

## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

### EDITAL N.º 04/2016 DE PROCESSOS SELETIVOS

#### GABARITO APÓS RECURSOS

##### PROCESSO SELETIVO 54

##### TÉCNICO EM SECRETARIADO

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



**EDITAL Nº 04/2016**  
**DE PROCESSOS SELETIVOS (PS)**

**MISSÃO**

*Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação.*

**PS 54 - TÉCNICO EM SECRETARIADO**

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Português	01 a 10	0,20 cada
Informática	11 a 15	0,20 cada
Conhecimentos Específicos	16 a 40	0,20 cada
Redação	--	2,00 cada



DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS. PROIBIDA A REPRODUÇÃO, AINDA QUE PARCIAL, SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA FAURGS E DO HCPA.

Nome do Candidato: \_\_\_\_\_

Inscrição nº: \_\_\_\_\_



# 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, e de **uma** (1) redação.
- 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 Os candidatos que comparecerem para realizar a prova **não deverão portar** armas, malas, livros, máquinas calculadoras, fones de ouvido, gravadores, *paggers*, *notebooks*, **telefones celulares**, *pen drives* ou quaisquer aparelhos eletrônicos similares, nem utilizar véus, bonés, chapéus, gorros, mantas, lenços, aparelhos auriculares, prótese auditiva, óculos escuros, ou qualquer outro adereço que lhes cubra a cabeça, o pescoço, os olhos, os ouvidos ou parte do rosto. **Os relógios de pulso serão permitidos, desde que permaneçam sobre a mesa, à vista dos fiscais, até a conclusão da prova.** (conforme subitem 7.10 do Edital de Abertura)
- 6 **É de inteira responsabilidade do candidato comparecer ao local de prova munido de caneta esferográfica preferencialmente de tinta azul, de escrita grossa, para a adequada realização de sua Prova Escrita. Não será permitido o uso de lápis, marca textos, lapiseira/grafite e/ou borracha durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.16.2 do Edital de Abertura)
- 7 Não serão permitidos: nenhuma espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de instrumentos de cálculo ou outros instrumentos eletrônicos, exceto nos casos estabelecidos no item 13 do Edital. (conforme subitem 7.15.3 do Edital de Abertura)
- 8 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número **41** serão desconsideradas.
- 9 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO ao Fiscal da sala.
- 10 A duração da prova é de **três horas e trinta minutos (3h30min)**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS e da FOLHA DE REDAÇÃO. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO serão **imediatamente** recolhidas.
- 11 **O candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora (1h) 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 (1h30min) após o início. O candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de prova.**
- 12 **Após concluir a prova e se retirar da sala de prova, o candidato somente poderá se utilizar de sanitários nas dependências do local de prova, se for autorizado pela Coordenação do Prédio e estiver acompanhado de um fiscal.** (conforme subitem 7.16.6 do Edital de Abertura)
- 13 Ao concluir a Prova Escrita, o candidato deverá devolver ao fiscal da sala a Folha de Respostas (Folha Óptica) e/ou o Caderno de Respostas, quando se tratar de prova dissertativa. Se assim não proceder, será excluído do Concurso. (Conforme subitem 7.16.8 do Edital de Abertura)
- 14 Textos escritos com caligrafia ilegível não serão corrigidos ou avaliados. No caso de Prova de Redação, poderá ser eliminado o candidato que inserir assinatura, rubrica, marcas, sinais ou qualquer outra forma de identificação fora do campo próprio a ela destinado.
- 15 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

