

## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

### EDITAL N.º 02/2014 DE PROCESSOS SELETIVOS

#### GABARITO APÓS RECURSOS

##### PROCESSO SELETIVO 58

##### TÉCNICO EM SECRETARIADO

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

# 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 02/2014 DE PROCESSOS SELETIVOS

## PS 58 - TÉCNICO EM SECRETARIADO

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

Inscrição n.º: \_\_\_\_\_



# INSTRUÇÕES



HOSPITAL DE  
CLÍNICAS  
PORTO ALEGRE RS

- 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: **01 a 15** Língua Portuguesa, **16 a 25** Comunicação Empresarial, **26 a 30** Técnicas de Atendimento, **31 a 35** Ética Profissional e Regulamentação da Profissão e **36 a 40** Microinformática, valendo 0,20 ponto cada, e de **uma** (1) 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 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, próteses auditivas, 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 O candidato deverá responder a Prova Escrita, utilizando-se, preferencialmente, de caneta esferográfica de tinta azul. Não será permitido o uso de lápis, marca textos, lapiseira/grafite e/ou borracha durante a realização da prova.
- 7 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.
- 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 **três horas e 30 minutos (3h30min)**, 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 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.
- 11 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 7.15.6 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 08 referem-se ao texto abaixo.

01. Quem acha que o comportamento dos jovens que  
 02. não desgrudam os olhos e os dedos da tela de um  
 03. celular quando estão em grupo é apenas sinal de falta  
 04. de educação ou de respeito com quem está em volta  
 05. pode começar \_\_\_ se preocupar com outras questões  
 06. mais sérias.
07. Um estudo da Universidade de Michigan, nos Estados  
 08. Unidos, noticiado recentemente pelo jornal britânico  
 09. *Daily News*, mostra que mesmo os alunos mais inteli-  
 10. gentes podem piorar seu desempenho acadêmico  
 11. quando o uso de celulares, tablets ou notebooks  
 12. torna-se frequente em sala de aula. Foram avaliados  
 13. 500 alunos. Todos eles (mesmo aqueles com melhores  
 14. habilidades intelectuais) tiveram uma queda de  
 15. rendimento e notas \_\_\_ medida que crescia o uso de  
 16. internet durante as aulas.
17. Se o fenômeno ocorre com os mais jovens – em  
 18. teoria, mais bem adaptados a administrar múltiplas  
 19. tarefas ao mesmo tempo –, não é difícil imaginar que  
 20. os mais velhos enfrentem o mesmo tipo de problema  
 21. em seu trabalho, quando pulverizam sua atenção em  
 22. estímulos vindos do celular e dos computadores.
23. Outro grande estudo, a *Pesquisa de comportamentos*  
 24. *de risco do jovem*, feito \_\_\_ cada dois anos pelo Centro  
 25. de Controle de Doenças de Atlanta, nos EUA, investigou,  
 26. pela primeira vez, o fenômeno das trocas de mensagens  
 27. pelo celular.
28. O resultado mostrou que 41% dos jovens que já  
 29. dirigem admitiram ter mandado um texto ou um  
 30. e-mail enquanto guiavam seu carro, no mês anterior à  
 31. pesquisa. Claramente trata-se de um comportamento  
 32. cada vez mais comum entre eles. A questão aqui é a  
 33. habilidade em conduzir um veículo de maneira segura  
 34. quando o foco de atenção do motorista, além dos  
 35. olhos e das mãos, está longe do volante. Os jovens,  
 36. que tendem a ter comportamentos mais impulsivos,  
 37. correm maior risco de acidentes.
38. Como não é possível imaginar um mundo e uma  
 39. escola em que os celulares e a internet não sejam  
 40. onipresentes, é importante discutir com os jovens o  
 41. momento mais adequado e seguro para usar essas  
 42. tecnologias. Que tal desligar o aparelho e prestar um  
 43. pouco mais de atenção \_\_\_ aula e ao trânsito?

