não permite movimento, travessia? Geralmente são \_\_\_\_\_ hierárquicas:  
12 patrão-empregado, professor-aluno, adulto-criança. Respeitamos a hierarquia, mas não  
13 engolimos a soberba alheia, e esse tipo de humilhação só não causa maior estrago porque  
14 sabemos que ele é fruto da arrogância, e os arrogantes nada mais são do que pessoas com  
15 complexo de inferioridade. Humilham para não se sentirem humilhados.

16 E quando a humilhação não é fruto da hierarquia, mas de algo muito maior e mais  
17 massacrante: o desconhecimento sobre nós mesmos? Tentamos superar uma dor antiga e não  
18 conseguimos. Procuramos ficar amigos de quem já amamos e caímos em velhas ciladas  
19 armadas pelo coração. Oferecemos nosso corpo e nosso carinho para quem já não precisa nem  
20 de um nem de outro. Motivos nobres, mas os resultados são vexatórios.

21 Nesses casos, não houve maldade, ninguém pretendeu nos desdenhar. Estivemos apenas  
22 enfrentando o desconhecido: nós mesmos, nossas fraquezas, nossas emoções mais escondidas,  
23 aquelas que julgávamos superadas, para sempre \_\_\_\_\_, mas que, de vez em quando,  
24 acordam para, impiedosas, nos colocar em nosso devido lugar.

MEDEIROS, Martha. “Sobre humilhação”. <http://pensador.uol.com.br>. 2003 (Texto adaptado).

01. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 03, 10, 11 e 23.
- a) excitação – menospreza – opressões – adormescidas
  - b) exitação – menospresa – opresções – adormecidas
  - c) excitação – menospreza – opressões – adormecidas
  - d) ecitação – menospresa – opressões – adormessidas
  - e) hesitação – menospreza – opreções – adormescidas
- 
02. As palavras *soberba* (linha 13), *vexatórios* (linha 20) e *desdenhar* (linha 21) podem ser substituídas, sem prejuízo do sentido que têm no texto e desconsiderando a concordância, respectivamente, por
- a) impaciência – insuficientes – ignorar
  - b) arrogância – humilhantes – desprezar
  - c) vergonha – imprevidentes – recusar
  - d) orgulho – desprezíveis – promover
  - e) altivez – negativos – rebaixar

03. Analise as afirmações abaixo acerca de ideias contidas no texto.
- I – Sentimentos como paixão, saudades, remorso e culpa podem ser testemunhados por todas as pessoas, nem que seja na ficção.
  - II – Pessoa arrogante é aquela que costuma humilhar os outros, especialmente seus subalternos.
  - III – A dificuldade de superar nossos medos e nossas fraquezas pode nos levar a enfrentar a sensação de humilhação.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
  - b) Apenas a II.
  - c) Apenas a III.
  - d) Apenas a II e a III.
  - e) A I, a II e a III.
- 

04. Assinale a afirmativa que **NÃO** encontra respaldo no texto.
- a) Situações de humilhação são frequentes em relações em que alguém se sente superior a outro.
  - b) O fato de o sentimento de humilhação não ser exposto em novelas, cinema e poesia torna-o menos incômodo.
  - c) Quando a humilhação ocorre em relações hierárquicas, está associada a sentimentos de inferioridade.
  - d) A humilhação que advém de nós mesmos pode detonar emoções que expõem nossas fraquezas.
  - e) O desprezo que provoca humilhação ao outro é mais fácil de entender por ter sua origem na arrogância.
- 

05. Assinale a alternativa cuja função sintática do termo em itálico está **INCORRETA**.
- a) *as sensações* (linha 01) – sujeito
  - b) *muita novidade* (linha 04) – objeto direto
  - c) *antiga* (linha 17) – adjunto adnominal
  - d) *pelo coração* (linha 19) – objeto indireto
  - e) *vexatórios* (linha 20) – predicativo
- 

06. Assinale a alternativa em que as duas palavras são acentuadas pela mesma regra.
- a) *inúmeras* (linha 01) e *caímos* (linha 18)
  - b) *há* (linha 04) e *alguém* (linha 10)
  - c) *através* (linha 05) e *frequência* (linha 07)
  - d) *hierárquicas* (linha 11) e  *julgávamos* (linha 23)
  - e) *arrogância* (linha 14) e *já* (linha 18)
-

07. Considere as seguintes afirmações acerca de possibilidades de modificações na estrutura de trechos do texto.
- I – A troca de *ao menos* (linha 05) por “pelo menos” manteria inalterado o sentido do período.
  - II – A conjunção *no entanto* (linha 06) poderia ser substituída por “porém”, sem que isso trouxesse prejuízo à sintaxe do período.
  - III – A substituição da palavra *apenas* (linha 21) por “somente” não provocaria alteração de sentido ao contexto.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a I e a II.
- e) A I, a II e a III.