**Instrução:** As questões 01 a 05 referem-se ao texto abaixo.

### Caxumba: sintomas, transmissão e prevenção

01. A caxumba, também chamada de papeira ou parotidite, tem um período de incubação de duas ou três semanas. Seus primeiros sintomas são febre, calafrios, dores de cabeça e musculares ao mastigar ou engolir, além de fraqueza. Uma das principais características da doença é o aumento das glândulas salivares próximas às orelhas, que fazem o rosto inchar. Nos casos graves, a caxumba pode causar surdez, meningite e, raramente, causar a morte. Após a puberdade, pode causar inflamação e inchaço doloroso dos testículos nos homens ou dos ovários nas mulheres e levar à esterilidade. Por isso, é necessário redobrar a atenção para a doença nesse período da vida e ter acompanhamento médico.
14. Altamente contagiosa, a caxumba é causada pelo *Paramyxovirus*, transmitido por contato direto com gotículas de saliva de pessoas infectadas. Costumam ocorrer surtos da doença no inverno e na primavera e as crianças são as mais atingidas.
19. A melhor maneira de evitar a caxumba é através da vacinação aos 12 e 15 meses de vida. Caso uma pessoa seja afetada, ela não deve comparecer à escola ou ao trabalho durante nove dias após início da doença. É preciso, ainda, desinfetar os objetos contaminados com secreções do nariz, da boca e da garganta do enfermo.

Adaptado de: FIOCRUZ. <https://www.bio.fiocruz.br/> acesso em 13/06/2016

**01.** Considere as seguintes afirmações sobre o texto.

- I - Dores para mastigar e para engolir integram os sinais iniciais da caxumba.
- II - A parotidite é provocada por uma bactéria que age no inverno e na primavera.
- III- No texto, o uso da palavra **ainda** (l. 23) revela que a pessoa com caxumba, além de ausentar-se da escola e do trabalho, deve também vacinar-se.
- IV- O texto relata que a melhor prevenção para a caxumba é a vacinação.

Quais estão corretas?

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

**02.** A expressão **nesse período da vida** (l. 13) refere-se a um período de

- (A) pré-esterilidade.  
 (B) pós-puberdade.  
 (C) três semanas.  
 (D) primeiros sintomas.  
 (E) pós-incubação.

**03.** Se, no segmento **e levar à esterilidade** (l. 11), a palavra **esterilidade** for substituída pela expressão **dificuldades de ter filhos**, uma opção gramaticalmente correta de reformulação do segmento seria

- (A) levar à dificuldades de ter filhos.  
 (B) levar a dificuldades de ter filhos.  
 (C) levar para à dificuldades de ter filhos.  
 (D) levar para às dificuldades de ter filhos.  
 (E) levar para a dificuldades de ter filhos.

**04.** Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo.

- ( ) O plural da palavra **incubação** (l. 02) é **incubações**.
- ( ) A frase **Altamente contagiosa, a caxumba é causada pelo Paramyxovirus, transmitido por contato direto com gotículas de saliva de pessoas infectadas**. (l. 14-16) tem apenas dois adjetivos.
- ( ) Na frase **Nos casos graves, a caxumba pode causar surdez, meningite e, raramente, causar a morte**. (l. 07-09), a palavra **raramente** é um advérbio.
- ( ) O núcleo do sujeito das orações da frase **Nos casos graves, a caxumba pode causar surdez, meningite e, raramente, causar a morte**. (l. 07-09) é a palavra **caxumba**.

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

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

**05.** Na frase **Costumam ocorrer surtos da doença no inverno e na primavera e as crianças são as mais atingidas**. (l. 16-18), se as palavras **surtos** e **crianças** forem substituídas, respectivamente, pelas palavras **epidemia** e **homens**, quantas outras palavras dessa frase deverão ser alteradas para ser mantida a correção gramatical?

- (A) Duas.  
 (B) Três.  
 (C) Quatro.  
 (D) Cinco.  
 (E) Seis.

**Instrução:** As questões **06** a **10** referem-se ao texto abaixo.

**Especialista não vê razão para alarme com aumento dos casos de caxumba**

01. Entre 1º de janeiro e 7 de julho de 2015, o estado  
 02. do Rio de Janeiro havia notificado surtos de caxumba com  
 03. o registro de 606 casos contra 561 em 2014. *Todavia*,  
 04. o consultor científico da Fundação Oswaldo Cruz  
 05. (Fiocruz), o pediatra Reinaldo Menezes Martins, não vê  
 06. razão para medo da população com o aumento de 45  
 07. casos nos primeiros seis meses de 2015. Ele declarou:  
 08. “– É sempre indesejável que isso ocorra, mas não  
 09. vejo motivo para tanta *celeuma*.”  
 10. Segundo o médico, mesmo com as vacinas, não  
 11. haverá garantia de proteção completa. Segundo ele,  
 12. comparando-se os casos de caxumba antes e depois  
 13. da introdução da vacina obrigatória, o número caiu de  
 14. uma maneira muito acentuada. Além disso, explicou  
 15. que, no cômputo geral, é uma vacina bastante efetiva.