**Adaptado de BOUER, Jairo. Os perigos de estar sempre conectado.**

<http://epoca.globo.com/colunas-e-blogs/jairo-bouer/noticia/2014/07/os-bperigosb-de-estar-sempre-conectado.html>. Acessado em 31 de julho de 2014.

**01.** Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 05, 15, 24 e 43.

- (A) a – a – a – à.  
 (B) à – a – à – a.  
 (C) a – à – a – à.  
 (D) a – a – à – à.  
 (E) a – a – a – a.

**02.** Segundo o texto, é **INCORRETO** afirmar que

- (A) até os alunos mais inteligentes podem piorar seu desempenho acadêmico devido ao uso de aparelhos eletrônicos durante a aula.  
 (B) boa parte dos jovens envia mensagens pelo celular enquanto estão dirigindo.  
 (C) os jovens tendem a ter comportamentos mais impulsivos que os mais velhos.  
 (D) os mais velhos administram melhor várias tarefas ao mesmo tempo.  
 (E) não é possível imaginar um mundo em que a internet não esteja presente.

**03.** *eles* (l. 13) e *eles* (l. 32) fazem referência, respectivamente, a

- (A) *os alunos mais inteligentes* (l. 09-10) e *os mais velhos* (l. 20).  
 (B) *os alunos mais inteligentes* (l. 09-10) e *jovens que já dirigem* (l. 28-29).  
 (C) *celulares, tablets ou notebooks* (l. 11) e *os mais velhos* (l. 20).  
 (D) *500 alunos* (l. 13) e *os mais velhos* (l. 20).  
 (E) *500 alunos* (l. 13) e *jovens que já dirigem* (l. 28-29).

**04.** Considere as seguintes afirmações.

- I - Apenas os alunos mais inteligentes podem piorar o seu desempenho acadêmico quando o uso de equipamentos eletrônicos se torna frequente em sala de aula.  
 II - O estudo que revela que o uso da internet durante as aulas pode piorar o desempenho e as notas dos alunos foi feito pelo jornal britânico *Daily News*.  
 III- O fenômeno das mensagens trocadas pelo celular nunca tinha antes sido investigado pela *Pesquisa de comportamentos de risco do jovem*.

De acordo com o texto, quais estão corretas?

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

**05.** Assinale a palavra que melhor substitui **rendimento** (l. 15), no sentido em que aparece no texto.

- (A) Lucro.  
 (B) Pagamento.  
 (C) Produtividade.  
 (D) Receita.  
 (E) Vencimento.



**06.** Considere as seguintes afirmações.

- I - Retirar as vírgulas da frase ***Os jovens, que tendem a ter comportamentos mais impulsivos, correm maior risco de acidentes*** (l. 35-37) não acarretaria alteração de sentido.
- II - Substituir os parênteses das linhas 13 e 14 por travessões não acarretaria erro de pontuação.
- III- Substituir os travessões das linhas 17 e 19 por parênteses não acarretaria erro de pontuação.

Quais estão corretas?

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

**07.** ***o fenômeno*** (l. 17) e ***o mesmo tipo de problema*** (l. 20) fazem referência, respectivamente, a

- (A) ***falta de educação*** (l. 03-04) e ***queda de rendimento e notas*** (l. 14-15).  
 (B) ***falta de educação*** (l. 03-04) e ***administrar múltiplas tarefas ao mesmo tempo*** (l. 18-19).  
 (C) ***queda de rendimento e notas*** (l. 14-15) e ***falta de educação*** (l. 03-04).  
 (D) ***queda de rendimento e notas*** (l. 14-15) e ***queda de rendimento e notas*** (l. 14-15).  
 (E) ***queda de rendimento e notas*** (l. 14-15) e ***administrar múltiplas tarefas ao mesmo tempo*** (l. 18-19).

**08.** Considere as seguintes afirmações.

- I - Não desgrudar os olhos e os dedos do celular quando se está em grupo pode indicar questões mais sérias do que simples falta de educação.
- II - Para termos maior eficácia no ensino, é preciso que a internet e os celulares fiquem afastados das escolas.
- III- É preciso educar os jovens para saber o momento adequado de utilizar o celular e a internet.

