

CADERNO DE QUESTÕES



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

MISSÃO INSTITUCIONAL

Prestar assistência de excelência e referência com responsabilidade social, formar recursos humanos e gerar conhecimentos, atuando decisivamente na transformação de realidades e no desenvolvimento pleno da cidadania.

EDITAL N.º 01/2013 DE PROCESSOS SELETIVOS

PS 13 - TÉCNICO EM SECRETARIADO

Nome do Candidato: _____

Inscrição n.º: _____ - _____



Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL N.º 01/2013 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 13

TÉCNICO EM SECRETARIADO

01.	B	11.	D	21.	A	31.	B
02.	D	12.	E	22.	B	32.	E
03.	C	13.	C	23.	C	33.	D
04.	A	14.	E	24.	D	34.	A
05.	A	15.	D	25.	C	35.	D
06.	D	16.	D	26.	C	36.	D
07.	E	17.	C	27.	D	37.	C
08.	E	18.	C	28.	E	38.	A
09.	A	19.	B	29.	B	39.	E
10.	E	20.	E	30.	A	40.	B



INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE QUESTÕES corresponde ao Processo Seletivo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **40** (quarenta) questões objetivas, assim distribuídas: questões **01 a 15** (Português), **16 a 25** (Comunicação Empresarial), **26 a 30** (Técnicas de Atendimento), **31 a 35** (Ética Profissional e Regulamentação da Profissão) e, questões **36 a 40** (Microinformática), valendo 0,20 ponto cada e, de uma redação, valendo 2,00 pontos.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 **O candidato deverá responder à Prova Escrita e de Redação, utilizando caneta esferográfica de tinta azul, fabricada em material transparente. Não será permitido o uso de lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha e de caneta que não seja de material transparente durante a realização da Prova.** (conforme subitem 7.15.2 do Edital de Abertura)
- 6 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas na FOLHA DE RESPOSTAS, a partir da questão 41, serão desconsideradas.
- 7 Durante a prova, não será permitida ao candidato qualquer espécie de consulta a livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem será permitido o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 8 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO ao Fiscal da sala.
- 9 A duração da prova é de **3 (três) horas e 30 (trinta) minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS das questões objetivas e à transcrição da redação na FOLHA DE REDAÇÃO. Ao final desse prazo, ambas as folhas serão **imediatamente** recolhidas.
- 10 **O candidato somente poderá se retirar da sala de Prova uma (1) hora após o seu início. Se quiser levar o Caderno de Questões da Prova Escrita Objetiva, o candidato somente poderá se retirar da sala de Prova uma hora e meia (1,5) após o início. O Candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de Prova.**
- 11 **O candidato que se retirar da sala de Prova, ao concluí-la, não poderá utilizar sanitários nas dependências do local de Prova.** (conforme subitem 7.15.7 do Edital de Abertura)
- 12 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Boa Prova!

Instrução: As questões 01 a 15 referem-se ao texto abaixo.

01. Que tal arranjar um cartão pré-pago para controlar
02. o que os filhos comem na cantina? A ideia foi adotada
03. em algumas escolas da elite paulistana, segundo uma
04. reportagem do colega Jairo Marques, publicada nesta
05. semana na *Folha de S. Paulo*.

06. Os pais estabelecem um valor de consumo diário,
07. mensal ou como acharem melhor. Pela internet, esco-
08. lhem quais alimentos e em qual quantidade os filhos
09. podem comprar. Na hora do recreio, o aluno paga
10. ___ despesas com o cartão. Caso escolha um produto
11. não aprovado pelos pais, a compra é travada. Neca
12. de pitibiriba. Passa amanhã.

13. Preciso admitir que o sistema é prático. Uma
14. comodidade que evita o manuseio de dinheiro, contorna
15. os esquecimentos da molecada avoadada e facilita o
16. controle dos gastos. Educar para a vida, no entanto,
17. não combina com comodidade. É uma tarefa bem incô-
18. moda, trabalhosa, que exige uma paciência de Jó.