Adaptado de: FIOCRUZ. <https://www.bio.fiocruz.br/> acesso em 13/06/2016.

**06.** Considere as seguintes afirmações sobre o texto.

- I - O texto trata sobre problemas de falta de vacinas em postos de saúde.  
 II - O texto mostra que o aumento de 45 casos de caxumba é anormal.  
 III- Segundo o texto, a vacina é considerada eficiente, embora haja alarme sobre mais casos de caxumba.  
 IV- O texto mostra que fazer a vacina aumentou os casos da doença.

Quais estão corretas?

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

**07.** Na frase ***Segundo o médico, mesmo com as vacinas, não haverá garantia de proteção completa.*** (l. 10-11), se as palavras ***médico*** e ***garantia*** forem substituídas, respectivamente, por ***pediatras*** e por ***certezas***, quantas outras palavras deverão ser alteradas na frase para ser mantida a correção gramatical?

- (A) Uma.  
 (B) Duas.  
 (C) Três.  
 (D) Quatro.  
 (E) Cinco.

**08.** A palavra ***Todavia*** (l. 03) pode ser substituída, sem alterar o seu significado conforme empregada no texto, por

- (A) Contanto que.  
 (B) Apesar disso.  
 (C) Por isso.  
 (D) Portanto.  
 (E) Sem dúvida.

**09.** A palavra ***celeuma***, (l. 09) tal como empregada no todo deste texto, significa

- (A) notificação.  
 (B) passividade.  
 (C) pressa.  
 (D) necessidade.  
 (E) discussão.

**10.** A palavra ***cômputo*** (l. 15) recebe acento pelo mesmo motivo que a palavra

- (A) lápis.  
 (B) confiável.  
 (C) científico.  
 (D) compôs.  
 (E) bisavô.

**11.** Deseja-se enviar uma carta para várias pessoas. O conteúdo da carta é o mesmo em todos os casos, mas se deseja enviar de forma personalizada. Para tanto, dispõe-se de um arquivo-texto com os nomes e os endereços dos destinatários e outro arquivo contendo o texto comum para todos os destinatários. Para realizar essa tarefa, é possível utilizar o MS-Word, que dispõe de recursos para inserir os dados pessoais de cada destinatário no local adequado do texto comum, no momento de imprimir as cartas. Tal recurso chama-se

- (A) *Merge*.
- (B) Mala Direta.
- (C) Personalizar.
- (D) Capitular.
- (E) AutoFormatação.

**12.** Um médico prepara um texto em português a ser apresentado em evento científico nacional. Nesse texto, ele deve inserir transcrições de outros autores, em inglês, para fundamentar seu trabalho. Com relação às facilidades de verificação e correção ortográfica disponíveis no MS-Word, assinale a alternativa que apresenta a possibilidade correta de utilização dessas facilidades pelo usuário em questão.

- (A) Não é possível fazer a verificação ortográfica completa do documento, pois o mesmo possui textos em mais de uma língua.
- (B) É possível fazer a verificação ortográfica automática da língua predominante, através do Word, e, com relação à outra língua, faz-se a verificação sem o uso do recurso.
- (C) É possível fazer a verificação ortográfica, definindo mais de uma língua no mesmo documento, desde que todos os textos de uma mesma língua estejam juntos e dentro de seções separadas para cada uma delas.
- (D) É possível fazer a verificação ortográfica, definindo qual língua deve ser considerada para cada parte do texto, e o Word faz a verificação de acordo com as línguas atribuídas a cada parte.
- (E) É possível fazer a verificação ortográfica, definindo qual língua deve ser considerada para cada parte do texto, desde que essas partes sejam parágrafos inteiros, e o Word faz a verificação de acordo com as línguas atribuídas a cada parágrafo.