De acordo com o texto, quais estão **INCORRETAS**?

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

**Instrução:** As questões **09** a **15** referem-se ao texto abaixo.

01. **Iazul** é o título de uma das mais belas lendas de  
 02. Malba Tahan, pseudônimo do escritor brasileiro Júlio  
 03. César de Melo e Sousa, que transformou matemática  
 04. em literatura e escreveu contos encantadores sobre  
 05. países que nunca conheceu. De acordo com \_\_\_\_  
 06. história, a palavra Iazul estava gravada num anel de  
 07. ouro, encontrado por um certo rei árabe nos despojos  
 08. do inimigo vencido. Sem entender o seu significado,  
 09. ele chamou o sábio do reino para esclarecer o mistério.  
 10. O homem examinou o anel demoradamente e explicou  
 11. que o objeto era mágico, exatamente por conter a  
 12. palavra mais poderosa do vocabulário persa:  
 13. – Essa palavra tem o dom de nos tornar alegres  
 14. quando estamos tristes, e de moderar nossas alegrias  
 15. nos momentos de extrema felicidade e ventura –  
 16. afirmou.  
 17. Antes de colocar o anel no dedo, o rei ainda quis  
 18. saber qual era a tradução exata da tal palavrinha. Iazul  
 19. significa simplesmente "isso passa".  
 20. Nestes dias em que o céu da ilusão futebolística  
 21. parece ter desabado sobre nossas cabeças, talvez seja  
 22. oportuno refletir sobre uma palavra que não é conso-  
 23. ladora nem hipócrita. É, isto sim, \_\_\_\_ expressão de  
 24. uma realidade que nem sempre conseguimos ver.  
 25. Demasiadamente humano isso. Nossa dor sempre  
 26. vai parecer a maior dor do mundo, porque é nossa,  
 27. intransferível, ninguém poderá senti-la em nosso  
 28. lugar. Somos passionais, achamos que nossas tristezas  
 29. e decepções vão durar para sempre, assim como muitas  
 30. vezes nos enganamos em relação \_\_\_\_ nossas alegrias  
 31. e conquistas, sem considerar que ambas são finitas.  
 32. Também temos uma tendência a transferir aos  
 33. outros a responsabilidade por nossas angústias,  
 34. quando na verdade somos nós que as alimentamos. O  
 35. jogo da vida ninguém joga por nós. Nesse, queiramos  
 36. ou não, temos que nos assumir como protagonistas,  
 37. tomar decisões, fazer escolhas, construir o nosso  
 38. próprio destino.  
 39. O anel com a palavra mágica só funciona porque  
 40. nos faz entender que somos seres em constante  
 41. mutação, que nada é eterno, nem o planeta, nem o  
 42. sol, nem o universo e muito menos os seres humanos  
 43. e os seus sentimentos.

**Adaptado de SOUZA, Nilson. *Nossa dor sempre vai parecer a maior dor do mundo, porque é nossa, intransferível.***  
<http://zh.clicrbs.com.br/rs/entretenimento/noticia/2014/07/nilson-souza-nossa-dor-sempre-vai-parecer-a-maior-dor-do-mundo-porque-e-nossa-intransferivel-4548806.html>. Acessado em 30 de julho de 2014.

**09.** Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 05, 23 e 30.

- (A) a – a – a.  
 (B) a – a – à.  
 (C) à – a – à.  
 (D) a – à – à.  
 (E) a – à – a.



**10.** **seu** (l. 08) e **ele** (l. 09) fazem referência, respectivamente, a

- (A) **Iazul** (l. 06) e **um certo rei árabe** (l. 07).
- (B) **anel de ouro** (l. 06-07) e **Júlio César de Melo e Sousa** (l. 02-03).
- (C) **anel de ouro** (l. 06-07) e **um certo rei árabe** (l. 07).
- (D) **Iazul** (l. 06) e **Júlio César de Melo e Sousa** (l. 02-03).
- (E) **um certo rei árabe** (l. 07) e **o sábio do reino** (l. 09).

