

# 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 04/2012 DE PROCESSOS SELETIVOS

## PS 77 - TÉCNICO EM SECRETARIADO

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

Inscrição n.º: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_



## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

### EDITAL N.º 04/2012 DE PROCESSOS SELETIVOS

#### GABARITO APÓS RECURSOS

##### PROCESSO SELETIVO 77

##### TÉCNICO EM SECRETARIADO

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



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS



# 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, 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 6.15.2 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 1 (uma) 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 1h30min após o início.**
- 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 6.15.7 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 **10** referem-se ao texto abaixo.

01. Quando classificou o Brasil de país de não leitores,  
02. o articulista do *Le Monde Diplomatique* Lucas Murtinho  
03. sequer conhecia o resultado da terceira edição da  
04. pesquisa Retratos da Leitura no Brasil, encomendada  
05. pela Fundação Pró-Livro e pelo Ibope Inteligência e  
06. divulgada em março deste ano. O novo estudo, feito  
07. com 5 mil pessoas em 315 municípios do país, confirma  
08. os piores vaticínios: de 2007 para cá, o índice de leitura  
09. caiu de 4,7 livros por pessoa para quatro títulos. O  
10. número de leitores caiu de 95,6 milhões \_\_\_\_ cinco  
11. anos para 88,2 milhões no ano passado – uma queda  
12. de 9,1% no universo de leitores ao mesmo tempo em  
13. que a população cresceu 2,9% no mesmo período.

14. Se o analfabetismo diminuiu, o acesso \_\_\_\_ escola  
15. se tornou universal e o governo investe cada vez mais  
16. na compra e na distribuição de livros para escolas e  
17. bibliotecas, por que estamos lendo tão pouco? Talvez  
18. não exista uma resposta simples para esta questão,  
19. mas a comparação com outros países, inclusive  
20. sul-americanos, evidencia o desapareço cultural dos  
21. brasileiros pela leitura, especialmente nos formatos  
22. tradicionais. Ainda que as novas tecnologias venham  
23. despertando o interesse dos jovens pelas letras e pela  
24. comunicação escrita, não está comprovado se nessa  
25. leitura superficial e interativa o leitor assimila conteúdos  
26. suficientes para utilizar na transformação de sua vida.

27. E não há dúvida de que a leitura transforma. O ato  
28. de ler é um processo de entendimento do mundo por  
29. meio da palavra que é o instrumento de interação  
30. entre os homens. Portanto, a leitura no papel também  
31. é interativa. A leitura do mundo, como disse o educador  
32. Paulo Freire, precede a leitura das palavras, mas é a  
33. conjugação de letras que dá significado \_\_\_\_ coisas  
34. que nos cercam. Por isso, é decisiva a leitura crítica,  
35. que percebe a relação entre texto e contexto. Um leitor  
36. crítico é mais do que um decifrador de signos – é  
37. alguém capaz de captar sentidos e utilizá-los em seu  
38. próprio benefício e da sociedade.

39. O interesse pela leitura deveria começar em casa,  
40. mas parcela expressiva de brasileiros só tem acesso a  
41. livros na escola. E as escolas do país, principalmente  
42. nas redes públicas, ainda deixam muito a desejar no que  
43. se refere ao estímulo à leitura. Muitas, ao transformar  
44. em obrigação o que deveria ser prazer, afastam ainda  
45. mais os jovens dos livros. Não é de admirar que as  
46. bibliotecas públicas do país tenham pouca frequência,  
47. pois também elas – ao contrário do que acontece nos  
48. Estados Unidos e na Europa – raramente desenvolvem  
49. programações culturais para atrair o público.

50. Não nos faltam livros, nem oportunidade para lê-los.  
51. Falta-nos o interesse pela leitura. Falta-nos a visão de  
52. que ler é importante, falta-nos a convicção de que ler  
53. realmente transforma as pessoas em seres humanos  
54. melhores e mais capacitados para entender o mundo.