19. O cartão pré-pago é mais uma medida desesperada
20. para dar aos pais a sensação de falso controle sobre
21. as escolhas dos filhos. A obesidade atingiu níveis
22. alarmantes, as crianças têm colesterol, triglicérides e
23. glicemia elevados, é uma geração que aos 10 anos
24. tem saúde de quem já passou dos 60. É a mais pura e
25. estarrecedora verdade.

26. Sinto dizer que impingir (e aqui repito: impingir)
27. alimentos saudáveis na hora do recreio será pouco
28. eficaz para reverter a situação. Em geral, uma criança
29. passa 20 horas semanais na escola. O que ela come
30. nas outras 148 horas? Qual é o exemplo que os
31. pequenos recebem dos pais? O que há na geladeira e
32. nos armários? Como são as refeições em casa e nos
33. momentos de lazer?

34. É inadmissível que uma mãe diga que a filha precisa
35. emagrecer enquanto ela própria enche a casa de todo
36. tipo de bugiganga calórica, açucarada, gordurosa.
37. Crianças não se tornam obesas aos 10 anos sem que
38. os pais tenham negligenciado sua educação alimentar.
39. A não ser, é claro, nos raros casos em que a doença é
40. provocada por questões orgânicas, como disfunção
41. hormonal ou tumores.

42. Assim como a religião, a visão de mundo, a escolha
43. do time, a construção do paladar infantil é fortemente
44. influenciada pela cultura e pelos hábitos da família.
45. Minha filha e as amigas dela sabem o que pôr no prato
46. porque simplesmente aprenderam a fazer de uma
47. determinada forma. Se tivessem nascido na Mongólia,
48. na Alemanha ou no Japão, fariam diferente.

49. Como nasceram no Brasil, uma terra na qual tudo
50. dá, aprenderam a comer arroz, feijão, carne, peixe,
51. legumes, verduras e frutas. Chegam da escola cheias
52. de apetite, lavam as mãos e, felizes da vida, dizendo
53. "adoro isso", "adoro aquilo", comem comida de verdade.

54. Todas têm peso normal. Todas consomem gulosei-
55. mas em momentos especiais. Um passeio ao shopping
56. uma vez por semana, um sorvete, um chocolate, pipoca
57. e batata frita de vez em quando.

58. É uma delícia perceber que o paladar dessas meninas
59. está formado. Não precisam de cartão pré-pago.
60. Simplesmente aprenderam ___ escolher. Vão levar
61. esse aprendizado para sempre e incrementá-lo com
62. os novos sabores que a vida lhes apresentar.

63. Com esse excesso de descontrole camuflado de
64. controle, a molecada de hoje está tendo a oportunidade
65. de crescer e de aprender com seus próprios erros e
66. acertos? Creio que não.

67. Tempos estranhos esses em que nos colocaram
68. para viver e educar. Educar é permitir que as crianças
69. tomem decisões gradativamente e aprendam a assumir
70. a responsabilidade decorrente de suas escolhas.

71. Quanto desse aprendizado estamos roubando de
72. nossos filhos?

73. Nas mãos de muitas famílias, o celular se transfor-
74. mou em instrumento de controle e coerção. Quando
75. tenho minhas dúvidas de mãe (e elas não são poucas),
76. procuro olhar para trás e pensar na minha própria
77. infância. É sempre instrutivo.

78. Como aprendemos o que era certo ou errado,
79. aceitável ou reprovável? Como escolhíamos o que
80. fazer nos momentos que exigiam decisões rápidas?
81. Como agíamos quando alguma coisa escapava do
82. previsível? Ligávamos para o celular da mãe?

83. Felizmente não fazíamos isso. Quando eu tinha 10
84. anos, celular não existia. Tampouco tínhamos telefone
85. em casa. Comunicações de emergência eram feitas
86. pelo orelhão. Sempre brevemente porque a ficha caía
87. e deixava o recado pela metade.

88. Inúmeras vezes tive de decidir por conta própria. E
89. depois arcar com as consequências. ___ vezes tomava
90. broncas homéricas da minha mãe na volta para casa.
91. "Você não podia ter feito isso... O que você tem na
92. cabeça?"

93. Hoje acho graça e agradeço pelas broncas, pelas
94. lambadas que a vida me deu e por ter tido tantas
95. oportunidades de decidir. De erro em erro, de acerto
96. em acerto, aprendi a não ter medo de arriscar.