**11.** A palavra que melhor substitui **ventura** (l. 15), no sentido em que aparece no texto, é

- (A) acaso.
- (B) ameaça.
- (C) aventura.
- (D) destino.
- (E) prosperidade.

**12.** Considere as seguintes afirmações.

- I - O nome verdadeiro de Malba Tahan é Júlio César de Melo e Sousa.
- II - "Iazul" era a palavra mais poderosa do vocabulário persa.
- III- "Iazul" é uma palavra que nos consola.

De acordo com o texto, quais estão corretas?

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

**13.** Assinale a palavra que, se substituísse **hipócrita** (l. 23), mudaria o sentido do texto.

- (A) Dissimulada.
- (B) Enganadora.
- (C) Falsa.
- (D) Mentirosa.
- (E) Sincera.

**14.** O articulador **porque** (l. 26) expressa ideia de

- (A) adição.
- (B) alternância.
- (C) conclusão.
- (D) explicação.
- (E) oposição.

**15.** Assinale a palavra que melhor substitui **passionais** (l. 28), no sentido em que aparece no texto.

- (A) Esquecidos.
- (B) Impulsivos.
- (C) Inteligentes.
- (D) Racionais.
- (E) Tranquilos.

**16.** Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as alternativas abaixo, relacionadas à digitação do cabeçalho de uma correspondência externa.

- ( ) O nome do mês é escrito por extenso e com inicial maiúscula.
- ( ) A data deve aparecer na mesma linha do índice/n.º.
- ( ) Os números cardinais, quando designam ano, são escritos sem ponto e sem espaço.
- ( ) Após o último algarismo da data, coloque ponto final.

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

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

**17.** Segundo Veiga (2007), a logística da reunião abrange desde a convocação dos participantes até o envio da ata.

Com relação aos aspectos básicos para a realização de uma reunião, considere os itens abaixo.

I - **Convocação dos participantes** – deve ser feita o mais breve possível, para que todos possam se preparar. Dependendo do caráter da reunião, a convocação pode ser feita por e-mail, telefone, fax e edital.

II - **Pauta** – representa a agenda da reunião. Devem constar o título da reunião, a data, o horário (início e término) e os nomes dos participantes (em ordem alfabética ou hierárquica).

III- **Lista de presença** – devem constar título da reunião, data, nome dos participantes (em ordem alfabética ou hierárquica), com respectivo espaço para assinatura.

IV- **Ata** – documento, escrito em linguagem subjetiva e simples, no qual fica registrado tudo o que foi dito, discutido e acordado pelos participantes.

Quais estão corretos?

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

**18.** Atestado é o documento oficial com que se certifica, afirma, assegura e demonstra alguma coisa que interessa a outrem, segundo Medeiros (2010).

Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere aos elementos constitutivos do atestado.

- (A) Timbre da empresa que fornece o atestado.
- (B) Título (Atestado) apenas com a letra inicial maiúscula.
- (C) Texto sobre o que se atesta: identificação do interessado (nome, nº da identidade), profissão, exposição do fato que se atesta.
- (D) Local e data por extenso.
- (E) Assinatura: nome e cargo da autoridade que atesta.

**19.** Considere as afirmações abaixo no que se refere a Edital, segundo Medeiros (2010).

I - Em certos casos processuais, o edital é uma exigência recomendada, mas dispensável.

II - Por meio de edital, também se publica intimação ou se faz citação de pessoa não encontrada ou não conhecida.

III- Vários tipos de edital recebem designação própria, segundo seu objetivo ou fim.

Quais estão corretas?

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

**20.** Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere aos elementos constitutivos da Comunicação Interna.

- (A) Para: nome ou cargo do destinatário.
- (B) De: nome ou cargo do emissor.
- (C) Data.
- (D) Assunto.
- (E) Assinatura e cargo do emissor.