**Adaptado de: Editorial. Um país de não leitores. Zero Hora, 29 de março de 2012. Disponível em: <http://wp.clicrbs.com.br/editor/2012/03/29/editorial-diz-que-a-leitura-e-essencial-para-formar-cidadaos-criticos-e-productivos-voce-concorda/>. Acesso em 01 out. 2012.**

**01.** Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 10, 14 e 33.

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

**02.** Assinale a alternativa correspondente à correta transformação do trecho **Quando classificou o Brasil de país de não leitores, o articulista do Le Monde Diplomatique Lucas Murtinho sequer conhecia o resultado da terceira edição da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil** (l. 01-04) da voz ativa para a voz passiva.

- (A) O articulista do Le Monde Diplomatique Lucas Murtinho sequer conhecia o resultado da terceira edição da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil quando o classificou como país de não leitores.
- (B) Quando o Brasil foi classificado de país de não leitores pelo articulista do Le Monde Diplomatique Lucas Murtinho, o resultado da terceira edição da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil sequer era conhecido pelo referido articulista.
- (C) O articulista do Le Monde Diplomatique Lucas Murtinho sequer conhecia o resultado da terceira edição da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil quando este foi classificado de país de não leitores.
- (D) Quando o Brasil fora classificado de país de não leitores pelo articulista do Le Monde Diplomatique Lucas Murtinho, este sequer conhecia o resultado da terceira edição da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil.
- (E) Quando o Brasil for classificado de país de não leitores pelo articulista do Le Monde Diplomatique Lucas Murtinho, este sequer conheceria o resultado da terceira edição da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil.

**03.** No que se refere ao significado de palavras e expressões do texto, considere as seguintes propostas de substituição.

- I - Substituição da palavra **sequer** (l. 03) pela expressão **nem ao menos**.
- II - Substituição da palavra **vaticínios** (l. 08) pela palavra **prognósticos**.
- III - Substituição da palavra **desapreço** (l. 20) pela palavra **desconhecimento**.
- IV - Substituição da palavra **assimila** (l. 25) pela palavra **aprende**.

Quais manteriam o sentido do período em que aparecem?

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

**04.** No que se refere a recursos coesivos empregados no texto, considere as afirmações abaixo.

- I - A palavra **títulos** (l. 09) é um recurso coesivo encontrado pelo autor do texto a fim de evitar a repetição da palavra **livros** (l. 09).
- II - O adjetivo **sul-americanos** (l. 20) refere-se ao substantivo **povo**, ainda que este não apareça explicitamente no texto.
- III - O pronome **que** (l. 29) refere-se à expressão **O ato de ler** (l. 27-28).
- IV - O pronome **seu** (l. 37) refere-se ao pronome **alguém** (l. 37).

Quais estão corretas?

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

**05.** Considerando a hipótese de eliminarmos o ponto de interrogação que finda o período compreendido entre as linhas 14 e 17, assinale a alternativa em que a proposta de reescrita desse período preserva tanto a correção gramatical, quanto a coerência de sentido em relação à sequência do texto.

- (A) Se o analfabetismo diminuiu, (...) não é possível compreender **porque** estamos lendo tão pouco.
- (B) Se o analfabetismo diminuiu, (...) cabe indagar **por que** estamos lendo tão pouco.
- (C) Se o analfabetismo diminuiu, (...) é impossível compreender **por que** estamos lendo tão pouco.
- (D) Se o analfabetismo diminuiu, (...) cabe indagar o **porque** de estarmos lendo tão pouco.
- (E) Se o analfabetismo diminuiu, (...) é **por que** estamos lendo muito pouco.

**06.** No que se refere à pontuação do texto, considere as afirmações abaixo.

- I - No trecho compreendido entre as linhas 01 a 06, a colocação do nome **Lucas Murtinho** (l. 02) entre vírgulas não acarretaria mudança de sentido do período em questão.
- II - As vírgulas seriam facultativas caso o trecho **O novo estudo, feito com 5 mil pessoas em 315 municípios do país, confirma os piores vaticínios** (l. 06-08) sofresse uma inversão sintática, estando gramaticalmente correto se fosse reescrito como **Feito com 5 mil pessoas em 315 municípios do país o novo estudo confirma os piores vaticínios**.
- III - Os travessões que aparecem no trecho compreendido entre as linhas 47 e 48 poderiam ser substituídos por parênteses, mantendo-se, assim, a correção gramatical e o sentido do período.