97. Foi assim que entendi o que é aceitável socialmente
98. e o que não pode ser negligenciado. E também pude
99. reconhecer os pontos que não eram aceitos social-
100. mente, mas contra os quais valia a pena me rebelar.
101. Tudo por minha conta e risco.

102. Assim se constrói um ser autônomo. Não uma
103. extensão de quem veio antes. Criamos filhos para o
104. mundo, por mais doloroso que esse fato possa parecer.

Adaptado de: SEGATTO, Cristiane. Os pais e a ilusão do controle. <http://revistaepoca.globo.com/Saude-e-bem-estar/cristiane-segatto/noticia/2013/03/os-pais-e-ilusao-de-controle.html>, acessado em 11 de março de 2013.

01. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 10, 60 e 89.

- (A) as – a – as
(B) as – a – às
(C) as – à – às
(D) às – à – às
(E) às – a – às

02. As expressões **a ideia** (l. 02) e **ela própria** (l. 35) fazem referência, respectivamente, a

- (A) **foi adotada em algumas escolas da elite paulistana** (l. 02-03) e **a filha** (l. 34).
- (B) **publicada nesta semana na Folha de S. Paulo** (l. 04-05) e **a casa** (l. 35).
- (C) **arranjar um cartão pré-pago para controlar o que os filhos comem na cantina** (l. 01-02) e **a filha** (l. 34).
- (D) **arranjar um cartão pré-pago para controlar o que os filhos comem na cantina** (l. 01-02) e **uma mãe** (l. 34).
- (E) **foi adotada em algumas escolas da elite paulistana** (l. 02-03) e **uma mãe** (l. 34).

03. Na linha 16, **no entanto** pode ser substituído, sem prejuízo do sentido atribuído a essa palavra no texto, por

- (A) portanto.
- (B) enquanto.
- (C) entretanto.
- (D) por isso.
- (E) então.

04. Assinale a alternativa que apresenta o ponto de vista expresso no texto.

- (A) A construção de um ser autônomo passa por permitir que as crianças tomem decisões gradativamente e aprendam a assumir a responsabilidade decorrente de suas escolhas.
- (B) O sistema de cartão pré-pago para controlar o que os filhos comem na cantina ajuda a educar para a vida.
- (C) As crianças se tornam obesas aos 10 anos porque passam 20 horas semanais na escola.
- (D) No Brasil, todas as crianças têm peso normal e consomem guloseimas em momentos especiais.
- (E) Devido ao excesso de controle dos pais, a geração de hoje está tendo a oportunidade de aprender com seus próprios erros e acertos.

05. A palavra que melhor substitui **estorrecedora** (l. 25) é

- (A) espantosa.
- (B) enervante.
- (C) dissimulada.
- (D) comum.
- (E) estranha.

06. Considere as afirmações a seguir:

- I - **dessas meninas** (l. 58) faz referência a **minha filha e as amigas dela** (l. 45)
- II - **elas** (l. 75) faz referência a **dúvidas de mãe** (l. 75)
- III- **isso** (l. 91) faz referência a **broncas homéricas** (l. 90)

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

07. A palavra que melhor substitui **impingir** (l. 26) é

- (A) recusar.
- (B) negar.
- (C) tentar.
- (D) vender.
- (E) impor.

08. Considere as afirmações a seguir sobre a referência por pronomes no texto.

- I - **ela** (l. 29) retoma **uma criança** (l. 28)
- II - **todas** (l. 54) faz referência a **crianças** (l. 37)
- III- **-lo** (l. 61) faz referência a **aprendizado** (l. 61)

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

09. Assinale a alternativa **INCORRETA**, de acordo com o texto.

- (A) As crianças de hoje estão tendo a oportunidade de crescer e aprender com seus próprios erros e acertos.
- (B) Algumas escolas da elite paulistana já adotaram o cartão pré-pago para controlar o que os filhos comem na cantina.
- (C) A obesidade infantil está relacionada à negligência dos pais.
- (D) As oportunidades de decidir proporcionaram à autora não ter medo de arriscar.
- (E) O sistema de cartão pré-pago para controlar o que os filhos comem na cantina é prático.