**13.** Observe a planilha abaixo feita no MS-Excel.

	A	B	C
1	Nome	País	Data Nascimento
2	<b>Steve Jobs</b>	<b>EUA</b>	<b>24/02/1955</b>
3	<b>Alan Turing</b>	<b>Inglaterra</b>	<b>22/06/1908</b>
4	<b>Steve Wozniak</b>	<b>EUA</b>	<b>11/08/1950</b>
5	<b>Bill Gates</b>	<b>EUA</b>	<b>28/10/1955</b>

Após usar comando de classificação, a planilha resultou em:

	A	B	C
1	Nome	País	Data Nascimento
2	<b>Alan Turing</b>	<b>Inglaterra</b>	<b>22/06/1908</b>
3	<b>Steve Wozniak</b>	<b>EUA</b>	<b>11/08/1950</b>
4	<b>Steve Jobs</b>	<b>EUA</b>	<b>24/02/1955</b>
5	<b>Bill Gates</b>	<b>EUA</b>	<b>28/10/1955</b>

Qual das alternativas abaixo descreve as etapas e opções usadas no comando de classificação, para obter o resultado apresentado?

- (A) Marcar as células A2 até C5, selecionar a coluna C como chave de classificação, em ordem crescente.
- (B) Marcar as células C2 até C5, selecionar a coluna C como chave de classificação, em ordem crescente.
- (C) Marcar as células A2 até C5, selecionar a coluna C como chave de classificação, em ordem decrescente.
- (D) Marcar as células A2 até C5, selecionar a coluna A como chave de classificação, em ordem decrescente.
- (E) Marcar as células C2 até C5, selecionar a coluna B como chave de classificação, em ordem crescente.

- 14.** Fazendo uso da mesma planilha MS-Excel da questão anterior, deseja-se calcular o número de anos aproximado, desde o nascimento dos personagens citados, conforme imagem a seguir.

	A	B	C	D
1	Nome	País	Data Nascimento	Anos desde nascimento (aproximado)
2	Alan Turing	Inglaterra	22/06/1908	108
3	Steve Wozniak	EUA	11/08/1950	66
4	Steve Jobs	EUA	24/02/1955	61
5	Bill Gates	EUA	28/10/1955	61
6				

Para tanto, formata-se a célula D2 para número, com zero casa depois da vírgula, digita-se nessa célula uma fórmula para o cálculo e, em seguida, copia-se a fórmula para as demais linhas. A fórmula digitada em C2 é

- (A) = ANO(2016)-ANO(C2)  
 (B) = 2016-C2  
 (C) = HOJE()-C2  
 (D) = HOJE()-ANO(C2)  
 (E) = ANO(HOJE())-ANO(C2)

- 15.** Em uma pesquisa para aquisição de produtos na Internet, um usuário visitou cinco *sites* de compras e, em cada um deles, iniciou o processo de aquisição de algum produto. Todos os *sites* vão solicitar que ele digite, pelo menos, os dados cadastrais e um número de cartão de crédito. Para realizar esse tipo de operação, é preciso se assegurar de que o *site* seja seguro. Com relação a esse tipo de situação, assinale a alternativa que apresenta o *site* que **NÃO** é seguro para digitação de dados pessoais (levando em conta que todos os *sites* são fictícios).

- (A) <https://www.precinho.com.br>  
 (B) <https://www.precobom.com.br>  
 (C) <http://www.precobaixo.com.br>  
 (D) <https://www.precominimo.com.br>  
 (E) <https://www.precobarbada.com.br>

- 16.** Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando os elementos do processo de comunicação às respectivas funções da linguagem (Jakobson apud MEDEIROS, 2009).

- (1) Remetente  
 (2) Destinatário  
 (3) Mensagem  
 (4) Código
- ( ) Função poética  
 ( ) Função conativa  
 ( ) Função emotiva  
 ( ) Função metalinguística

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

- (A) 1 – 2 – 3 – 4.  
 (B) 1 – 4 – 2 – 3.  
 (C) 2 – 3 – 4 – 1.  
 (D) 3 – 2 – 1 – 4.  
 (E) 4 – 1 – 3 – 2.

- 17.** Considere o trecho a seguir sobre metáforas da comunicação organizacional, segundo Medeiros (2009).