Quais estão corretas?

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

**07.** No que se refere à concordância verbo-nominal do texto, considere as afirmações abaixo.

- I - No trecho ***O novo estudo, feito com 5 mil pessoas em 315 municípios do país, confirma os piores vaticínios*** (l. 06-08), ao passarmos a palavra ***estudo*** para o plural, outras quatro palavras também pluralizariam a fim de que se mantivesse a correção gramatical do período.
- II - No trecho ***E não há dúvida de que a leitura transforma*** (l. 27), se passássemos a palavra ***dúvida*** para o plural, apenas mais uma palavra precisaria ser pluralizada a fim de que se mantivesse a correção gramatical do período.
- III- No trecho ***Por isso, é decisiva a leitura crítica, que percebe a relação entre texto e contexto*** (l. 34-35), ao passarmos a palavra ***leitura*** para o plural, outras cinco palavras também pluralizariam a fim de que se mantivesse a correção gramatical do período.

Quais estão corretas?

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

**08.** Considerando as informações veiculadas no texto, assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- ( ) O estudo encomendado pela Fundação Pró-livro e pelo Ibope Inteligência confirma a classificação feita pelo articulista Lucas Murтинho de que o Brasil é um país de não leitores.
- ( ) Os dados do estudo encomendado pela Fundação Pró-livro e pelo Ibope Inteligência apontam que a queda no número de leitores é consequência da queda no crescimento da população.
- ( ) O livro é o instrumento de interação entre os homens, possibilitando a leitura do mundo pelo viés crítico, ou seja, por meio do ato de decifrar signos.
- ( ) A diminuição do analfabetismo, o acesso universal da população à escola e os investimentos significativos do governo na compra e distribuição de livros não foram medidas suficientemente eficazes para estimular a leitura no Brasil, uma vez que os jovens estão interessados em leituras superficiais e interativas que apenas as novas tecnologias são capazes de lhes proporcionar.

Assinale a alternativa que preenche corretamente os parênteses, de cima para baixo.

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

**09.** O texto procura apontar algumas justificativas para o baixo número de livros lidos pelos brasileiros. Qual das alternativas abaixo **NÃO** está entre essas justificativas?

- (A) Falta de políticas eficazes que popularizem os livros, facilitando seu acesso à população mais humilde e gerando oportunidades reais para que sejam lidos.
- (B) Falta de acesso a livros no ambiente familiar do brasileiro.
- (C) Falta de oferta de programas culturais capazes de atrair o público até as bibliotecas.
- (D) Falta de estímulo à leitura nas escolas, levando o aluno a ler por obrigação e não por prazer.
- (E) Falta de consciência, por parte da população brasileira, de que a leitura é uma importante ferramenta para a compreensão do mundo que a cerca.

**10.** No que se refere à estruturação do texto, considere as afirmações abaixo.

- I - Considerando que o segundo parágrafo do texto busca tão-somente questionar as possíveis razões para a situação-problema apresentada no primeiro parágrafo, seria possível a eliminação do segundo parágrafo sem que isso comprometesse a continuidade e a progressão textual.
- II - O quarto parágrafo estabelece uma relação de contiguidade com o primeiro ao aventar hipóteses que poderiam justificar a situação-problema apresentada no primeiro parágrafo, ainda que as mesmas não se confirmem como verdadeiras, conforme a conclusão apresentada no último parágrafo.
- III- Considerando-se as informações veiculadas no primeiro e segundo parágrafos, bem como a relação de sentido que eles estabelecem entre si, seria possível iniciar o segundo parágrafo com a expressão ***No entanto***, sem que isso compromettesse a coerência e a coesão do texto.

Quais estão corretas?