10. *seus* (l. 65) e *suas* (l. 70) fazem referência, respectivamente, a

- (A) **excesso de descontrole** (l. 63) e **as crianças** (l. 68).
- (B) **tempos estranhos** (l. 67) e **nossos filhos** (l. 72).
- (C) **a molecada de hoje** (l. 64) e **tempos estranhos** (l. 67).
- (D) **essas meninas** (l. 58) e **tempos estranhos** (l. 67).
- (E) **a molecada de hoje** (l. 64) e **as crianças** (l. 68).

11. Na linha 84, **tampouco** pode ser substituído, sem prejuízo do sentido atribuído a essa palavra no texto, por

- (A) também.
- (B) inclusive.
- (C) porque não.
- (D) também não.
- (E) se não.

12. Considere as afirmações a seguir sobre a pontuação do texto.

- I - Na linha 28, substituição de **em geral** por **em média** acarreta alteração na pontuação do período.
- II - Na linha 36, o acréscimo de **e** antes da palavra **gordurosa** acarreta alteração na pontuação do período.
- III- Os parênteses da linha 75 podem ser substituídos por travessões sem que isso acarrete erro de pontuação.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

13. O pronome **isso** (l. 83) faz referência a

- (A) **o celular se transformou em instrumento de controle e coerção** (l. 73-74).
- (B) **olhar para trás** (l. 76).
- (C) **ligávamos para o celular da mãe** (l. 82).
- (D) **comunicações de emergência eram feitas pelo orelhão** (l. 85-86).
- (E) **decidir por conta própria** (l. 88).

14. Segundo a opinião expressa no texto, é possível afirmar que

- (A) as crianças nascidas no Brasil têm menos tendência à obesidade, já que aprendem a comer comida de verdade.
- (B) não poder ligar para o celular da mãe quando alguma coisa escapa do previsível é um instrumento de coerção.
- (C) ligar para o celular da mãe é aceitável socialmente.
- (D) sorvete, chocolate, pipoca e batata frita não colaboram para o aumento da obesidade.
- (E) educar para a vida é uma tarefa trabalhosa.

15. Considere as afirmações a seguir:

- I - O pronome **dela** (l. 45) faz referência a **minha filha** (l. 45).
- II - **esse fato** (l. 104) retoma **assim se constrói um ser autônomo** (l. 102).
- III- **Comida de verdade** (l. 53) faz referência a **arroz, feijão, carne, peixe, legumes, verduras e frutas** (l. 50-51).

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e III.
- (E) Apenas II e III.

16. Nas correspondências, as introduções devem ser criativas e estimular o receptor a continuar a leitura, facilitando o entendimento. Assinale a alternativa que apresenta uma introdução adequada de acordo com as recomendações vigentes.

- (A) Servimo-nos da presente para informar a Vossa Senhoria...
- (B) Vimos pela presente encaminhar-lhes...
- (C) Por intermédio desta, informamos a Vossa Senhoria...
- (D) Solicitamos a gentileza de Vossa Senhoria nos informar...
- (E) Acusamos o recebimento de sua carta datada de...

17. Quanto à assinatura nas cartas empresariais, considere as afirmativas abaixo.

- I - Coloque, sob o nome de quem assina a carta, o cargo ou função que ocupa na empresa ou repartição, acrescentando um traço para assinatura.
- II - Ao assinar a carta por seu executivo, deverá fazer isso de modo que seu nome seja legível, colocando *p/p* antes do nome dele, o que significa "na ausência de meu executivo, estou assinando por ele".
- III - No caso de duas ou mais assinaturas estarem na posição vertical, coloque em primeiro lugar o nome do executivo de posição hierárquica inferior e, embaixo, o nome daquele que lhe é superior.
- IV - No caso dos nomes estarem escritos horizontalmente, à direita assina o responsável pelo teor da informação, valendo-se, por uma confirmação, da assinatura do superior hierárquico à esquerda.

Quais estão corretas?

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

18. A concordância com os pronomes de tratamento Vossa Excelência, Vossa Senhoria, Vossa Eminência e outros que incluem *vossa*, se faz com o verbo

- (A) na segunda pessoa do singular.
- (B) na segunda pessoa do plural.
- (C) na terceira pessoa do singular.
- (D) na terceira pessoa do plural.
- (E) indeterminado ou inflexionado.

19. Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso), no que se refere à digitação qualitativa na correspondência empresarial.

- () Para separar os elementos de uma data é preferível usar o hífen que proporciona clareza gráfica e economia de tempo.
- () Os números cardinais, quando designam ano, devem ser escritos com ponto ou espaço entre o milhar e a centena para maior clareza gráfica.
- () Quando, ao translinear, a partição silábica coincidir com o final do primeiro elemento de um composto hifenizado, não se deve repetir, na linha seguinte, o traço-de-união.
- () Os artigos de um ato oficial ou qualquer documento articulado devem ser numerados por meio de algarismos cardinais do primeiro ao nono, e por meio de algarismos ordinais do décimo em diante.
- () A palavra **senhor** somente pode ser abreviada quando seguida de substantivo próprio ou personalizado.

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

- (A) V – V – V – F – V.
- (B) V – F – F – F – V.
- (C) V – F – F – V – V.
- (D) F – V – V – F – F.
- (E) F – V – V – V – F.

20. Segundo Kaspary (2009), abreviação é a palavra que designa, genericamente, a abreviatura, a sigla e o símbolo. Qual das alternativas abaixo **NÃO** corresponde a característica da sigla?

- (A) Não tem ponto abreviativo, o que aliás, facilita em muito o trabalho de digitação e impressão em geral.
- (B) Algumas siglas têm representada em minúsculo a letra que não constitui inicial de um dos elementos componentes.
- (C) Pode ser pluralizada, mediante o acréscimo, no final, de um 's' minúsculo ou pela duplicação das letras componentes.
- (D) Constitui erro ligar por meio de apóstrofo o 's' indicativo de plural à respectiva sigla.
- (E) Não são exemplos de siglas por extensão ou siglas impróprias: CERTA – Centro Regional de Treinamento em Administração e SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

21. Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso), no que se refere a apresentação do Memorando.

- () Deve ser direto, dando informações, sugestões ou recomendações, ou indicando claramente a(s) providência(s) desejada(s).
- () Tem apresentação uniforme e deve ser cuidadosamente elaborado.
- () Seu caráter de documento é predominantemente interno, fazendo com que ele apareça em diversas organizações.
- () Deve sempre ser escrito em papel no formato ofício.
- () Na elaboração do memorando não cabe usar a folha de continuação.

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

- (A) V – F – V – F – V.
- (B) V – F – F – V – V.
- (C) V – V – F – F – F.
- (D) F – V – V – F – F.
- (E) F – V – F – V – V.

22. Considere as afirmações abaixo, no que se refere ao conceito e à aplicação do documento denominado Declaração.

- I - Não pode ser dada em causa própria, somente deve se referir a outra pessoa.
- II - Pode-se mencionar a pedido de quem e para que fins a declaração é feita.
- III- Para que sirva de prova, é recomendável que o declarante tenha conhecimento do fato ou direito cuja existência ou inexistência afirma.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

23. Segundo Kaspary (2003), atualmente o tratamento Vossa Magnificência, aplicável a reitores de Universidades, está sendo, aos poucos, substituído por _____, dispensando-se a forma _____ no vocativo e _____ no endereçamento.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto acima.

- (A) Excelentíssimo Senhor – Excelentíssimo – Digníssimo
- (B) Magnífico Senhor – Digníssimo – Excelentíssimo
- (C) Vossa Excelência – Excelentíssimo – Digníssimo
- (D) Vossa Eminência – Mui Digno Senhor – Excelentíssimo
- (E) Vossa Senhoria – Digníssimo – Senhor Reitor

24. Qual o documento a que se refere o conceito, que segundo Kaspary (2003), "... são ordens escritas, de caráter uniforme, expedidas a determinados funcionários ou agentes administrativos incumbidos de certo serviço, ou de desempenho de certas atribuições em circunstâncias especiais"?

- (A) Aviso.
- (B) Instrução.
- (C) Informação.
- (D) Circular.
- (E) Mensagem.