A metáfora do(a) \_\_\_\_\_ é relativa ao encaminhamento da comunicação. Por essa metáfora, a comunicação é vista como fluxo linear de mão única. Os receptores são passivos e reativos. A metáfora do(a) \_\_\_\_\_ projeta a comunicação como interpretação de formas literárias. A comunicação funciona como criação, manutenção e transformação de sentidos. Na metáfora do(a) \_\_\_\_\_, as mensagens são alteradas à medida que viajam de indivíduo para indivíduo. Essa metáfora transmite a ilusória crença na transmissão de informação e de transferência de ideias. Os emissores e os receptores, porém, são agentes ativos no processo. Na metáfora do(a) \_\_\_\_\_, a comunicação é projetada como interação social. As organizações emergem como ações coordenadas e legitimam suas próprias regras, estruturas e ambientes por meio de interação social.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- (A) lente – símbolo – *performance* – conduíte  
 (B) conduíte – símbolo – lente – *performance*  
 (C) conduíte – lente – símbolo – *performance*  
 (D) *performance* – conduíte – lente – símbolo  
 (E) símbolo – *performance* – conduíte – lente

**18.** Segundo Medeiros (2009), a eficácia de uma comunicação é determinada pela compreensão que se tem

- (A) do processo de comunicação.
- (B) da percepção seletiva.
- (C) da estrutura organizacional.
- (D) da função administrativa que se ocupa na organização.
- (E) da estrutura da língua e do mundo que a cerca.

**19.** Segundo Robbins (2014), considere as afirmações abaixo sobre Comunicação Descendente.

- I - Os líderes de grupo e gestores usam essa comunicação para atribuir objetivos, fornecer instruções de trabalho e apresentar as políticas e os procedimentos da organização.
- II - Neste tipo de comunicação, os gestores devem explicar aos seus funcionários as razões por que uma decisão foi tomada.
- III- Essa comunicação mantém os gestores conscientes de como os funcionários se sentem sobre seus postos de trabalho, colegas de trabalho e a organização em geral.
- IV- Essa comunicação se processa em todos os níveis sem se ajustar às direções tradicionais, e seu conteúdo pode ser tanto mais amplo quanto maior o grau de aproximação das relações interpessoais.

Quais estão corretas?

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

**20.** Segundo Robbins (2014), a rede de comunicação informal em um grupo ou em uma organização é chamada de

- (A) comunicação relacional.
- (B) canal informativo.
- (C) rádio corredor.
- (D) roda de redes.
- (E) redes formais.

**21.** Sobre as condições para a eficácia da comunicação em uma organização, considere as afirmações abaixo.

- I - O sucesso da comunicação independe de se adaptarem as tentativas de intercomunicação à ocasião, à situação, ao tema, às pessoas envolvidas, a um tom previamente escolhido.
- II - A principal barreira à boa comunicação é a complexidade de linguagem.
- III- Experiências passadas entre emissor e receptor determinam a eficácia da mensagem.
- IV- A ausência de juízos de valor e de estereótipos pode possibilitar uma abordagem consistente entre emissor e receptor.

Quais estão corretas?

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

**22.** Sobre a elaboração do Memorando (Memo), segundo Medeiros (2009), assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- ( ) Por se tratar de comunicação rotineira e corriqueira, não é preciso apresentar as personagens envolvidas na comunicação.
- ( ) A repetição do cargo abaixo da assinatura é um elemento indispensável.
- ( ) Em memorandos que serão distribuídos em diversos departamentos, deve-se evitar colocar apenas as siglas do departamento emissor, ou somente o primeiro nome do receptor das cópias.
- ( ) A saudação de abertura (Prezado Senhor) e a saudação final (Atenciosamente) são dispensáveis.

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

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

**23.** O instrumento de comunicação interna ou interdepartamental de *determinação* sobre assunto a ser executado e/ou cumprido é

- (A) o memorando.
- (B) o requerimento.
- (C) o relatório.
- (D) a ordem de serviço.
- (E) a exposição de motivos.

**24.** Qual é o instrumento por meio do qual o signatário solicita, a uma autoridade pública, algo que lhe pareça justo ou legal?

- (A) Memorando.
- (B) Requerimento.
- (C) Relatório.
- (D) Ordem de serviço.
- (E) Parecer.

**25.** Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere à redação do cabeçalho de uma correspondência, segundo Medeiros (2009).