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

**11.** Considere o seguinte texto.

*Sua Senhoria, o Prefeito, foi extremamente \_\_\_\_\_ às nossas reivindicações, as quais foram respaldadas pelos documentos enviados \_\_\_\_\_ ao relatório que lhe foi apresentado. Na próxima reunião, \_\_\_\_\_ haver outras autoridades locais presentes.*

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

- (A) atencioso – anexos – deverá
- (B) atenciosa – anexos – deverão
- (C) atencioso – anexo – deverá
- (D) atenciosa – anexo – deverão
- (E) atencioso – anexos – deverão

**12.** Considerando a regência verbal da língua portuguesa, assinale a alternativa em que o pronome oblíquo átono **NÃO** substitui adequadamente os termos destacados.

- (A) Agradei **um favor**.  
Agradei-**o**.
- (B) Paguei **aos meus credores**.  
Paguei-**lhes**.
- (C) Informe **os novos prazos** aos interessados.  
Informe-**os** aos interessados.
- (D) Perdoei a **dívida**.  
Perdoei-**a**.
- (E) Chamou **o aprovado** no concurso.  
Chamou-**lhe**.

**13.** Considerando-se as regras de regência verbo-nominal, observe as frases abaixo.

- I - Dirigi-me a pessoas desconhecidas.
- II - Aquele não era um assunto acessível de leigos.
- III- O livro de que gostamos está esgotado.

Quais estão de acordo com o padrão culto da língua portuguesa?

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

**14.** Leia o seguinte texto.

*Na semana passada, organizou-se uma \_\_\_\_\_ para discussão de critérios acerca das progressões funcionais. Decidiu-se que os colaboradores da instituição terão direito a \_\_\_\_\_ para realização de estudos desde que terminado o estágio probatório. Observou-se que a falta de critérios que definam aqueles que podem \_\_\_\_\_ profissionalmente preocupa a maioria dos funcionários e que as discussões anteriores sobre o assunto foram \_\_\_\_\_ encaminhadas pela gestão.*

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

- (A) cessão – dispensa – acender – mau
- (B) sessão – dispensa – ascender – mal
- (C) seção – dispensa – ascender – mal
- (D) sessão – dispensa – acender – mal
- (E) seção – dispensa – ascender – mau

**15.** Cada uma das alternativas abaixo apresenta frases isoladas, as quais foram reescritas de modo a formar um único período. Assinale a alternativa em que o período resultante **NÃO** estabelece uma correta relação semântica entre as frases.

- (A) Esforçou-se muito. Não conseguiu bons resultados.  
**Esforçou-se muito, mas não conseguiu bons resultados.**
- (B) Manuel estava doente. Manuel não veio à reunião.  
**Manuel não veio à reunião porque estava doente.**
- (C) Li. Reli seu texto. Não o entendi.  
**Li e reli seu texto, porém não o entendi.**
- (D) A luz da casa está acesa. Os vizinhos devem ter chegado.  
**A luz da casa está acesa; portanto, os vizinhos devem ter chegado.**
- (E) Não teve nenhum ferimento grave. Sofreu um acidente terrível.  
**Não teve nenhum ferimento grave porque sofreu um acidente terrível.**

**16.** Os pronomes de tratamento Vossa Excelência, Vossa Senhoria, Vossa Eminência e outros que incluem *vossa* pertencem à \_\_\_\_\_. A concordância com esses pronomes se faz com o verbo na \_\_\_\_\_, isto é, embora designem a \_\_\_\_\_ pessoa, esses pronomes exigem a \_\_\_\_\_ pessoa.

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

- (A) segunda pessoa do singular – segunda pessoa – terceira pessoa – terceira
- (B) segunda pessoa do plural – segunda pessoa – terceira pessoa – segunda
- (C) segunda pessoa do plural – terceira pessoa – segunda pessoa – segunda
- (D) terceira pessoa do singular – segunda pessoa – segunda pessoa – terceira
- (E) terceira pessoa do singular – terceira pessoa – segunda pessoa – terceira

**17.** Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso), no que se refere a regras de envelopamento ou endereçamento de correspondências.

- ( ) Dobre o documento o menos possível, colocando a parte escrita para dentro.
- ( ) Escreva a sigla CEP na frente dos números que compõem o Código de Endereçamento Postal.
- ( ) Coloque a localidade (cidade) antes da sigla CEP.
- ( ) Abrevie palavras o máximo possível, primando pela objetividade e concisão.
- ( ) Evite fita adesiva para fechar o envelope.

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

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

**18.** Segundo Kaspary (2002), são quatro os estilos de disposição das partes da carta no papel mais conhecidos e empregados na correspondência empresarial. Qual das alternativas abaixo **NÃO** corresponde a esse conceito?

- (A) Bloco extremo.
- (B) Bloco corrente.
- (C) Dentado suspenso.
- (D) Semibloco.
- (E) Semibloco extremo.

**19.** Considere as afirmações abaixo, no que se refere à elaboração de ATA.

- I - A ata ordinária resulta de reuniões estabelecidas em estatutos.
- II - Na ausência do secretário efetivo, nomeia-se outro (*ad hoc*).
- III - Quando ocorrem ementas à ata ou alguma contestação oportuna, a ata só será assinada após aprovadas as correções.
- IV - Quando o erro for notado após a redação de toda a ata, recorre-se à expressão "digo", no final da mesma.

Quais estão corretas?

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

**20.** Segundo Medeiros (2010), em relação às qualidades desejáveis em uma correspondência empresarial, constata-se que a boa disposição das palavras numa frase tem como resultado a

- (A) concisão.
- (B) correção.
- (C) harmonia.
- (D) brevidade.
- (E) expressividade.

**21.** Segundo Kaspary (2002), a Procuração \_\_\_\_\_ é aquela que confere poderes ao mandatário extrajudicial para administrar negócios. Enquanto que a Procuração \_\_\_\_\_ é aquela passada por quem não sabe ler nem escrever ou por quem está impossibilitado de assinar.

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

- (A) *ad negotia* – *ad judicium*
- (B) *ad negotia* – a rogo
- (C) *ad judicium* – particular
- (D) *ad judicium* – a rogo
- (E) particular – a rogo

**22.** Segundo Medeiros (2010), em uma correspondência, quando o missivista indicar a pessoa que deve ser informada do conteúdo da carta, poderá usar várias formas de "Atenção", **EXCETO**:

- (A) Com conhecimento de
- (B) Em atenção de
- (C) Att. Sr. João Bosco
- (D) At. Sr. João Bosco
- (E) À atenção de Sr. João Bosco

**23.** Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso), no que se refere a partes/estrutura de um Requerimento.

- ( ) Vocativo ou destinatário – coloca-se o nome civil da autoridade.
- ( ) Identificação e qualificação do requerente – se pessoa física, nome (todo em caracteres maiúsculos) e outros dados (pessoais, profissionais, etc.) do requerente, de acordo com a natureza da solicitação e as exigências da repartição a que se dirige o documento.
- ( ) Identificação e qualificação do requerente – quer de pessoa física, quer de pessoa jurídica, pode ser feito na primeira pessoa do singular.
- ( ) Texto – exposição do pedido, podendo-se fundamentá-lo (em leis, decretos, portarias, etc.), tudo em linguagem clara, precisa e concisa.
- ( ) Fecho – Deve ser usada a fórmula "Pede e espera deferimento".

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

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

**24.** Quanto ao estilo de Relatório, para que este documento tenha maior probabilidade de cumprir eficazmente seu objetivo, são oportunas as recomendações abaixo, **EXCETO**

- (A) evitar a literatice.
- (B) preferir as frases curtas, que expressam melhor as ideias e, acima de tudo, são mais claras.
- (C) empregar palavras simples, mantendo igual distância dos chavões vulgares e dos rebuscamentos técnicos.
- (D) empregar, de preferência, a primeira pessoa do singular.
- (E) escrever para o destinatário, empregando expressões.

**25.** Considere as afirmações abaixo sobre formas de tratamento e abreviaturas.

- I - Utiliza-se o tratamento Vossa Excelência para o Vice-Presidente da República, cuja abreviatura é V. Exa.
- II - A forma de tratamento utilizada para Reitores de Universidades é Vossa Magnificência, e a abreviatura, V. Mag.<sup>a</sup>.
- III- Utiliza-se o tratamento Vossa Excelência para o Vice-Presidente da Câmara dos Deputados, cuja abreviatura é V. Excia.
- IV- Utiliza-se o tratamento Vossa Reverendíssima para Sacerdotes em geral, cuja abreviatura é V. Revm.<sup>a</sup>.

Quais estão corretas?

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

**26.** Os especialistas estimam que, em situação de contato pessoal, pelo menos 70% da comunicação é não verbal. Os profissionais do Atendimento Nota 10 são altamente conscientes das dimensões básicas na comunicação não verbal. Considere as afirmações abaixo.

- I - Proximidade. Mantenha uma conversa com um colega de trabalho, posicionando-se a uma distância aproximada de um braço dele.
- II - Postura. Uma boa postura transmite confiança e competência. Inclinar-se levemente para traz enquanto o cliente fala demonstra que, para você, o que ele está dizendo é interessante e importante.
- III- Gestos. Todos os nossos gestos são inconscientes, criando barreiras não verbais.

Quais estão corretas?

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

**27.** Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) no que se refere a uso do aparelho telefônico, habilidade indispensável ao técnico em secretariado.

- ( ) O atendimento telefônico envolve o conhecimento de princípios básicos como cortesia, atenção, meiguice e modulação da voz.
- ( ) Nas chamadas telefônicas, devem ser evitadas expressões diminutivas, bem como interjeições.
- ( ) Deve-se segurar o fone de modo firme, mantendo-o afastado de 3 a 5 cm dos lábios.
- ( ) Pessoas hierarquicamente superiores gozam do privilégio de serem esperadas ao telefone e não o contrário.
- ( ) O atendimento telefônico pode ser feito sem identificação da organização.

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

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

**28.** No Atendimento Nota 10, a atenção aos detalhes é a característica principal das organizações que têm um alto padrão de desempenho. Para dominar esses momentos de atendimento, é necessário desenvolver hábitos voltados para o cliente. Considere as seguintes afirmativas.

- I - Os detalhes que os clientes consideram importantes mudam de um dia para outro, assim como de um cliente para outro.
- II - O único meio confiável para identificar os "momentos da verdade" individuais e específicos dos clientes é fazer com que eles os descrevam para você.
- III- Acrescente às suas observações cotidianas e informais sobre as preferências dos clientes, resultados das pesquisas de opinião e dos estudos regulares que sua empresa provavelmente realiza.

Quais estão corretas?

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

**29.** Assinale a alternativa que corresponde a agradecimentos que **NÃO** devem ser esquecidos em um atendimento.

- (A) Agradecer a seus colegas de trabalho.
- (B) Agradecer a seu supervisor.
- (C) Agradecer a seus clientes.
- (D) Agradecer aos fornecedores.
- (E) Agradecer a si mesmo.

**30.** A habilidade de solucionar problemas no Atendimento Nota 10 é um elemento-chave na prestação de um excelente serviço ao cliente. Uma vez identificado o problema do cliente, o processo de recuperação deve começar. Assinale a alternativa que **NÃO** corresponde a esse processo de recuperação.

- (A) **Peça desculpas.** Não importa de quem seja a culpa. Os clientes querem que alguém reconheça o problema e manifeste interesse por sua decepção.
- (B) **Ouçã e demonstre empatia.** Trate os clientes de um modo que mostre interesse por eles e pelo problema.
- (C) **Evite tomar providências imediatas.** A urgência que você atribui à solução do problema pode demonstrar que você quer se livrar dele.
- (D) **Cumpra suas promessas.** Durante o processo de recuperação, muitas vezes você precisará selar novos compromissos.
- (E) **Acompanhe o caso.** Você pode acrescentar um passo agradável à sequência de recuperação, acompanhando o caso por algumas horas, dias ou semanas para assegurar-se de que as coisas foram resolvidas a contento do cliente.

**31.** Quanto ao Art. 10 do Código de Ética do Profissional de Secretariado, que trata do pleno exercício das atividades profissionais, **NÃO** compete a esses profissionais

- (A) atuar como figura-chave no fluxo de informações.
- (B) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação.
- (C) identificar-se com a filosofia empresarial.
- (D) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.
- (E) desenvolver e manter de forma contínua os sistemas de informação.

**32.** Segundo o Capítulo II do Código de Ética profissional – Dos Direitos, assinale a alternativa que **NÃO** constitui direito dos Secretários e Secretárias.

- (A) Combater o exercício ilegal da profissão.
- (B) Participar de entidades representativas da categoria.
- (C) Garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação.
- (D) Ter acesso a cursos de treinamento e a outros eventos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional.
- (E) Defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.

**33.** Considere as afirmações abaixo acerca da Lei n.º 7.377 de regulamentação da profissão de Secretariado.

- I - Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria são atribuições do técnico em secretariado.
- II - Organização e manutenção dos arquivos de secretaria são atribuições do técnico em secretariado.
- III- Registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas são atribuições do técnico em secretariado.
- IV- O técnico em secretariado necessariamente deve possuir conhecimentos protocolares.

Quais estão corretas?

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

**34.** Para a obtenção do registro profissional de Técnico de Secretariado, de acordo com a Lei n.º 7.377 que regulamenta essa profissão, é necessário

- I - ser portador de certificado de conclusão do ensino médio até a data da vigência desta Lei.
- II - ser portador de certificado de 2º grau e, na data da vigência desta Lei, haver comprovado através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, de atribuições mencionadas no art. 5º desta Lei.
- III- ser portador de certificado de conclusão de curso de secretariado, em nível de 2º grau.
- IV- ser diplomado no exterior por curso superior de secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei.

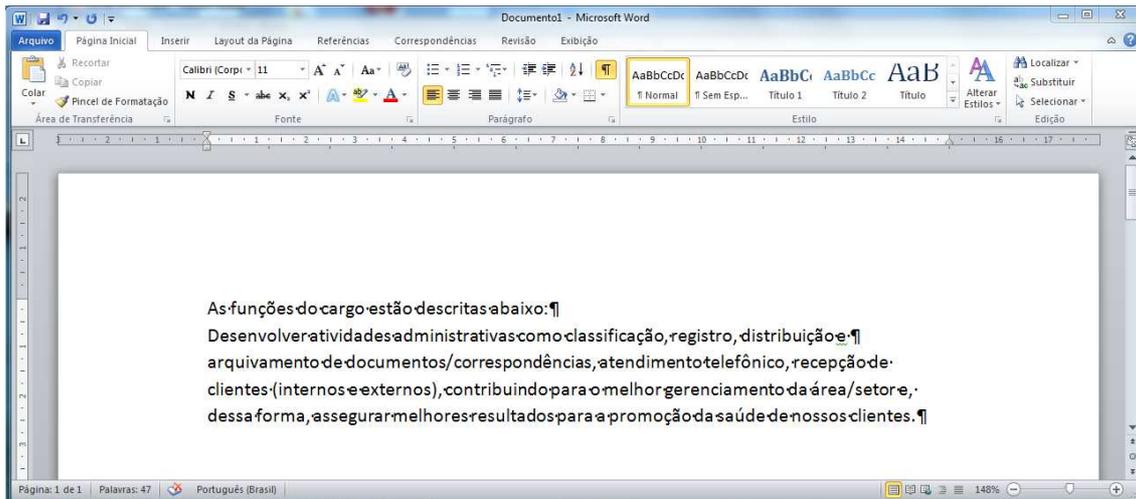
Quais estão corretos?

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

**35.** A quem compete o registro profissional, na Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, mediante apresentação de documentação comprobatória previstas nas Leis n.º 7.377 e 9.261?

- (A) Ao Conselho Regional dos Secretários.
- (B) Ao Conselho Federal dos Secretários.
- (C) À Delegacia Regional do Ministério do Trabalho.
- (D) À Empresa empregadora vinculada ao Conselho Federal de Secretariado.
- (E) Ao Sindicato Estadual das Secretárias e Secretários do RGS.

36. Considere a imagem abaixo de um texto editado no Microsoft Word 2010.



Quantos blocos definidos como parágrafos do Word contém o texto acima apresentado?

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

37. Em um texto escrito no Microsoft Word 2010, podemos ter vários tipos de letras (fontes tipográficas), com diversos tipos, estilos, cores e efeitos.



Na figura acima, qual o efeito utilizado na formatação?

- (A) Sublinhado.
- (B) Versalete.
- (C) Tachado.
- (D) Todas em maiúsculas.
- (E) Regular negrito.

38. Observe a planilha Microsoft Excel 2010 abaixo.

Número de ligações							
	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
UTI	9	9	10	8	60	30	20
Bloco Cirúrgico	2	1	5	10	6	1	1
Consultórios	30	35	25	40	28	1	1

Qual o recurso que foi utilizado nessa planilha para que o maior valor da tabela fique sempre destacado como na figura acima?

- (A) Formatação Condicional.
- (B) Estilo de Células.
- (C) Filtros.
- (D) Validação de Dados.
- (E) Classificar.

39. Na planilha Microsoft Excel 2010 abaixo, foi utilizada uma fórmula para cálculo do número de leitos disponíveis.

	A	B	C	D	E	F
1						
2						
3	Quarto	Nro. Leitos	Situação			
4	101		2 Disponível			
5	102		2 Permanece			
6	103		2 Permanece			
7	104		2 Disponível			
8	105		2 Pemanece			
9						
10						
11	Leitos Vagos		4			
12						

Assinale a alternativa que apresenta o conteúdo da célula B11 para cálculo do número de leitos disponíveis.

- (A) =SOMASE(A4:A8;"Disponível"; B4:B8)
- (B) =SOMASE(C4:C8;"Disponível")
- (C) =SOMASENAO(B4:B8;"Permanece";C4:C8)
- (D) =SOMASE(B4:B8;"Disponível"; C4:C8)
- (E) =SOMASE(C4:C8;"Disponível"; B4:B8)

40. No Microsoft Power Point 2010, pode-se aplicar, a uma apresentação, um conjunto de cores coordenadas, um plano de fundo correspondente, fontes e efeitos. Esse conjunto de atributos chama-se

- (A) estilo.
- (B) mestre.
- (C) layout.
- (D) modelo.
- (E) tema.

## REDAÇÃO

Considere o texto que segue.

Cada vez mais, pessoas que não pertencem a países das comunidades lusófonas, principalmente na Europa, interessam-se pelo estudo do português. Afinal, tem sido grande a busca por oportunidades de trabalho no Brasil, sobretudo nas áreas industriais, técnicas e científicas. Nesse contexto, as maiores demandas por cursos têm sido para aqueles que ensinam exclusivamente o português brasileiro.

Essa tem sido uma situação não muito boa para os cursos de português como língua estrangeira oferecidos na Europa, especialmente em Portugal, pois vinham oferecendo programas de estudos centrados apenas no português lusitano. Agora, professores e escolas portuguesas têm buscado condições para atender a esse interesse específico.

Entretanto, considerando essa demanda, algumas escolas portuguesas têm defendido que os cursos devem oferecer, sempre, as duas variedades do português em um único curso ou plano de estudos, alegando que é absolutamente necessário, para o aluno, conhecer ambas as variedades, e não só a brasileira. Assim, como se poderia pensar, o português de Portugal não seria "atropelado" pelo português do Brasil em pleno território português.

Você deverá produzir uma redação sobre o tema **o ensino de português como língua estrangeira para europeus**. No Brasil, ensinando português para europeus aqui chegados, você concordaria que devêssemos sempre incluir o português de Portugal? Você concorda com o procedimento adotado em Portugal? Ou é melhor opção oferecer cursos distintos, separando cada variedade em um curso específico?

Para desenvolver a sua redação, procure reunir argumentos que o auxiliem a produzir um TEXTO ARGUMENTATIVO em favor de uma ou de outra questão acima colocada.

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 norma escrita do português brasileiro.

Sua redação deverá ter, no mínimo, 30 e, no máximo, 70 linhas. A versão final do texto deverá ser escrita com caneta 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