08. Assinale a alternativa na qual a palavra **que**, destacada de frases do texto, introduz uma oração subordinada substantiva.
- a) **que nos invadem** (linhas 01 e 02).
  - b) **que não aparece** (linha 06).
  - c) **que não permite** (linha 11).
  - d) **que ele é fruto** (linha 14).
  - e) **que julgávamos** (linha 23).

09. Analise as afirmações seguintes acerca da formação do plural de vocábulos do texto.
- I – As palavras **escrivão** e **alemão** sofrem modificação idêntica, na formação do plural, à que ocorreu com *sensações* (linha 01).
  - II – As palavras *humilhação* (linha 08) e *coração* (linha 19), ao serem flexionadas no plural, trocam o **-ão** por **-ães**.
  - III – Para se formar o plural das palavras *lugar* (linha 10), *maior* (linha 16) e *dor* (linha 17) utiliza-se um mesmo processo.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a II e a III.
- e) A I, a II e a III.

10. Desconsiderando o significado no contexto, se a expressão *um sentimento* (linha 06) fosse passada para o plural, quantas **outras** palavras do período deveriam ser modificadas para fins de concordância?
- a) Uma.
  - b) Duas.
  - c) Três.
  - d) Quatro.
  - e) Cinco.

11. Assinale V para verdadeiro ou F para falso, levando em conta as afirmações abaixo acerca de sinais de pontuação utilizados em frases do texto.
- ( ) A primeira vírgula da linha 02 separa um período de orações com sujeitos diferentes.
  - ( ) As vírgulas da linha 05 separam termos de mesma função sintática.
  - ( ) Se fosse acrescentado o pronome **que** antes da palavra *humilham* (neste caso com minúscula), o ponto da linha 15 poderia ser substituído por uma vírgula.

A alternativa que completa corretamente os parênteses, de cima para baixo, é

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

12. Desconsiderando mudanças de sentido, analise as seguintes possibilidades de substituição de termos no texto.

- I – *se fosse uma* (linha 07) por “se referisse a”.
- II – *Respeitamos* (linha 12) por “Obedecemos”.
- III – *não engolimos* (linhas 12 e 13) por “não nos submetemos”.

Quais criariam condições para o emprego do acento indicativo de crase em seus respectivos contextos?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a II e a III.
- e) A I, a II, e a III.

13. Sobre determinados verbos do texto são feitas as seguintes afirmações. Analise-as.

- I – As formas verbais *serviu* (linha 02) e  *julgávamos* (linha 23) estão conjugadas no pretérito perfeito do modo indicativo.
- II – Está empregada no modo subjuntivo a forma verbal *fosse* (linha 07).
- III – Pertencem à mesma conjugação as formas verbais *reduz* (linha 10), *sentirem* (linha 15) e *Oferecemos* (linha 19).
- IV – Encontram-se no particípio e no gerúndio, respectivamente, as formas verbais *vivenciado* (linha 05) e *enfrentando* (linha 22).

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I e a II.
- b) Apenas a II e a IV.
- c) Apenas a III e a IV.
- d) Apenas a I, a III e a IV.
- e) A I, a II, a III e a IV.

**Instrução:** As questões de números 14 a 20 têm por base o texto abaixo.

01 Quando vislumbro o horizonte da maturidade que se avizinha, penso em um futuro  
02 povoado de amigos. Por muitos anos a vida adulta nos centra no trabalho, que exige um  
03 aprimoramento profissional ou intelectual, e na família, quando formamos uma. São jornadas  
04 pesadas, noites mal dormidas, temporada de incertezas, ao longo da qual não priorizamos os  
05 laços com o grupo de pares que eram o centro da nossa vida adolescente.

06 No fim da infância, os amigos esperam do lado de fora de casa com o coração aberto para  
07 suprir o buraco deixado por aqueles que eram nosso mundo até então. O pai deixa de ser  
08 herói, o amor da mãe torna-se sufocante, os irmãos já não importam tanto. Quando nos  
09 tornamos adultos maduros também há esse tipo de perda. Os filhos, se os tivermos, precisam  
10 cuidar da própria vida, nossos pais enfraquecem ou nos deixam, muitos casamentos se  
11 distanciam ou se desfazem, temos alguma estabilidade no trabalho, e o ritmo desacelera.  
12 Portanto, tanto para os indivíduos como para os casais sobreviventes, são os amigos que  
13 partilham a intimidade e os momentos de lazer. Nessas duas fases, a adolescência e a  
14 maturidade, há um movimento similar, no qual as fragilidades dos laços familiares são  
15 compensadas pelos fraternos.

CORSO, Diana. “Amigos até que a morte nos separe”. *Jornal Zero Hora*. 28 de setembro de 2014. (Texto adaptado).