25. Segundo Kaspary (2003), há uma tendência nas comunicações cerimoniais de se restringir, no vocativo, a forma de tratamento a comunicações dirigidas a Chefes de Poder. Qual o tratamento dispensado ao Juiz?

- (A) Excelentíssimo Senhor.
- (B) Eminentíssimo Senhor.
- (C) Meritíssimo Senhor.
- (D) Magnífico Senhor.
- (E) Reverendíssimo Senhor.

26. A aplicação de *marketing* para os funcionários de uma organização, segundo Las Casas (2011), denomina-se

- (A) agente de *marketing*.
- (B) *benchmarketing*.
- (C) *endomarketing*.
- (D) *marketing* intuitivo.
- (E) *marketing* indireto.

27. Considere as afirmações abaixo acerca de *marketing* de relacionamento, de acordo com Las Casas (2011).

- I - Os contatos humanos de uma transação comercial requerem maiores habilidades em relacionamentos a médio e longo prazo.
- II - As empresas que vendem serviços em que o relacionamento é prolongado devem se preocupar em manter, em tempo maior, um bom relacionamento.
- III- Independentemente do período de duração das relações no contato de serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, para que uma situação favorável de pós-venda seja mantida.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

28. A secretária, segundo Medeiros (2010), para realizar um efetivo atendimento telefônico deve conhecer os vários tipos de chamadas telefônicas que as companhias oferecem. Nas ligações nacionais, as chamadas com apazamento são as que

- (A) o posto telefônico encarrega-se de localizar a pessoa com quem se deseja falar.
- (B) você informa que a cobrança será feita contra o número chamado.
- (C) você informa o nome da pessoa com quem deseja falar.
- (D) você informa o número do telefone que deve ser chamado.
- (E) você determina o horário mais conveniente para falar.

29. Considere as afirmativas abaixo quanto ao uso do aparelho telefônico, habilidade indispensável ao profissional de secretariado, segundo Medeiros (2010).

- I - O atendimento telefônico envolve o conhecimento de princípios básicos como cortesia, atenção, meiguice e modulação da voz.
- II - Nas chamadas telefônicas, podem ser evitadas interjeições, bem como expressões diminutivas.
- III- Pessoas hierarquicamente superiores gozam do privilégio de serem esperadas ao telefone e não o contrário.
- IV - Deve-se segurar o fone de modo firme, mantendo-o afastado de 2 a 5 cm dos lábios.

Quais estão corretas?

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

30. Segundo Las Casas (2011), um bom atendimento deve procurar maximizar os resultados positivos da empresa e minimizar as deficiências. Assim, devem ser tomadas medidas para avaliar um bom atendimento: a _____, que deve estar baseada na realização das atividades de forma adequada, utilizando recursos disponíveis e extraindo o melhor de suas características, com um menor custo, resolvendo os problemas ou aproveitando as oportunidades que o mercado proporciona; a _____, conquistada ao oferecer soluções para os problemas e para as oportunidades apresentadas, trazendo resultados financeiros e mercadológicos significativos à empresa; e a _____ que se traduz na capacidade da empresa de administrar, e, ao longo do tempo, torna-se admirada e reconhecida pela maneira como consegue gerenciar os processos de forma diferenciada.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto acima.

- (A) eficiência – eficácia – efetividade
- (B) eficiência – efetividade – eficácia
- (C) eficácia – efetividade – eficiência
- (D) eficácia – eficiência – efetividade
- (E) efetividade – eficácia – eficiência

31. Com base na Lei n.º 7.377 de Regulamentação da Profissão de Secretariado, assinale a alternativa que **NÃO** corresponde a atribuições do Técnico em Secretariado.

- (A) organização e manutenção dos arquivos de secretaria.
- (B) interpretação e sintetização de textos e documentos.
- (C) redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.
- (D) execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.
- (E) classificação, registro e distribuição da correspondência.

32. Em que artigo da Lei n.º 7.377, de Regulamentação da Profissão de Secretariado, estão contidas as atribuições do Técnico em Secretariado?