**21.** Numere a coluna da direita de acordo com a da esquerda, relacionando as expressões de tratamento aos respectivos cargos.

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| (1) Vossa Excelência                | ( ) Presidente de Autarquias     |
| (2) Vossa Eminência                 | ( ) Embaixador                   |
| (3) Vossa Senhoria                  | ( ) Sacerdote                    |
| (4) Vossa Excelência Reverendíssima | ( ) Cardeal                      |
| (5) Vossa Reverendíssima            | ( ) Consultor Geral da República |
|                                     | ( ) Bispo e arcebispo            |

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

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

**22.** Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere aos elementos do processo de comunicação.

- (A) Emissor ou remetente é um dos protagonistas do ato da comunicação.
- (B) Fonte é o suporte material que veicula uma mensagem de um emissor a um receptor, através do espaço e do tempo.
- (C) Código é um conjunto de signos relacionados de tal modo que sirvam para produzir uma mensagem.
- (D) Mensagem é o objeto da comunicação, implicando vários níveis de significado, estabelecidos segundo o repertório do destinatário e as circunstâncias da comunicação.
- (E) Repertório é um conjunto de signos que tem significado para o usuário de um sistema de comunicação.

**23.** \_\_\_\_\_ é um documento que uma pessoa passa para alguém para que possa tratar de negócios em nome de outra, estabelecendo legalmente essa incumbência.

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

- (A) Atestado
- (B) Ordem de Serviço
- (C) Contrato
- (D) Procuração
- (E) Declaração

**24.** Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere aos componentes de um Requerimento.

- (A) Invocação: forma de tratamento, nome, cargo e órgão a que se dirige.
- (B) Não se coloca, após o vocativo, nenhuma fórmula de saudação.
- (C) Texto: nome do requerente, a naturalidade, estado civil, profissão, residência.
- (D) Pode ser ainda acrescentado, no texto, justificativa fundamentada em citações legais, bem como de outros documentos comprobatórios.
- (E) Fecho: Pede e aguarda deferimento.

**25.** Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as alternativas abaixo, relacionadas ao documento Requerimento.

- ( ) Petição por escrito com as fórmulas legais, na qual se solicita algo que é permitido por lei ou que, como tal, se supõe.
- ( ) Pedido que se encaminha à pessoa jurídica e à pessoa física.
- ( ) Em geral é por escrito; quando feito oralmente, deve ser tomado por termo.
- ( ) As expressões "abaixo assinado", "muito respeitosamente" foram abolidas.

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

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

**26.** Segundo Veiga (2007), considere as afirmações abaixo sobre regras de atendimento telefônico.

- I - Ao atender uma ligação para o chefe, é aconselhável que a secretária primeiro identifique quem está falando para depois informar que o seu chefe está em uma reunião ou fora da sala, ou ao telefone.
- II - Se o ramal ou o telefone para o qual ligar não atender ou estiver ocupado, desligue e tente imediatamente até conseguir.
- III- Caso a pessoa com quem se deseja falar não esteja ou não possa atender a ligação, diga que ficará aguardando retorno da chamada.
- IV- Em algumas empresas, existe o sistema DDR (discagem direta a ramal) e, nesses casos, o secretário recebe ligações telefônicas externas e internas.

Quais estão corretas?

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

**27.** Assinale a alternativa que apresenta a resposta admissível, nas chamadas telefônicas para o executivo, quando este não se encontra.

- (A) O Sr. Paulino não chegou ainda. Quer deixar recado?
- (B) O Sr. Paulo não está na sala, mas está em algum lugar da empresa.
- (C) O Sr. Paulo saiu para tomar um cafezinho, mas volta logo.
- (D) Não sei onde se encontra Sr. Paulo neste momento.
- (E) O Sr. Paulino está ausente hoje. Deseja que lhe transmita algum recado?

**28.** Segundo Medeiros (2003), quando as conversas se prolongam ao telefone é necessário abreviá-las. Assinale a alternativa que **NÃO** apresenta uma forma correta de encerramento da conversa.