- (A) O nome do mês é escrito por extenso e com inicial maiúscula.
- (B) Para evitar fraude, deve-se colocar um zero antes do número indicativo do dia.
- (C) Os números cardinais, quando designam ano, são escritos sem ponto e sem espaço.
- (D) Após a colocação da data, deve-se usar o ponto final.
- (E) O uso do índice é indispensável para a posterior localização da correspondência.

**26.** Sobre as partes do Ofício, segundo Kaspary (2016), assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- ( ) Referência é o resumo do teor principal do ofício e raramente aparece em ofícios rotineiros.
- ( ) Texto é a exposição do assunto, sendo que, na maioria dos casos, a introdução e a explanação se inter-relacionam de tal modo que não é possível distingui-las.
- ( ) Índice e Número são iniciais do órgão que expede o ofício, seguidas do número de ordem do documento, e são colocadas à margem esquerda.
- ( ) Fecho é uma fórmula de cortesia e pode ser centralizado no corpo do texto, acima da assinatura.

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

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

**27.** Sobre a elaboração de atas, considere as afirmações abaixo.

- I - A ata geralmente é lançada em livros próprios, devidamente autenticados, cujas páginas são rubricadas por quem redigiu os termos de abertura e de encerramento.
- II - No caso de erros constatados no momento da redação, deve-se empregar a partícula corretiva "em tempo".
- III - Na ausência do secretário efetivo, é comum nomear outro secretário (*ad hoc*), designado para essa ocasião.
- IV - A ata tem o texto compacto, sem parágrafos ou alíneas e sem espaços em branco, para evitar que se façam acréscimos.

Quais estão corretas?

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

**28.** Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere ao emprego dos pronomes e expressões de tratamento.

- (A) Emprega-se *Vossa* em relação à pessoa *com quem se fala*, ou seja, a quem é dirigida a correspondência.
- (B) Emprega-se *Sua* em relação à pessoa *de quem se fala*.
- (C) A concordância, nas formas de tratamento, é feita com relação ao sexo das pessoas por elas identificadas.
- (D) O pronome pessoal *Vós*, usado no singular, é empregado em sinal de respeito ou deferência a dignitário ou pessoa que representa uma coletividade.
- (E) As formas de tratamento fazem concordância com a segunda pessoa, do singular ou do plural, já que esta não se faz diretamente com a pessoa, mas com uma qualidade dela.

**29.** Sobre formas de tratamento empregadas a autoridades, segundo Medeiros (2009), assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Vice-reitores devem ser tratados como Vossa Excelência.
- (B) Presidentes de Assembleias Legislativas devem ser tratados como Vossa Excelência.
- (C) Vereadores devem ser tratados como Vossa Excelência.
- (D) Funcionários públicos e pessoas de cerimônia devem ser tratados como Vossa Senhoria.
- (E) Sacerdotes devem ser tratados como Vossa Reverendíssima.

**30.** No que se refere à transferência e realizações de ligações telefônicas, segundo Medeiros (2009), considere as recomendações abaixo.

- I - Ao transferir ligações, o secretário deve anunciar quem está ligando e com quem o interlocutor vai falar.
- II - Antes de fazer uma ligação para o executivo, o secretário deve se certificar se ele vai poder atendê-la.
- III- Caso, após fazer a ligação, a pessoa procurada não for encontrada, o secretário deve se informar sobre quando poderá voltar a chamar.
- IV - Ao transferir uma ligação ou obter uma informação para responder ao interlocutor, deve-se utilizar expressões "espere um minutinho" ou "um instantinho".

Quais estão corretas?

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

**31.** Assinale a alternativa que **NÃO** apresenta uma forma correta de encerramento de uma conversa telefônica com um cliente, em ambiente profissional, conforme Medeiros (2009).

- (A) "Estou agradecida por ter telefonado."
- (B) "Tchau... até a próxima!"
- (C) "Somos gratos por seu telefonema."
- (D) "Se desejar outras informações, estaremos aqui para atendê-lo."
- (E) "Estamos aqui para ajudá-lo."

**32.** Sobre atendimento ao público, assinale a alternativa que contém uma orientação em **DESACORDO** com as técnicas de um atendimento eficiente na recepção.