- (A) Art. 1º
- (B) Art. 2º
- (C) Art. 3º
- (D) Art. 4º
- (E) Art. 5º

33. Qual o capítulo que corresponde aos art. 8º e 9º do Código de Ética Profissional?

- (A) Capítulo II – Dos Direitos
- (B) Capítulo III – Dos Deveres Fundamentais
- (C) Capítulo IV – Do Sigilo Profissional
- (D) Capítulo V – Das Relações entre Profissionais Secretários
- (E) Capítulo VI – Das Relações com a Empresa

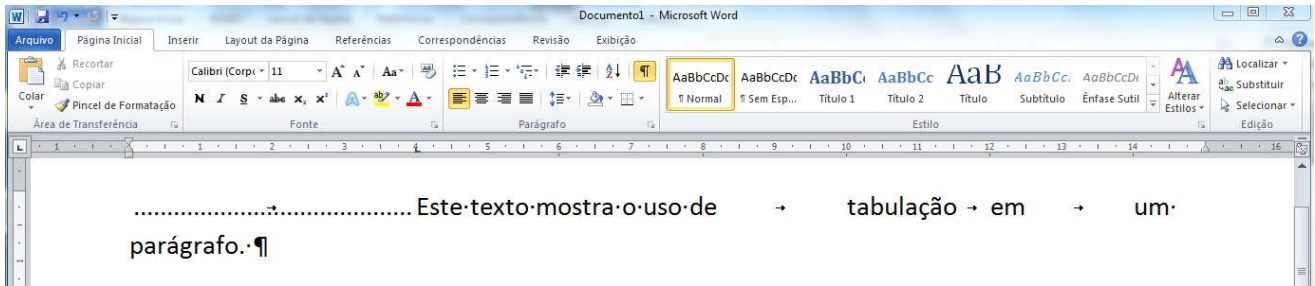
34. As infrações estabelecidas no Código de Ética Profissional acarretam penalidades que abrangem a advertência à cassação do Registro Profissional, na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através

- (A) da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.
- (B) da Secretaria Regional do Trabalho e Emprego.
- (C) do Conselho Federal de Secretariado.
- (D) do Ministério do Trabalho e Emprego.
- (E) do Sindicato das Secretárias e Secretários do RGS.

35. Assinale a alternativa que **NÃO** constitui dever dos Secretários e Secretárias, segundo o Capítulo III, do Código de Ética Profissional – Dos Deveres.

- (A) Combater o exercício ilegal da profissão.
- (B) Considerar a profissão como um fim para a realização profissional.
- (C) Operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público.
- (D) Ter acesso a cursos de treinamento e a outros eventos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional.
- (E) Lutar pelo progresso da profissão.

36. A imagem abaixo mostra um texto em edição no Word 2010, em que são exibidas as marcas de parágrafos e outros caracteres de formatação que ficam ocultos no documento.



Qual das configurações, entre as exibidas, resulta na tabulação utilizada no texto?

(A)

(D)

(B)

(E)

(C)

37. Em um documento em edição do Word 2010, qual o atalho de teclado, dentre os listados, que permite ir diretamente de qualquer parte para o início do documento?

- (A) HOME
- (B) CTRL+END
- (C) CTRL+HOME
- (D) CTRL+PAGE UP
- (E) ALT+CTRL+PAGE UP

Instrução: Para as questões **38** e **39**, considere a seguinte planilha, onde é contabilizado o número de requisições de alguns tipos de exames em setores diferentes de um hospital.

B16 fx: =SOMA(\$B13:B\$14)-B8				
	A	B	C	D
1	Tipo de Requisição	Quantidade	Setor	
2				
3	Tomografia	10	A	
4	Mamografia	12	B	
5	Radiografia	28	A	
6	Ressonância Magnética	8	B	
7	Ecografia	25	A	
8	Ecografia 3D	1	A	
9				
10				
11	Setor	Total		
12				
13	Requisições Setor A	64		
14	Requisições Setor B	20		
15				
16	Total Sem Ecografia 3D	83		
17				

38. Qual, entre as alternativas listadas, é o conteúdo da célula B13 para gerar o valor apresentado na figura?

- (A) =SOMASE(C3:C8;"A";B3:B8)
- (B) =SOMASE(C3:C8;"A";B3:B8)
- (C) =SOMASE(B3:B8;"A";C3:C8)
- (D) =SOMASE(B3:B8;"A";C3:C8)
- (E) =SOMA(B3:C8;"A")

39. Se copiarmos o conteúdo da célula B16 para a célula D15, o valor apresentado na célula de destino será _____.

- (A) 20
- (B) 59
- (C) 64
- (D) 83
- (E) 84

40. O Outlook 2003 possui níveis de segurança para os arquivos anexados a uma mensagem recebida. O acesso aos arquivos anexados de Nível 1 está bloqueado por padrão, não sendo possível visualizar ou salvar em disco. Qual das extensões de arquivos entre as listadas está na relação de arquivos com Nível 1 de segurança?