- (A) Espere um pouco na linha, há um cliente no balcão aguardando atendimento.
- (B) Há uma pessoa me esperando em outro telefonema, depois falamos, ok?
- (C) Vou atender a outro chamado. Liguei para você de minha casa.
- (D) Vou interromper esse papo com você porque tenho uma reunião dentro de dois minutos.
- (E) Conversaremos oportunamente; agora vou atender ao Senhor Gustavo, gerente administrativo.

**29.** Segundo Inghilleri (2013), nas falhas de atendimento ao cliente é preciso se adotar um processo eficaz de solução de problemas. Quanto a esse assunto, considere as afirmativas abaixo.

- I - A resolução eficaz de problemas parece um objetivo modesto.
- II - A solução desses problemas terá um enorme impacto no sucesso da empresa.
- III - A resolução eficaz não pode ser medida somente por ter sido restaurada (ou não) a situação ao *status quo* anterior ao problema.

Quais estão corretas?

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

**30.** Assinale a alternativa que, segundo Inghilleri (2013), é a base de todos os componentes de satisfação do cliente.

- (A) O atendimento.
- (B) A linguagem.
- (C) A marca da empresa.
- (D) A expressão corporal.
- (E) O treinamento sistemático dos colaboradores.

**31.** A profissão de secretariado é regulamentada pelas Leis n.º 7.377, de 30/09/85, e n.º 9.261, de 11/01/96. Nessas leis estão descritas as atribuições mínimas, que variam conforme o porte da empresa, ramo de atividade etc. Para exercer essas atribuições, é preciso ter o registro

- (A) na empresa empregadora vinculada ao Conselho Regional dos Secretários.
- (B) na Federação Nacional das Secretárias e Secretários.
- (C) na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego.
- (D) no Sindicato Estadual das Secretárias e Secretários.
- (E) no Sistema Nacional de Emprego.

**32.** A regulamentação da profissão de secretariado, em setembro de 1985, contribuiu para o reconhecimento e a valorização da atividade. A Lei n.º 9.261, assinada pelo Presidente da República, Fernando Henrique Cardoso, em 10 de janeiro de 1996, alterou a redação da Lei n.º 7.377, no(s)

- (A) Artigo 1º, Incisos I e II do Art. 2º, Art. 3º, e o parágrafo único do Art. 5º.
- (B) Artigo 1º, Incisos I e II do Art. 3º, Art. 4º, e o parágrafo único do Art. 6º.
- (C) Artigo 2º, o Inciso VI do Art. 3º e os Incisos I e II, do Art. 4º e o *caput* do Art. 5º.
- (D) Incisos I e II do Art. 1º, o *caput* do Art. 2º, o Inciso VI do Art. 3º e o parágrafo único do Art. 6º.
- (E) Incisos I e II do Art. 2º, o *caput* do Art. 3º, o Inciso VI do Art. 4º e o parágrafo único do Art. 6º.

**33.** Segundo Medeiros (2003), a palavra ética é de origem grega, *ethos*, que significa

- (A) princípios.
- (B) deveres.
- (C) comportamentos.
- (D) costumes.
- (E) disciplina.

**34.** Segundo Veiga (2007), considere as afirmações abaixo sobre ética nas relações de trabalho do profissional de secretariado.

- I - Delegar, ao colega secretário de sua confiança, a realização de um trabalho confidencial que lhe foi atribuído.
- II - Manter a parcialidade com seus superiores e subordinados.
- III- Compartilhar sua experiência e seus conhecimentos com os membros da equipe.

Quais estão corretas?

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

**35.** Assinale a alternativa que corresponde ao artigo do Capítulo IV – Do Sigilo Profissional, no Código de Ética do Profissional de Secretariado, que preconiza "... É vedado ao profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade da categoria".

- (A) Art. 6º.
- (B) Art. 7º.
- (C) Art. 8º.
- (D) Art. 9º.
- (E) Art. 10º.

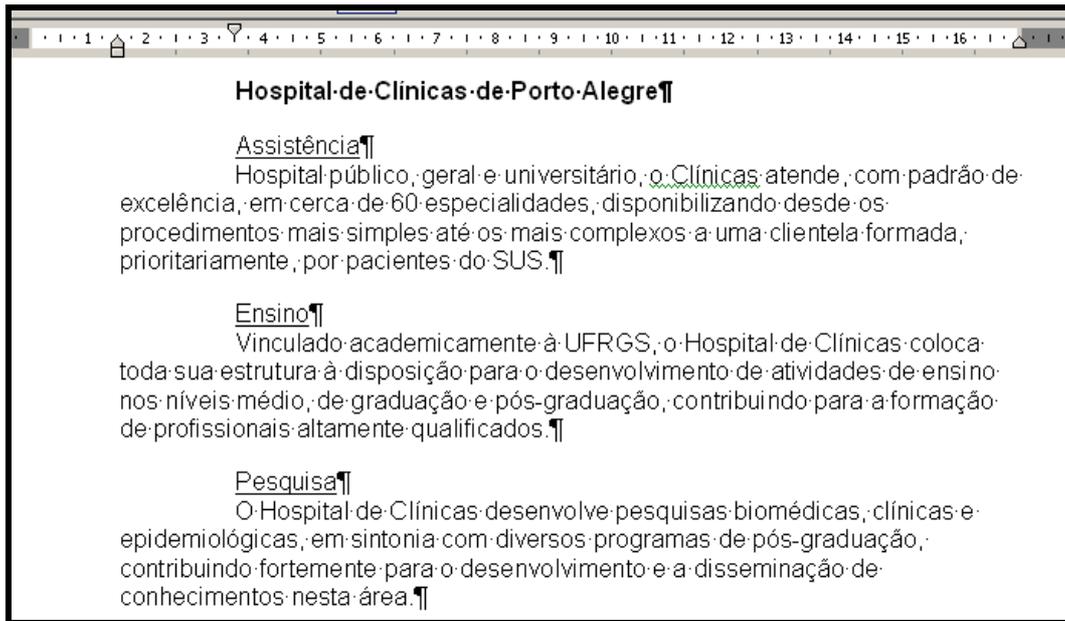
**36.** Considere a planilha MS-Excel abaixo, que contém dados sobre os tipos de deficiência da população brasileira, apurados no último censo.

	A	B	C
1	População Total BRASIL (IBGE-2010)	190.755.799	
2			
3	Deficiência Visual	35.791.488	58,3%
4	Deficiência Audutiva	9.723.163	15,8%
5	Deficiência Motora	13.273.969	21,6%
6	Deficiência Mental/Intelectual	2.617.025	4,3%
7	Total-->	61.405.645	100,0%
8			
9	Pelo menos uma das deficiências	45.623.910	23,9%

A coluna C foi formatada para formato de percentual com uma casa decimal. Em C9 foi digitada uma fórmula para cálculo do percentual de pessoas que têm pelo menos uma das deficiências, em relação à população total. Em C3 foi digitada uma fórmula, que depois será copiada e colada para as células C4 até C7, para calcular o percentual de cada tipo de deficiência em relação ao total expresso em B7. Assinale a alternativa correta que apresenta as fórmulas usadas para as células C9 e C3, respectivamente.

- (A) =B\$9/B1 e B3/B7
- (B) =B9/B\$1 e B3/B\$7\*100
- (C) =B9/B1 e B3/B\$7
- (D) =B\$9/B1 e B3/B\$7\*100
- (E) =B9/B1 e B3/\$B7

37. Considere a parte da tela de um documento no MS-Word abaixo.



Todos os parágrafos desse texto tiveram a mesma formatação. A partir da tela pode-se constatar que a formatação usada tem, pelo menos,

- (A) recuo esquerdo do texto de 1,5 cm e alinhamento "esquerda".
- (B) recuo esquerdo do texto de 3,5 cm e alinhamento "esquerda".
- (C) recuo especial da 1ª linha de 2,0 cm e alinhamento "justificada".
- (D) recuo especial da 1ª linha de 1,5 cm e alinhamento "esquerda".
- (E) recuo especial da 1ª linha de 3,5 cm e alinhamento "justificada".

38. No MS-Power Point existem diferentes modos de exibição dos *slides*. Um deles é o modo de Classificação de *Slides*. Assinale a alternativa que contém uma função que **NÃO** é possível executar nesse modo de exibição.

- (A) Excluir um ou mais *slides*, marcando-os previamente.
- (B) Deslocar um ou mais *slides* marcados para outra posição, usando o *mouse*.
- (C) Incluir um *slide* entre outros dois existentes.
- (D) Classificar automaticamente os *slides* por ordem de número de *slide*, se esse foi inserido nos *slides*.
- (E) Colar um ou mais *slides*, copiados de outra apresentação, para determinada posição.

39. Na configuração dos programas e sistemas para acesso a serviços de Internet, muitas vezes é necessário fornecer informações a respeito do servidor IMAP. A função desse servidor destina-se

- (A) à verificação de segurança de *sites* acessados.
- (B) ao recebimento de mensagens de correio eletrônico.
- (C) à verificação de vírus em arquivos baixados da Internet.
- (D) ao envio de mensagens de correio eletrônico.
- (E) às atualizações dos navegadores de internet.

40. Ao se navegar na internet, observa-se que alguns *sites* têm sua URL iniciando com a identificação "https://", por exemplo, <https://www.hcpa.ufrgs.br/>. Essa identificação indica que a conexão é

- (A) realizada sempre através de um computador intermediário, conhecido como *proxy*.
- (B) padrão, onde não é possível obter detalhes sobre a identidade do *site*.
- (C) exclusiva para acesso a mensagens de correio eletrônico, que deve ser privativa.
- (D) própria para realizar *downloads* (baixar) de arquivos de áudio e vídeo.
- (E) segura, pois utiliza métodos de criptografia para garantir a privacidade e integridade dos dados.

## REDAÇÃO

### Mentir no trabalho, dilema ético ou necessidade?

Recentemente, em Porto Alegre, o Tribunal Regional do Trabalho condenou uma operadora de telefonia a pagar R\$ 50 mil de indenização e salários correspondentes a 12 meses a uma funcionária de uma loja da operadora num *shopping* que se recusou a mentir para clientes sobre um problema de "sistema fora do ar".

Segundo o Tribunal, ela não aceitava a ordem de mentir quando clientes queriam comprar planos pré-pagos de celular. Esse "problema", conforme diretiva da empresa, que tinha o foco de aumentar a venda de planos pós-pagos, facilitaria a venda desse tipo de serviço. A jovem, por não querer mentir, foi demitida.

Algumas vezes, secretárias e secretários são instruídos a mentir por seus chefes ou superiores, informando que eles estariam em viagem ou mesmo que suas agendas estariam lotadas caso determinadas pessoas os procurem. Esse é um dilema ético para alguns. Mas, para muitos profissionais, é, sim, uma necessidade legítima que visa a preservar a gestão de um fluxo de trabalho.

Considerando essas informações, elabore uma redação sobre o tema: **Como enfrentar uma ordem para mentir no dia a dia do trabalho? Você concorda que há casos em que mentir, a pedido de uma chefia, é legítimo? Por que motivos concorda ou discorda?**

Para desenvolver a sua redação, procure reunir argumentos que o auxiliem a produzir um texto argumentativo para responder as questões acima colocadas e permitam que você se posicione sobre o tema. 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 culta escrita do português brasileiro.

Sua redação deverá ter, no mínimo, 30 e, no máximo, 60 linhas. Abaixo do limite de 30 linhas, os textos não serão avaliados. Nas folhas a seguir, você encontrará espaço para o rascunho. A versão final do texto deverá ser escrita com caneta, 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