- (A) É necessário manter a discrição no fornecimento de informações que possam comprometer o executivo ou a empresa.
- (B) Quando houver necessidade de conduzir o visitante à sala do executivo, deve-se caminhar à frente dele para abrir a porta da sala e apresentá-lo imediatamente.
- (C) Quando for necessário lidar com uma visita indesejada, deve-se solicitar ao visitante que escreva o objetivo de sua visita, em vez de aguardar e de tentar falar com o executivo.
- (D) Ao receber um visitante, deve-se analisar se o assunto é de competência do secretário ou de alguma outra pessoa dentro da empresa, encaminhando-o, se for o caso, para ser atendido.
- (E) Se algum colaborador estiver com o executivo em hora de entrevista marcada com cliente, deve-se comunicar a chegada do visitante pelo interfone ou outro aparelho de comunicação.

**33.** Segundo a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, a qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode ter obstruída sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Assinale a alternativa que **NÃO** apresenta um desses tipos de barreiras.

- (A) Barreiras urbanísticas.
- (B) Barreiras arquitetônicas.
- (C) Barreiras tecnológicas.
- (D) Barreiras relacionais.
- (E) Barreiras atitudinais.

**34.** No que se refere ao atendimento presencial na recepção de clientes e visitantes, considere as recomendações abaixo.

- I - Deve-se cooperar com o executivo e ajudá-lo a finalizar uma entrevista prolongada indesejadamente.
- II - O tratamento inicial dado à visita ou ao cliente da empresa é dispensável na criação de boas relações externas, tanto do ponto de vista pessoal como do empresarial.
- III- Em alguns casos, é necessário convencer o visitante a desistir da entrevista.
- IV - Deve-se trabalhar para o visitante, procurando ajudá-lo a conseguir a entrevista de que ele necessita.

Quais estão corretas?

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

**35.** Segundo Medeiros (2009), muitos são os procedimentos e as atribuições do secretário. Assinale a alternativa que **NÃO** corresponde às boas práticas diárias.

- (A) Redigir cartas, memorandos, bilhetes e documentos de toda espécie.
- (B) Atender a telefonemas e solicitações de entrevistas.
- (C) Estabelecer contato com outros departamentos.
- (D) Manter atualizado o arquivo de endereços.
- (E) Iniciar o expediente priorizando as tarefas mais fáceis, que exigem menor esforço físico e mental, deixando as mais difíceis para o final, a fim de obter um melhor rendimento do trabalho.

**36.** Considere o seguinte trecho do Artigo 19 do Código de Ética do Profissional de Secretariado.

"As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão \_\_\_\_\_, desde \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ do(a) \_\_\_\_\_ na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através do(a) \_\_\_\_\_."

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

- (A) multas – notificação – suspensão – carteira de associado – Sindicato
- (B) multas – advertência – suspensão – carteira profissional de previdência social – Ministério do Trabalho e Emprego
- (C) penalidades – advertência – cassação – Registro Profissional – Federação Nacional das Secretárias e Secretários
- (D) penalidades – notificação – suspensão – Registro Profissional – Ministério do Trabalho e Emprego
- (E) penalidades – suspensão – cassação – carteira de associado – Federação Nacional das Secretárias e Secretários

**37.** Assinale a alternativa que apresenta os artigos que compõem o Capítulo V – Das Relações entre Profissionais Secretários –, do Código de Ética do Profissional de Secretariado.

- (A) Art. 6º e Art. 7º
- (B) Art. 8º e Art. 9º
- (C) Art. 10 e Art. 11
- (D) Art. 12 e Art. 13
- (E) Art. 14 e Art. 15

**38.** Considere o seguinte trecho do Artigo 6º da Lei de Regulamentação da profissão de secretariado.

"O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro \_\_\_\_\_ e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos \_\_\_\_\_ desta Lei e da \_\_\_\_\_."