- (A) .docx
- (B) .bat
- (C) .xls
- (D) .ppm
- (E) .htm

REDAÇÃO

Considere o texto que segue.

Conforme anunciado no final de dezembro de 2012, o governo federal adiou para 2016 a obrigatoriedade do uso do novo acordo ortográfico. As novas regras, já espontaneamente adotadas pelos setores público e privado desde 2008, deveriam ser implementadas de forma integral e obrigatória a partir de 1º de janeiro de 2013.

A reforma ortográfica altera a grafia de cerca de 0,5% das palavras em português. Com o adiamento, continuará sendo opcional usar, por exemplo, o trema e acentos agudos em ditongos abertos como os das palavras "ideia" e "assembleia".

Além disso, o adiamento de três anos abre brechas para que novas mudanças sejam propostas. Isso significa que, embora jornais, livros didáticos e documentos oficiais já tenham adotado o novo acordo, novas alterações podem ser implementadas ou até mesmo suspensas.

A decisão é encarada como um movimento diplomático, uma vez que o governo, diz o Itamaraty, quer sincronizar as mudanças com Portugal. O país europeu concordou oficialmente com a reforma ortográfica, mas ainda resiste em adotá-la. Assim como o Brasil, Portugal ratificou em 2008 o acordo, mas definiu um período de transição maior.

(Adaptado de Jornal Folha de SP, 20/12/12, <http://www1.folha.uol.com.br>)

Você deverá produzir uma redação sobre o tema **o adiamento da reforma ortográfica no Brasil**. Você concorda com o adiamento? Que vantagens ou desvantagens, para o cidadão brasileiro, você percebe nessa decisão?

Para desenvolver a sua redação, procure reunir argumentos que o auxiliem a produzir um TEXTO ARGUMENTATIVO para responder às questões colocadas.

Observe que o texto a ser elaborado caracteriza-se como uma dissertação, isto é, deve apresentar argumentação consistente em favor de um ponto de vista claramente explicitado. Além do caráter argumentativo, estarão sob avaliação aspectos de coerência e de coesão do texto, bem como a observância de expressão na língua escrita padrão do português brasileiro.

Sua redação deverá ter, no mínimo, 30 e, no máximo, 60 linhas. A versão final do texto deverá ser escrita com caneta esferográfica de tinta azul, na folha própria para a redação, com letra legível, de tamanho regular.

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

- 01. _____
- 02. _____
- 03. _____
- 04. _____
- 05. _____
- 06. _____
- 07. _____
- 08. _____
- 09. _____
- 10. _____
- 11. _____
- 12. _____
- 13. _____
- 14. _____
- 15. _____
- 16. _____
- 17. _____
- 18. _____
- 19. _____
- 20. _____
- 21. _____
- 22. _____
- 23. _____
- 24. _____
- 25. _____
- 26. _____
- 27. _____
- 28. _____
- 29. _____
- 30. _____
- 31. _____
- 32. _____
- 33. _____
- 34. _____
- 35. _____

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO



RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

- 36. _____
- 37. _____
- 38. _____
- 39. _____
- 40. _____
- 41. _____
- 42. _____
- 43. _____
- 44. _____
- 45. _____
- 46. _____
- 47. _____
- 48. _____
- 49. _____
- 50. _____
- 51. _____
- 52. _____
- 53. _____
- 54. _____
- 55. _____
- 56. _____
- 57. _____
- 58. _____
- 59. _____
- 60. _____
- 61. _____
- 62. _____
- 63. _____
- 64. _____
- 65. _____
- 66. _____
- 67. _____
- 68. _____
- 69. _____
- 70. _____

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