14. Assinale a afirmativa que encontra respaldo no texto.
- a) Na maturidade e na adolescência, as relações de amizade exercem papel semelhante.
  - b) Os laços familiares vão se tornando indispensáveis com o passar do tempo.
  - c) Na idade adulta e na adolescência, todos esperam viver cercados de amigos.
  - d) Em razão de nos afastarmos dos amigos na fase adulta de nossas vidas, não é possível reencontrá-los na maturidade.
  - e) Há um círculo que se fecha quando chegamos à maturidade, pois percebemos a importância da família em nossas vidas.

- 
15. Todos os adjetivos abaixo poderiam substituir *similar* (linha 14), **EXCETO**
- a) análogo.
  - b) equivalente.
  - c) destoante.
  - d) semelhante.
  - e) parecido.

- 
16. Assinale a frase em que o vocábulo **há** tem o mesmo sentido que o da oração *há um movimento similar* (linha 14).
- a) Há muito tempo penso em mudar de vida.
  - b) Sempre há alguém esperando lá fora.
  - c) Não há como não se comover.
  - d) Havemos de chegar lá.
  - e) Depois da confusão, não há de ficar pedra sobre pedra.

17. Analise as seguintes afirmações acerca de nexos empregados no texto.
- I – Caso o nexos *Quando* (linha 01) fosse substituído por “Ainda que”, todos os outros verbos do período deveriam sofrer ajuste para se manter a correção gramatical, e isso acarretaria também uma mudança de sentido ao texto.
  - II – A conjunção *Portanto* (linha 12) poderia ser substituída por “No entanto”, sem que isso ocasionasse prejuízo de sentido ao contexto.
  - III – A locução pronominal *no qual* (linha 14) poderia ser substituída por “cuja”, sem que isso se constituísse erro gramatical.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a I e a III.
- e) A I, a II e a III.

18. Dentre as orações transcritas abaixo, assinale a única que exerce a função de **principal** em relação a outra(s) oração(ões) do período.
- a) (...) *que eram o centro da nossa vida adolescente.* (linha 05)
  - b) (...) *que eram nosso mundo até então.* (linha 07)
  - c) *O pai deixa de ser herói...* (linhas 07 e 08)
  - d) *Quando nos tornamos adultos maduros...* (linhas 08 e 09)
  - e) *Os filhos (...) precisam cuidar da própria vida...* (linhas 09 e 10)

19. Assinale a alternativa em que a palavra **se** pertence à mesma classe gramatical do “se” da frase *Os filhos, se os tivermos, precisam cuidar da própria vida...* (linhas 09 e 10).
- a) As melhores amigas nem sempre **se** constroem na juventude.
  - b) Não **se** importe com palavras pronunciadas na hora da raiva.
  - c) **Se** você cultivar suas amigas, sempre terá alguém com quem contar nos momentos difíceis.
  - d) Vive-**se** melhor tendo nossos amigos por perto.
  - e) Foi-**se** o tempo em que era possível confiar em qualquer pessoa.

20. Analise as seguintes afirmações acerca da constituição de algumas palavras do texto.
- I – Para formar *maturidade*, *povoado* e *casamentos*, foram acrescentados sufixos a um radical.
  - II – Na formação de *incertezas* e *sobreviventes*, foi necessário o acréscimo de prefixo e de sufixo.
  - III – Houve agregação simultânea de prefixo e de sufixo na formação do vocábulo *enfraquecer*.
  - IV – O substantivo *intimidade* não tem o mesmo radical do adjetivo “tímido”.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I e a II.
- b) Apenas a I e a IV.
- c) Apenas a II e a III.
- d) Apenas a III e a IV.
- e) A I, a II, a III e a IV.

• LEGISLAÇÃO

**Instrução:** Responda às questões de números 21 a 23 de acordo com o Decreto Estadual nº. 51.761/2014, que institui o Estatuto da Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luis Roessler – FEPAM.

21. Sobre a FEPAM, é correto afirmar que se trata de uma fundação que
- possui natureza jurídica de autarquia estadual.
  - possui personalidade jurídica de direito público e é vinculada diretamente ao Gabinete do Governador do Estado do Rio Grande do Sul.
  - possui natureza jurídica de direito público e é vinculada à Secretaria Estadual da Saúde e do Meio Ambiente do Estado do Rio Grande do Sul.
  - possui natureza jurídica de direito privado e é vinculada à Secretaria Estadual do Meio Ambiente do Estado do Rio Grande do Sul.
  - integra a Administração Pública direta do Estado do Rio Grande do Sul.

- 
22. A estrutura básica da FEPAM é composta por
- Conselho de Administração, Diretoria e Conselho Fiscal.
  - Conselho de Administração, Presidência e Conselho Curador.
  - Conselho de Administração, Conselho Curador e Diretoria.
  - Conselho Curador, Presidência e Diretoria.
  - Conselho Curador, Presidência e Conselho Fiscal.

- 
23. Analise as seguintes afirmações em relação ao regramento de pessoal da FEPAM.
- A FEPAM possui quadro de pessoal organizado em carreira, com Plano de Empregos, Funções e Salários, na forma da lei, Regulamento de Promoções, regido pela Consolidação das Leis do Trabalho e legislações pertinentes.
  - Os empregados indicados para funções de chefia não ficam vinculados ao cumprimento de carga horária de quarenta horas semanais.
  - O empregado cumpridor de carga horária não inferior a quarenta horas semanais que tiver filho excepcional ou deficiente físico ou mental, sob sua guarda e em tratamento, fica autorizado a se afastar da instituição durante um dos turnos.

Quais estão corretas?

- Apenas a I.
  - Apenas a II.
  - Apenas a III.
  - Apenas a I e a II.
  - Apenas a I e a III.
- 
24. Segundo a Lei Maria da Penha (Lei nº. 11.340/2006), na aplicação da penalidade, nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher,
- o juiz, poderá, desde que haja concordância da parte ofendida, aplicar a pena de cesta básica.
  - o juiz, poderá, desde que haja concordância do Ministério Público, aplicar a pena de prestação pecuniária.
  - a substituição de pena será vedada se implicar pagamento isolado de multa.
  - o juiz deverá oferecer ao réu a substituição da pena por pagamento de multa.
  - o Ministério Público deverá sugerir ao juiz a pena que entender ser mais adequada para o réu, podendo o juiz optar pela de cesta básica ou de restrição de direitos.

25. Analise as seguintes afirmações considerando o Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº. 12.288/2010).
- I – Desigualdade de gênero e raça é a assimetria existente no âmbito da sociedade que acentua a distância social entre mulheres negras e os demais segmentos sociais.
  - II – Desigualdade racial é toda situação injustificada de diferenciação de acesso e fruição de bens, serviços e oportunidades, em virtude de raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica, verificada nas esferas públicas, não incluindo as situações ocorridas nas esferas privadas.
  - III – O Poder Público deve garantir que o segmento da população negra vinculado aos seguros privados de saúde seja tratado sem discriminação.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a I e a II.
- e) Apenas a I e a III.

---

• **INFORMÁTICA**

26. No Windows XP Profissional, qual é o sistema de arquivos que permite o armazenamento de arquivos maiores que 4 GB, limitados somente ao tamanho do volume?
- a) FAT12
  - b) FAT16
  - c) FAT32
  - d) NTFX
  - e) NTFS

- 
27. Na Internet, a identificação do país que corresponde ao Brasil está indicada em qual dos domínios abaixo?
- a) www.brasil.gov.ar
  - b) www.brasil.gov.br
  - c) www.copa.bra.com
  - d) www.futebol.com.brz
  - e) www.governobrasil.com.brz

- 
28. Instalado entre a rede local e a Internet, o elemento que auxilia no estabelecimento de um link controlado com as redes externas, protege a rede local de ataques originados em redes externas, como a própria Internet, e fornece um único ponto de barragem de dados, é
- a) o firewall.
  - b) a impressora.
  - c) o modem.
  - d) o mouse.
  - e) o teclado.

- 
29. Qual dos navegadores abaixo citados possui licença proprietária, sendo distribuído pela Microsoft juntamente com o sistema operacional Windows XP?
- a) Internet Explorer.
  - b) Mozilla Firefox.
  - c) Google Chrome.
  - d) Opera.
  - e) Safari.

30. Com relação à segurança da informação e aos cuidados especiais necessários para manipular arquivos contendo macros, qual das afirmações abaixo está correta?
- Arquivos gerados pelo Word contendo macros não podem ser visualizados ou impressos em nenhuma outra ferramenta.
  - Arquivos gerados pelo Word não podem ser visualizados ou impressos, sem que as macros sejam executadas automaticamente, em qualquer ferramenta.
  - Arquivos gerados pelo Word podem ser visualizados e impressos, sem que as macros sejam executadas, usando visualizadores gratuitos disponibilizados no site do fabricante.
  - Arquivos gerados pelo Word nunca contêm macros, sendo totalmente seguros.
  - Só é possível visualizar e imprimir arquivos com macros gerados pelo Word no próprio Word, não havendo riscos para segurança.

---

• **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

31. Considere as afirmações abaixo sobre o histórico da profissão e as mudanças no perfil do profissional de secretariado, de acordo com Veiga (2010).
- Em meados da década de 1980, conhecer a língua inglesa ainda não era considerado um diferencial competitivo para o profissional de secretariado.
  - A partir dos anos 1990, as mudanças na profissão foram mais intensificadas, obrigando as empresas, os gestores e os empregados a se adequarem à lógica dominante.
  - A informática e o processo de *downsizing* foram os grandes responsáveis pela mudança no papel que o profissional de secretariado exerce nas organizações.

Quais estão corretas?

- Apenas a I.
- Apenas a III.
- Apenas a I e a II.
- Apenas a II e a III.
- A I, a II e a III.

- 
32. Considere as afirmações abaixo, referentes à Regulamentação da Profissão de Secretariado, conforme Medeiros (2009).
- A profissão foi regulamentada pela Lei nº. 7.377, em 30 de setembro de 1986, no governo do Presidente da República José Sarney.
  - O profissional do secretariado está inserido na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), do Ministério do Trabalho e Emprego, no Grande Grupo 3, item 3.2.
  - A Lei nº. 9.261, de 10 de janeiro de 1995, foi assinada pelo Presidente da República Fernando Henrique Cardoso.

Quais estão corretas?

- Apenas a I.
- Apenas a II.
- Apenas a I e a III.
- Apenas a II e a III.
- A I, a II e a III.

33. Considerando as atribuições do Técnico em Secretariado descritas nas leis de regulamentação da profissão, analise as afirmativas abaixo.
- I – Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria.
  - II – Registro, distribuição, expediente e outras tarefas correlatas.
  - III – Redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.
  - IV – Classificação, registro e distribuição de correspondência.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a III e a IV.
- c) Apenas a I, a II e a III.
- d) Apenas a II, a III e a IV.
- e) A I, a II, a III e a IV.

34. “Ética nas relações de trabalho prevê uma relação saudável entre capital e trabalho. Envolve um compartilhar coletivo pelo sucesso e pelos erros. Pressupõe um participar holístico e uma realização pessoal e profissional. A modernidade que queremos para o país e para as relações de trabalho só será consistente se for embasada em princípios Éticos.”  
(D’ELIA. Ética: Fator diferenciador no comportamento. Disponível em: [http://www.fenassec.com.br/c\\_artigo\\_etica\\_fator\\_diferenciador\\_comportamento.html](http://www.fenassec.com.br/c_artigo_etica_fator_diferenciador_comportamento.html))

Tomando como referência o enunciado acima e considerando as competências do profissional de secretariado, estabelecidas no Capítulo VI – Das Relações com a Empresa, do *Código de Ética*, analise as afirmações abaixo.

- I – Respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social.
- II – Estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.
- III – Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação.
- IV – Atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Quais são competências estabelecidas no Capítulo VI?

- a) Apenas a I e a II.
- b) Apenas a II e a III.
- c) Apenas a III e a IV.
- d) Apenas a II, a III e a IV.
- e) A I, a II, a III e a IV.

35. Segundo Medeiros (2009), dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis do profissional de secretariado é a capacidade de promover boas relações no ambiente de trabalho.

Numere a coluna à direita, de acordo com os problemas enunciados na coluna à esquerda, relacionando tais problemas, que envolvem as relações de trabalho, às suas definições.

- |                |  |
|----------------|--|
| (1) Medo       | ( ) Bloqueio de um comportamento que tem como objetivo reduzir uma necessidade.  |
| (2) Ansiedade  | ( ) Fator que contribui para que a vida dentro de uma empresa se torne difícil. Trata-se de uma experiência de desgosto intenso, que nem sempre está relacionada com uma ameaça externa. |
| (3) Repressão  | ( ) Consiste na tendência inconsciente de esquecer, de afastar ou de evitar que impulsos, desejos e lembranças desagradáveis se tornem conscientes.                                      |
| (4) Frustração | ( ) Reação emocional que causa desprazer e é caracterizada por inibição e insegurança.   |

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

36. Assinale **V** para as afirmações verdadeiras e **F** para as falsas, no que se refere às regras de alfabetação, de acordo com a classificação apresentada por Paes (1997).

- ( ) As partículas de nomes estrangeiros são desconsideradas na ordenação quando escritas com letras maiúsculas.
- ( ) Sobrenomes compostos de um substantivo e de um adjetivo não se separam.
- ( ) Os títulos não são considerados na alfabetação. São colocados após o nome completo, entre parênteses.
- ( ) As iniciais abreviadas de prenomes têm precedência na classificação de sobrenomes iguais.
- ( ) Os graus de parentesco só serão considerados na alfabetação quando servirem de elemento de distinção.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

37. De acordo com o que diz Paes (1997), sobre os métodos básicos de arquivamento, assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere ao método numérico.
- a) O método numérico simples exige um índice alfabético-numérico, em fichas, sem o qual é impossível a localização de documentos.
  - b) Os correspondentes eventuais terão a sua documentação arquivada em pastas miscelâneas, que devem conter de 10 a 20 correspondentes cada uma.
  - c) No método numérico simples, pode-se aproveitar o número de uma pasta que esteja vaga.
  - d) O método numérico cronológico é o único método que dispensa o uso de pastas miscelâneas.
  - e) O método numérico cronológico é uma modalidade de arquivamento adotada em quase todas as repartições públicas.

38. Segundo Paes (1997), a organização de arquivos pressupõe o desenvolvimento de várias etapas de trabalho.

Assinale a alternativa que **NÃO** se enquadra diretamente na organização de arquivos.

- a) Levantamento de dados – o levantamento deve ser realizado a partir de documentos constitutivos da instituição mantenedora do arquivo e pela coleta de informações sobre a sua documentação.
- b) Análise dos dados coletados – em síntese, trata-se de verificar se a estrutura, a documentação e as atividades de uma instituição correspondem a sua realidade operacional.
- c) Planejamento – devem ser levadas em conta tanto as disposições legais como as necessidades da instituição a que pretende servir, para que o arquivo cumpra todos os estágios esperados em sua evolução.
- d) Implantação e acompanhamento – recomenda-se que essa fase seja precedida de uma campanha de sensibilização que atinja a todos os níveis hierárquicos.
- e) Recursos financeiros – diz respeito aos recursos disponíveis não apenas para a instalação dos arquivos mas, sobretudo, para sua manutenção.

39. Considere as afirmações abaixo, a respeito de endereçamento postal e envelope, segundo Medeiros (2009).

- I – Os números de caixa postal não devem ser precedidos de vírgula, mesmo quando omitimos a abreviatura da palavra “número”.
- II – A palavra CEP, escrita antes dos números, impossibilita a triagem pela leitora óptica e ocasiona a rejeição da carta.
- III – O nome da localidade de destino da correspondência é grifado ou destacado, devendo-se, para isso, ser usados caracteres maiúsculos.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a I e a II.
- e) A I, a II e a III.

40. Segundo Beltrão (2011), um bom envelope é parte integrante da mensagem eficiente. O envelope de cor parda, fora das dimensões normais, como o envelope-roteiro ou 'vaivém' na gíria empresarial, é o
- cartucho.
  - cinta.
  - com janela.
  - papel-envelope.
  - fiscalope.

- 
41. Assinale a alternativa que apresenta a abreviatura **INCORRETA**.

- deps. – departamentos
- Ema. – Eminência
- SS. MM. – Suas Majestades
- P. E. O. – por especial obséquio
- Secret. – Secretaria, Secretária, Secretário

- 
42. Segundo Medeiros (2010), o memorando é uma forma de correspondência na Administração Pública. Sendo assim, analise as afirmações abaixo sobre o memorando.

- Modalidade de comunicação entre unidades administrativas de órgãos públicos diferentes, trocados principalmente entre chefias de um mesmo nível hierárquico.
- Os parágrafos devem ser numerados na margem esquerda do corpo do texto, excetuados o primeiro e o fecho.
- O número do documento e a sigla de identificação de sua origem devem figurar na margem direita superior do expediente.

Quais estão corretas?

- Apenas a II.
- Apenas a III.
- Apenas a I e a II.
- Apenas a I e a III.
- A I, a II e a III.

- 
43. Considere as afirmações abaixo, referentes à elaboração de ata, segundo Medeiros (2010).

- O texto será compacto, sem parágrafos ou com parágrafos numerados e com uso de alíneas.
- Há um tipo de ata que se refere a atos rotineiros, e cuja redação tem procedimento padronizado. Nesse caso, usa-se um formulário para registro.
- Se manuscrita, nos casos de erros constatados no momento de redigi-la, emprega-se a partícula corretiva 'em tempo'.

Quais estão corretas?

- Apenas a I.
- Apenas a II.
- Apenas a III.
- Apenas a II e a III.
- A I, a II e a III.

44. Segundo Medeiros (2009), para maior eficácia ao organizar relatórios administrativos é necessário reunir todas as informações, antes de começar a redigi-los.  
Quais são essas informações?
- O assunto – o enfoque – as circunstâncias – o receptor
  - O assunto – o enfoque – a mensagem – o receptor
  - A referência – as circunstâncias – a mensagem – o emissor
  - A referência – o enfoque – o repertório do receptor – o emissor
  - A mensagem – o canal – o ruído – o destinatário
- 
45. Levando em conta o que afirma Medeiros (2009), assinale a alternativa **INCORRETA**, em relação a abreviaturas e os cargos ou funções a que correspondem.
- V. A. – Arquiduques, duques e príncipes.
  - V. Ema. – Cardeais.
  - V. Maga. – Reitores de Universidades, bispos e arcebispos.
  - V. Excia. – Altas autoridades do Governo e das Forças Armadas.
  - V. Revma. – Sacerdotes em geral e pastores.
- 
46. O correio eletrônico é uma das formas de comunicação mais populares em uso na Internet. No que se refere à ética e à etiqueta aplicadas ao texto veiculado via *e-mails*, de acordo com o que afirma Beltrão (2011), assinale as afirmativas abaixo com **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.
- Mensagem automática/mensagem recebida (*this message is an automatic response*), não confirma que a mensagem foi lida. A mensagem pode ter sido bloqueada pelo anti-spam.
  - E-mails* são cartas: valem como documento e até como prova em juízo.
  - Em sites de entretenimento, compras e outros, utiliza-se o *e-mail* profissional para fins de credibilidade do pedido.
  - E-mails* em que é importante o aspecto do documento apresentado, é recomendado colocá-los como anexos.
- A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é
- V – F – F – F.
  - V – F – F – V.
  - V – V – F – V.
  - F – V – V – F.
  - F – F – V – V.

47. Assinale **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas, no que se refere ao Decreto nº. 70.274, de 09/03/1972, que determina as normas do cerimonial público e da ordem geral de precedências.
- ( ) No respectivo Estado, o Governador, o Vice-Governador, o Presidente do Tribunal de Justiça e o Presidente da Assembleia Legislativa terão, nessa ordem, precedência sobre as autoridades federais.
  - ( ) A precedência entre os Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios é determinada pela ordem de constituição histórica dessas entidades.
  - ( ) Da precedência de personalidades nacionais e estrangeiras, sem função oficial, o Chefe do Cerimonial levará em consideração suas posições sociais, idades, cargos ou funções que ocupem ou tenham desempenhado ou suas posições na hierarquia eclesiástica.
  - ( ) A precedência entre membros do Congresso Nacional e entre membros das Assembleias Legislativas é determinada pela ordem de criação da unidade federativa a que pertençam e, dentro da mesma unidade, sucessivamente, pela data da diplomação ou pela idade.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

- 
48. “\_\_\_\_\_ constitui-se num evento de grande porte, realizado em vários dias, com a inclusão de outros encontros, dentro deste, que engloba, inclusive, atividades sociais para os participantes. É promovido por entidades associativas com a finalidade de estudar temas cujas conclusões são adotadas no todo ou em parte depois de encaminhadas às autoridades, como posição da classe.” (Cesca, 2008).

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto acima.

- a) Congresso
- b) Conferência
- c) Convenção
- d) Simpósio
- e) Fórum

- 
49. Segundo Chiavenato (2003), a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow é uma das mais conhecidas dentre as que abordam a motivação humana. Essas necessidades estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e de influência. Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dessas necessidades a partir de sua organização hierárquica.
- a) Necessidades fisiológicas – necessidades de segurança – necessidades sociais – necessidades de estima – necessidades de autorrealização.
  - b) Necessidades fisiológicas – necessidades sociais – necessidades de segurança – necessidades de estima – necessidades de autorrealização.
  - c) Necessidades fisiológicas – necessidades de estima – necessidades de segurança – necessidades de autorrealização – necessidades sociais.
  - d) Necessidades sociais – necessidades fisiológicas – necessidades de segurança – necessidades de autorrealização – necessidades de estima.
  - e) Necessidades de segurança – necessidades fisiológicas – necessidades de estima – necessidades de autorrealização – necessidades sociais.

50. Considere as afirmações abaixo, a respeito da Teoria das Relações Humanas.
- I – As relações humanas são as ações e as atitudes desenvolvidas a partir dos contatos entre pessoas e grupos.
  - II – Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada, sem a influência de comportamento e das atitudes das outras pessoas com quem se mantém contato.
  - III – As oportunidades de relações humanas surgem dentro da organização devido ao grande número de grupos e de interações resultantes.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a III.
- d) Apenas a I e a III.
- e) A I, a II e a III.

- 
51. Segundo Nobre (2003), o Padrão de Excelência no atendimento é composto por quatro etapas. Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dessas etapas.
- a) Ouvir – perguntar – agir – planejar.
  - b) Ouvir – perguntar – planejar – agir.
  - c) Planejar – agir – ouvir – perguntar.
  - d) Perguntar – planejar – agir – ouvir.
  - e) Perguntar – ouvir – planejar – agir.

- 
52. Assinale **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas, no que se refere ao Atendimento ao Cliente com qualidade, segundo Nobre (2003).
- ( ) Todo e qualquer atendimento deve ser excepcional, assim como cada uma das pessoas que prestam atendimento deve estar apta a fazer uso do “Padrão de Excelência”.
  - ( ) À medida em que nos dispomos a ajudar o cliente na resolução dos seus problemas, imediatamente estabelecemos uma relação de cooperação.
  - ( ) Ao resolver problemas do cliente, evite que ele descarregue sua emoções.
  - ( ) Quando ocorrer algum atraso na entrega do produto ou nos serviços, jamais culpe a empresa ou terceiros pela falha; assuma a responsabilidade.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

53. Segundo Veiga (2010), no mundo dos negócios o telefone se tornou um importante meio de comunicação, pois é através dele que, normalmente, a empresa estabelece o primeiro contato com o cliente, resolve problemas, concretiza negócios, é utilizado, enfim, para as mais diversas funções.

Considere as afirmações abaixo no que diz respeito às regras de atendimento telefônico.

- I – O atendimento da ligação telefônica deve ser feito, no máximo, até o quarto toque. O importante é que a ligação seja atendida.
- II – A variação do volume da voz desperta interesse no interlocutor, no entanto, a ênfase nas palavras importantes é dispensável.
- III – Se o ramal ou telefone para o qual você ligou não atender ou estiver ocupado, desligue e tente mais tarde. Se possível, deixe recado, mas não peça para a pessoa retornar sua ligação, pois você ligará mais tarde.
- IV – Se você fizer uma ligação e a conexão estiver com ruído ou com interferência, solicite ao interlocutor que ele desligue e que retorne a ligação.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a III.
- b) Apenas a II e a IV.
- c) Apenas a I, a II e a III.
- d) Apenas a II, a III e a IV.
- e) A I, a II, a III e a IV.

- 
54. Considere as afirmativas abaixo sobre os aspectos psicológicos do atendimento ao cliente, segundo Nobre (2003).

- I – Hábitos e atitudes fazem parte do comportamento humano, conseqüentemente, os aspectos psicológicos do atendimento nada mais são do que o comportamento assumido quando se atende alguém.
- II – O ato de prestar atendimento está relacionado a atitudes e hábitos que se desenvolvem para proporcionar ou não a satisfação do cliente.
- III – A mentalidade de pasteurização traz grandes soluções para as pessoas que a possuem, bem como para as empresas onde atuam pessoas com essa mentalidade.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a III.
- c) Apenas a I e a II.
- d) Apenas a I e a III.
- e) A I, a II e a III.

55. Com relação às funções administrativas desenvolvidas nas organizações, segundo Chiavenato (2003), o planejamento figura como a primeira função, por ser aquela que serve de base para as demais. Nesse sentido, existem três níveis distintos de planejamento: o planejamento estratégico, o planejamento tático e o planejamento operacional.

Assinale a alternativa que apresenta uma das características do planejamento operacional.

- a) É projetado para execução a longo prazo, tendo seus efeitos e consequências estendidos a vários anos.
- b) É projetado para médio prazo, geralmente para o exercício anual.
- c) Envolve a empresa como uma totalidade, abrange todos os recursos e áreas de atividade, e preocupa-se em atingir os objetivos em nível organizacional.
- d) Envolve cada departamento, abrange seus recursos específicos e preocupa-se em atingir os objetivos departamentais.
- e) Envolve cada tarefa ou atividade isoladamente e preocupa-se com o alcance de metas específicas.

56. Segundo Maximiano (2009), a função de *marketing* de uma organização tem por objetivo básico

- a) transformar insumos para fornecer o produto ou serviço da organização aos clientes usuários ou público-alvo.
- b) transformar as ideias originais e os avanços da ciência em produtos e serviços.
- c) manter certo grau de liquidez para que a organização consiga cumprir com seus compromissos.
- d) estabelecer e manter a ligação entre a organização e seus clientes, consumidores, usuários ou público-alvo.
- e) encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita.

57. De acordo com Maximiano (2009), o papel da administração é assegurar a eficiência e a eficácia das organizações. Sendo assim, enumere a coluna da direita de acordo com o itens apresentados na coluna à esquerda.

(1) Eficiência

(2) Eficácia

( ) Ausência de desperdícios.

( ) Grau de realização dos objetivos.

( ) Capacidade de resolver problemas.

( ) Menor quantidade de recursos para produzir mais resultados.

( ) Uso econômico de recursos.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

a) 1 – 1 – 1 – 2 – 1.

b) 1 – 2 – 1 – 1 – 2.

c) 1 – 2 – 2 – 1 – 1.

d) 2 – 1 – 2 – 2 – 1.

e) 2 – 2 – 2 – 1 – 2.

---

58. Maximiano (2009), afirma que a estratégia de redução de despesas torna-se necessária quando a organização está ameaçada e sua eficiência está comprometida.

Análise as medidas necessárias para a redução de despesas apresentadas abaixo.

- I – Eliminação de linhas de produtos, redução de força de trabalho ou aumento da eficiência.
- II – Desinvestimento ou venda de negócios para empresas concorrentes.
- III – Liquidação de negócios: encerramento de operações e venda dos ativos.

Quais estão corretas?

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II.
- c) Apenas a I e a II.
- d) Apenas a II e a III.
- e) A I, a II e a III.

---

59. Conforme a Lei nº. 8.666/93, que trata da Licitação e dos Contratos Públicos, dentre as alternativas abaixo qual **NÃO** é modalidade de licitação?

- a) Concorrência.
- b) Convite.
- c) Doação.
- d) Leilão.
- e) Tomada de Preços.

---

60. Concurso é uma modalidade de licitação estabelecida entre quaisquer interessados para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, mediante a instituição de prêmios ou remuneração aos vencedores, conforme critérios constantes de edital publicado na imprensa oficial com antecedência mínima de

- a) 20 (vinte) dias.
- b) 30 (trinta) dias.
- c) 45 (quarenta e cinco) dias.
- d) 55 (cinquenta e cinco) dias.
- e) 60 (sessenta) dias.