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

- (A) na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho – incisos I e II do Art. 2º – Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)
- (B) na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho – incisos II e III do Art. 2º – Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)
- (C) na Associação de Secretárias e Secretários – incisos I e II do Art. 3º – Certificação de Conhecimentos expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego
- (D) no Sindicato Estadual de Secretárias e Secretários – incisos I e II do Art. 3º – Certificação de Conhecimentos expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego
- (E) no Sindicato Estadual de Secretárias e Secretários – incisos II e III do Art. 2º – Certificação de Conhecimentos expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego

**39.** Quais leis regulam o exercício da profissão de secretário?

- (A) Lei nº 7.377, de 30/09/86 e Lei nº 9.621, de 10/09/95.
- (B) Lei nº 7.737, de 30/09/86 e Lei nº 9.521, de 10/09/95.
- (C) Lei nº 7.377, de 30/09/85 e Lei nº 9.261, de 10/01/96.
- (D) Lei nº 7.377, de 30/09/85 e Lei nº 9.621, de 10/01/96.
- (E) Lei nº 7.737, de 30/09/85 e Lei nº 9.521, de 10/01/93.

**40.** Considere as atividades abaixo.

- I - Organização e manutenção dos arquivos da secretaria.
- II - Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro.
- III- Classificação, registro e distribuição de correspondência.
- IV- Redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.

Quais são atribuições do Técnico em Secretariado, conforme a lei de regulamentação profissional?

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

## PROPOSTA DE REDAÇÃO:

### Considere o texto que segue.

Dentre as atribuições de um Técnico em Secretariado, a recepção de clientes e o atendimento telefônico exigem que o profissional se comunique de forma clara e objetiva para dar informações de modo mais completo possível. Ao expressar-se, o secretário pode deparar-se com um dilema: **que norma linguística usar?** A língua possui várias possibilidades de realização. Por isso, não existe uma única norma, mas várias. Dependendo da situação e com quem estamos falando, usamos diferentes formas de expressão verbal. A **norma culta**, uma das modalidades de língua, é a preferida de escritores, por exemplo, e um modelo de língua exemplar. Contudo, como afirma Bagno, não é difícil perceber que a norma culta é algo reservado a poucas pessoas no Brasil e, em muitas situações, "uma verdadeira 'língua estrangeira' para o aluno que chega à escola proveniente de ambientes sociais onde a norma linguística empregada no cotidiano é uma variedade de português não padrão (2007, p.18). Cada grupo social e cada indivíduo utiliza a modalidade de língua adequada à situação, ao contexto e ao seu interlocutor. Por que não se poderia considerar "certo", pela norma culta, falar "me dê dois pão" em vez de "dê-me dois pães", ou "os meninos são bonito" em vez de "os meninos são bonitos"? Essas formas variantes, consideradas "erradas" pela Gramática Tradicional, pertenceriam à **norma popular**. Esta norma não seria a forma mais usual e a mais natural entre as pessoas? Hoje, já se sabe, que muitos falantes, que se julgam pertencer a um grupo social culto, também utilizam formas de língua da modalidade popular.

Referência: BAGNO, Marcos. *Preconceito Linguístico: o que é e como se faz*. 49 ed. São Paulo: Loyola, 2007.

Você deverá elaborar uma redação sobre o tema: **que norma linguística ou modelo de língua (culto ou popular) você acredita que um Técnico em Secretariado deva usar ao se comunicar com clientes (internos e externos) de uma instituição pública? Justifique sua escolha.**

### Instruções:

1. O texto elaborado deve abordar o tema proposto. Deve ter caráter dissertativo com uma ideia principal e argumentos que a sustentem por meio de apresentação, desenvolvimento e desfecho. Além da abordagem do tema e do caráter dissertativo, estarão sob avaliação outros aspectos, como ponto de vista claramente explicitado e criativo; coesão e coerência textuais; frases complexas e vocabulário variado, bem como a expressão na língua padrão escrita do português brasileiro.
2. Apresente um título para sua redação.
3. A versão final do texto deve ter, **no mínimo, 20 (vinte) linhas**, excluindo-se o título, e, **no máximo, 60 (sessenta) linhas**. O texto definitivo deve ser escrito, preferencialmente, com caneta esferográfica de tinta azul. A letra deve ser legível e de tamanho regular.
4. Não insira assinatura, rubrica, marcas, sinais ou qualquer outra forma de identificação além da solicitada, fora do campo próprio, sob pena de eliminação.

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.

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

- 31. \_\_\_\_\_
- 32. \_\_\_\_\_
- 33. \_\_\_\_\_
- 34. \_\_\_\_\_
- 35. \_\_\_\_\_
- 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. \_\_\_\_\_

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO