

**ANA – ANALISTA ADMINISTRATIVO
12ANA – SECRETÁRIA**

Nome do Candidato

Número de Inscrição

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

INSTRUÇÕES GERAIS

- O candidato receberá do fiscal:
Um Caderno de Questões contendo **60 (sessenta) questões** objetivas de múltipla escolha.
Uma Folha de Respostas personalizada para a Prova Objetiva.
- Ao ser autorizado o início da prova, verifique, no Caderno de Questões, se a numeração das questões e a paginação estão corretas e se não há falhas, manchas ou borrões. Se algum desses problemas for detectado, solicite ao fiscal outro caderno completo. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- A totalidade das Provas terá a duração de **4 (quatro) horas**, incluindo o tempo para preenchimento da Folha de Respostas da Prova Objetiva.
- O candidato poderá se retirar da sala de prova após transcorridas **2 (duas) horas** do efetivo início da prova, entregando sua Folha de Respostas ao fiscal, a qual será o único documento válido para a correção.
- O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões faltando **60 (sessenta) minutos** para o término do horário estabelecido para o fim da prova, desde que o candidato permaneça em sala até esse momento, deixando com o fiscal de sala a sua Folha de Respostas.
- Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos.
- Caso seja necessária a utilização do sanitário, o candidato deverá solicitar permissão ao fiscal de sala, que designará um fiscal volante para acompanhá-lo no deslocamento, devendo manter-se em silêncio durante o percurso, podendo, antes da entrada no sanitário e depois da utilização deste, ser submetido a revista com detector de metais. Na situação descrita, se for detectado que o candidato estiver portando qualquer tipo de equipamento eletrônico, será eliminado automaticamente do concurso.
- Após o término da prova, ao sair da sala de prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local de realização das provas, não podendo permanecer nas suas dependências, bem como não poderá utilizar os sanitários.

ATENÇÃO

- Verifique se seus dados estão corretos na Folha de Respostas.
- A Folha de Respostas **NÃO** pode ser dobrada, amassada, rasurada, manchada ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- Assinale a alternativa que julgar correta para cada questão na Folha de Respostas, usando caneta esferográfica de tinta preta ou azul. Para cada questão, existe apenas **1 (uma)** resposta certa – não serão computadas questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, emendas ou rasuras.
- O modo correto de assinalar a alternativa é cobrindo, completamente, o espaço a ela correspondente, conforme modelo abaixo:



- Todas as questões deverão ser respondidas.

A PROVA ESCRITA SERÁ REALIZADA NO PERÍODO DA TARDE, CONFORME CONSTA EM EDITAL

OS TEXTOS E AS QUESTÕES FORAM REDIGIDOS CONFORME O NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO DA LÍNGUA PORTUGUESA, MAS ESTE NÃO SERÁ COBRADO NO CONTEÚDO.



CONCURSOS PÚBLICOS

02/2012

Espaço reservado para anotação das respostas

SPOBRAS – SÃO PAULO OBRAS – CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 01/2012

ANA – ANALISTA ADMINISTRATIVO
12ANA – SECRETÁRIA



Nome: _____ Inscrição: _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	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	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

O gabarito da Prova Objetiva estará disponível no site da **Cetro Concursos (www.cetroconcursos.org.br)** a partir do dia **28 de fevereiro de 2012**.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo para responder as questões 1 e 2.

Existem algumas áreas em que todo mundo se acha especialista. Futebol, televisão e administração pública são algumas delas. [...] Se pego um táxi, encontro um amigo ou bato papo numa reunião, não faltam projetos para mudar a cidade.

Meu amigo Marcos, carioca migrado, acha falta de uma praia.

– O negócio seria demolir as marginais e todas as construções em volta. Aí, é só despoluir os rios e fazer um paisagismo em torno. Seria criado um grande parque, que botaria o Ibirapuera no chinelo!

Imagino uma São Paulo completamente diferente, com rios límpidos, zoológicos e parquinhos no lugar das marginais. Meu espírito prático fala mais alto:

– E os caminhões que vêm da Dutra? E o trânsito?

– Era só terminar o Rodoanel a toque de caixa e construir vias alternativas, dinamitando os bairros em torno.

Suspiro. Talvez eu tenha o espírito um pouco prático demais. Cruzo com André, empresário meu conhecido.

– O negócio seria asfaltar o Pinheiros e o Tietê. Acabaria o problema de tráfego na cidade.

Ou oito, ou oitenta! O Minhocão é um alvo preferencial.

– Deviam fazer uma rua 24 horas em cima, com bares e butiques.

O bairro de Santa Ifigênia também polariza as opiniões. Ouço uma de Valéria, uma amiga:

– O governo devia gastar uma grana para recuperar todo o bairro, transformando os edifícios antigos em apartamentos bem charmosos.

Acho lindo. Mas reflito:

– E os atuais donos dos apartamentos? Vão fazer o que com eles?

Um instante de silêncio. Em seguida, a solução:

– Desapropria. Bota todo mundo na rua.

Penso na situação delicada dos habitantes do bairro, em um caso desses. Há os que seguem alternativa oposta:

– O certo é derrubar aquela velharia toda. Revender os terrenos para construtoras e construir apartamentos de classe média.

– Mas e a memória da cidade?

– O negócio é o progresso, mermão!

Bairro que sofre especulações semelhantes é o Bixiga. Alguns querem botá-lo abaixo. Outros, preservá-lo.

– De que adianta o bairro ficar desse jeito? Não se pode andar com tranquilidade nas ruas!

Raciocino. Segurança é uma coisa. Preservação, outra. Quem ouviu?

– Pois eu sou a favor de encher a cidade de viadutos.

Quero liberdade para andar com meu carro.

– E o transporte público?

– Sei lá. Eu não pego ônibus nem metrô! – vocifera Clô.

A falta de verde é voz geral.

– O número de parques poderia aumentar do dia para a noite. É só desapropriar os cemitérios, botar bancos e transformar em praças.

Comento:

– E os túmulos? As famílias?

– Levariam para outros cemitérios, mais longe!

Ainda tento:

– Não seriam parques lúgubres, cheios de ciprestes?

– Ora... Outras árvores cresceriam depressa, com a terra tão adubada!

Quase grito. Mas me acalmo. Lembro que existem soluções rápidas, muitas até legais. Facilidades para plantar árvores nas ruas. Leis contra pichações. Medidas para evitar as placas gigantesas que destroem as fachadas dos edifícios. Outras que exigem a pintura periódica dos prédios. E assim por diante... O silêncio é geral. Muitas pessoas têm ideias. Mas poucas sabem dessas medidas. De fato. [...]

Trecho de *A nova cara da cidade*, de Walcyr Carrasco, crônica pública na *Veja São Paulo*, em 26/06/2000.

1. A partir da leitura do texto, de acordo com o narrador,
 - (A) as pessoas sempre têm uma solução criativa e viável para os problemas que afetam a cidade.
 - (B) no caso de alguns bairros, como o Bixiga, segurança e preservação são incompatíveis.
 - (C) encher a cidade de viadutos seria bom para quem anda de carro e, também, uma solução para o transporte público.
 - (D) para ajudar a amenizar muitos dos problemas de São Paulo, em vez de inventar soluções mirabolantes, que, muitas vezes, só causariam mais problemas, bastaria que se tomasse conhecimento das alternativas já existentes e as colocasse em prática.
 - (E) por não conhecerem a cidade de São Paulo tão bem quanto os paulistanos, as pessoas de outros estados nem sempre dão as sugestões mais adequadas aos problemas da cidade.

2. No texto, a frase “– E os caminhões que vêm da Dutra? E o trânsito?” é usada pelo autor para mostrar que

- (A) ele é a favor do progresso a todo custo.
- (B) ele é favorável à construção de mais viadutos na cidade.
- (C) também é preciso se preocupar com o lado prático e funcional, não só com o estético.
- (D) ele gostaria que se construísse uma rua 24h.
- (E) é necessário construir vias alternativas na cidade.

3. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e em relação à regência verbal, assinale a alternativa correta.

- (A) Ele assistiu o jogo até o final.
- (B) Sua atitude implica em gastos adicionais.
- (C) Há dois meses, Joana está namorando com Paulo.
- (D) Por favor, não pise a grama.
- (E) Ela esqueceu de desligar o computador antes de sair.

4. Assinale a alternativa em que a crase está empregada corretamente.

- (A) Agradeço àqueles que sempre me ajudaram.
- (B) Estava esperando atendimento desde às 9 horas.
- (C) Pedi ajuda à todos.
- (D) Por favor, dirija-se à vossa excelência com respeito!
- (E) Dirigiu-se ao tribunal disposto à falar ao juiz.

5. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa, assinale a alternativa correta em relação à acentuação.

- (A) Flores da estação ajudam a trazer bons fluídos para o ambiente.
- (B) As abelhas transportam pólens de flor em flor.
- (C) Os índios daquela tribo falam tupi-guaraní.
- (D) Panapaná é o coletivo de borboletas.
- (E) O carro atropelou um transeúnte que passava no momento da confusão.

6. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e em relação à colocação pronominal, assinale a alternativa correta.

- (A) Eu não arrependo-me de nada.
- (B) Não quero contar-lhe a verdade.
- (C) João não pediu-lhe desculpas.
- (D) Me chamavam aos berros.
- (E) Prenderam-o em flagrante.

7. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa, assinale a alternativa correta em relação à ortografia.

- (A) Algumas pessoas não agem com espontanedade.
- (B) Os soldados digladiavam ferozmente.
- (C) Faltou à aula pois estava com desinteria.
- (D) O motorista que bateu o carro estava embreagado.
- (E) Com frequência, velhos hábitos ressucitam.

8. Assinale a alternativa que apresenta palavras antônimas.

- (A) Tépido – morno.
- (B) Incólume – ileso.
- (C) Fleuma – fúria.
- (D) Lacônico – sucinto.
- (E) Néscio – ignorante.

9. “O Brasil foi descoberto **por Pedro Álvares Cabral.**” Assinale a alternativa cujo termo destacado exerce a mesma função sintática que “por Pedro Álvares Cabral”.

- (A) As crianças **comeram** toda a comida.
- (B) Ela comprou todos os ingredientes **para o bolo.**
- (C) **Pedro Álvares Cabral** descobriu o Brasil.
- (D) Ele trocou o carro **por uma moto.**
- (E) A escultura foi destruída **pela chuva.**

10. Observe a frase: “Ele cantou muito bem, porém não ganhou o prêmio.”

Assinale a alternativa cuja frase possui a mesma classificação sintática da frase acima.

- (A) Não estudou nada e não passou no concurso.
- (B) Ele não trabalha, só estuda.
- (C) Quanto mais João se esforçava, mais progredia na carreira.
- (D) Não estudou nada, mas passou no concurso.
- (E) Eles querem passar na prova, por isso estudam muito.

RACIOCÍNIO LÓGICO

11. Assinale a alternativa que apresenta o próximo termo da sequência abaixo.

3, 4, 7, 11, 18, ...

- (A) 21.
- (B) 23.
- (C) 25.
- (D) 27.
- (E) 29.

12. Em uma prateleira, há três livros: um de Direito e Legislação (DL), um de Economia (E) e um de Contabilidade (C). Um dos livros tem a capa azul, o outro tem capa vermelha e o outro tem capa amarela. Considere as informações abaixo.

- I. Ou DL tem capa azul, ou C tem capa azul.
- II. Ou DL tem capa vermelha, ou E tem capa amarela.
- III. Ou C tem capa amarela, ou E tem capa amarela.
- IV. Ou E tem capa vermelha, ou C tem capa vermelha.

Assinale a alternativa que contém as cores das capas dos livros de Contabilidade, de Direito e Legislação e de Economia, respectivamente.

- (A) Azul, vermelha e amarela.
- (B) Vermelha, azul e amarela.
- (C) Amarela, vermelha e azul.
- (D) Vermelha, amarela e azul.
- (E) Azul, amarela e vermelha.

13. Sejam dois números complexos, $z_1 = a + bi$ e $z_2 = c + di$, sendo $z_2 \neq 0$. Dividir z_1 por z_2 é obter um número complexo $z_3 = x + yi$ tal que $\frac{z_1}{z_2} = z_3$, ou seja, $z_1 = z_2 \cdot z_3$.

Sendo $z_1 = 4 + 3i$ e $z_2 = 2 - i$, obtenha z_3 e assinale a alternativa que apresenta o valor correto de $x \cdot y$.

- (A) 12.
- (B) 2.
- (C) 1.
- (D) -2.
- (E) -1.

14. Dezoito operários, trabalhando 8 horas por dia, constroem 32m de uma ponte em 10 dias. Se 25 operários trabalharem 9 horas por dia, farão 45m da mesma ponte em

- (A) 12 dias.
- (B) 11 dias.
- (C) 9 dias.
- (D) 8 dias.
- (E) 7 dias.

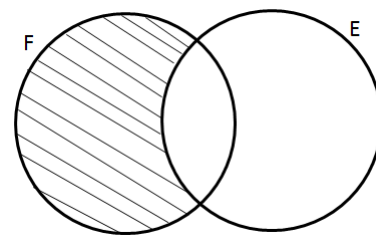
15. Em uma universidade, todo geógrafo é alto. Todo historiador, se não for arqueólogo, ou é geógrafo ou é filósofo. Ora, não há arqueólogo e não há filósofo que não seja alto. É possível afirmar que, necessariamente,

- (A) algum arqueólogo é alto.
- (B) todo alto é arqueólogo ou filósofo.
- (C) algum geógrafo é arqueólogo.
- (D) todo alto é arqueólogo.
- (E) todo historiador é alto.

16. Larissa comprou 320 chaveiros a R\$2,50 cada, vendeu a metade por R\$3,50 cada e o restante a R\$4,25 cada. Assinale a alternativa que se refere à porcentagem do lucro.

- (A) 55%.
- (B) 45%.
- (C) 35%.
- (D) 25%.
- (E) 15%.

17. O diagrama abaixo representa o conjunto F das pessoas que falam francês, e o conjunto E se refere às pessoas que falam espanhol. Sabendo que a região hachurada não possui nenhum elemento, é correto afirmar que



- (A) alguma pessoa que fala francês, não fala espanhol.
- (B) nenhuma pessoa que fala francês, fala espanhol.
- (C) toda pessoa que fala francês também fala espanhol.
- (D) nenhuma pessoa que fala espanhol, fala francês.
- (E) toda pessoa que fala espanhol também fala francês.

18. Ordene as letras S R F A S A O C, e forme a palavra que completa a frase abaixo.

“Se não existe possibilidade de _____, então a vitória é insignificante.” (Robert H. Schuller)

Assinale a alternativa que apresenta a 4ª letra da palavra reordenada.

- (A) F
- (B) A
- (C) O
- (D) C
- (E) S

INFORMÁTICA

19. No endereço de uma página web, a sigla http representa o

- (A) tipo de arquivo que compõe a página web.
- (B) tipo de navegador que consegue abrir a página web.
- (C) protocolo utilizado por esse serviço Internet.
- (D) começo do endereço IP da página web.
- (E) nome de domínio da página web.

20. É correto afirmar que a opção "Atingir Meta" no MS Excel 2007 pode ser utilizada em situações em que o usuário

- (A) sabe qual resultado ele deseja para uma fórmula e deseja descobrir qual a melhor combinação de valores que todos os componentes dessa fórmula devem ter para atingir esse resultado.
- (B) sabe qual resultado ele deseja para uma fórmula, mas não sabe o valor necessário que um dos componentes dessa fórmula deve ter para atingir esse resultado.
- (C) necessita mostrar uma tendência relacionada com os valores existentes na planilha.
- (D) necessita melhorar o desempenho das suas planilhas, em termos de tempo de resposta.
- (E) necessita saber qual o resultado mais adequado para uma fórmula, levando em consideração determinados valores para os componentes dessa fórmula.

21. Quanto aos conceitos relacionados ao processo de inicialização (*Boot*) do computador, marque V para verdadeiro ou F para falso e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- () O *Cold Boot* envolve ligar ou desligar o computador usando o botão de liga/desliga.
- () O *Warm Boot* inicializa o processador e limpa a memória.
- () O *Warm Boot* envolve inicializar o computador novamente, usando o sistema operacional.

- (A) V/ F/ V
- (B) F/ V/ F
- (C) V/ F/ F
- (D) F/ F/ V
- (E) V/ V/ V

22. Assinale a alternativa que apresenta como os dados são organizados em um disco rígido.

- (A) Em trilhas sequenciais formadas por setores de tamanho fixo.
- (B) Em setores de tamanhos variáveis, de acordo com o tamanho do arquivo.
- (C) Em grupos aleatórios de dados, de acordo com o tamanho do arquivo.
- (D) Em clusters de tamanhos variáveis, de acordo com o tamanho do arquivo.
- (E) Em trilhas concêntricas formadas por setores de tamanho fixo.

23. Assinale a alternativa que apresenta uma opção para verificar o espaço livre restante no disco local (C:) no Windows.

- (A) Clicar com o botão direito sobre o disco local (C:) e escolher a opção *Expandir*.
- (B) Exibir o conteúdo do disco local (C:), clicar com o botão direito em qualquer área livre e escolher a opção *Exibir*.
- (C) Exibir o conteúdo do disco local (C:), clicar com o botão direito sobre o primeiro ícone da lista de pastas e arquivos que aparecer e escolher a opção *Tamanho*.
- (D) Clicar com o botão direito sobre o disco local (C:) e escolher a opção *Propriedades*.
- (E) Não é possível verificar o espaço livre restante do disco local (C:).

24. Analise as assertivas abaixo, relativas aos atributos dos arquivos.

- I. O atributo "*Somente Leitura*" indica que esse arquivo não poderá ser acessado por outra pessoa que não seja aquela que o criou.
- II. O atributo "*Oculto*" indica que o arquivo pode ser aberto, mas não apresentará o seu conteúdo para o usuário.
- III. Os atributos de data "*Criado em*", "*Modificado em*" e "*Acessado em*" só apresentam valores idênticos no momento em que o arquivo é criado.

É correto o que se afirma em

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

CONHECIMENTOS GERAIS

25. Uma decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) sobre a Lei Maria da Penha dá poderes ao Ministério Público de continuar a ação de agressão mesmo se a mulher agredida se arrepender e quiser desistir do processo contra o agressor. Além disso, com esta decisão do STF,

- (A) a vítima terá o direito de ser integrada no programa Bolsa-Família, promovido pelo Governo Federal.
- (B) qualquer pessoa pode denunciar a violência doméstica, independente da vontade da vítima.
- (C) será obrigatória a proteção pessoal à vítima até que o inquérito do caso seja concluído.
- (D) a vítima terá direito ao auxílio-moradia pelo período de 6 meses após a conclusão do inquérito.
- (E) deverá ser expedido, em um prazo máximo 24 horas após a agressão, o mandado de prisão contra o agressor.

26. Em 2011, o presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, veio ao Brasil. Um dos assuntos abordados pela presidente Dilma Rousseff durante o discurso dos dois governantes, em Brasília, foi o(a)

- (A) intenção brasileira de assumir uma vaga permanente no Conselho de Segurança da ONU.
- (B) necessidade de ambos os países trabalharem em conjunto na guerra ao terrorismo.
- (C) pesar dos brasileiros em relação aos soldados norte-americanos mortos no Afeganistão.
- (D) necessidade do Brasil de importar produtos industrializados dos Estados Unidos.
- (E) insatisfação dos brasileiros em relação à presença norte-americana no Iraque.

27. Três dos maiores aeroportos brasileiros foram privatizados em fevereiro de 2012. As empresas vencedoras do leilão devem investir cerca de R\$16 bilhões, sendo R\$2,9 bilhões antes da Copa do Mundo de 2014. Tratam-se dos aeroportos de

- (A) Congonhas, Viracopos e Salgado Filho.
- (B) Guarulhos, Santos Dumont e Tom Jobim.
- (C) Congonhas, Santos Dumont e Brasília.
- (D) Viracopos, Guarulhos e Brasília.
- (E) Viracopos, Santos Dumont e Congonhas.

28. Leia o trecho abaixo e, em seguida, assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.

Dois jornalistas foram mortos no dia 22 de fevereiro de 2012 em um violento ataque realizado pelo exército do(a) _____ na cidade rebelde de Homs, e se somam às incontáveis vítimas deixadas até agora pela repressão do regime de Bashar al-Assad.

- (A) Paquistão
- (B) Arábia Saudita
- (C) Iraque
- (D) Síria
- (E) Líbano

29. Em outubro de 2011, o oficial israelense Gilad Shalit foi solto no Egito e levado para Israel após um acordo entre o governo israelense e o grupo islâmico Hamas. Shalit foi capturado em 2006 por militantes que chegaram a Israel pela Faixa de Gaza. Este acordo consistia

- (A) na libertação do oficial israelense em troca da criação do Estado Palestino.
- (B) na libertação de Gilad Shalit em troca da retirada das tropas israelenses da Faixa de Gaza.
- (C) na troca do oficial israelense por 1.500 armas roubadas pelos palestinos do exército de Israel.
- (D) na libertação do oficial israelense em troca do cessar-fogo por parte do Hamas.
- (E) na libertação de Gilad Shalit em troca de 1.027 prisioneiros palestinos detidos pelo governo de Israel.

30. Leia o trecho abaixo e, em seguida, assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas.

O presidente da _____, Christian Wulff, renunciou em 17 de fevereiro de 2012 à presidência do país após um escândalo de corrupção. Wulff tem um cargo de representação de Estado. Quem governa é o(a) primeiro(a)-ministro(a) _____.

- (A) Bélgica/ Yves Leterme
- (B) Alemanha/ Angela Merkel
- (C) Itália/ Silvio Berlusconi
- (D) França/ Nicolas Sarkozy
- (E) Ucrânia/ Mykola Azarov

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Espera-se uma conduta impecável do profissional de secretariado na administração pública, bem como conhecimentos técnicos condizentes ao cargo. Isto se reflete sobre a importância da formação profissional na área, atribuindo aos profissionais três importantes habilidades nessa formação. Assinale a alternativa que apresenta essas habilidades.

- (A) Ser persistente, individualista e determinado em seus objetivos.
- (B) Ser mediador, reservado e eficaz em suas rotinas.
- (C) Ser centralizador, introspectivo e eficiente nas tarefas.
- (D) Ser competente, habilidoso e conhecedor de suas atribuições.
- (E) Ser conhecedor de técnicas organizacionais, simpático e ético.

32. Sabe-se que as empresas públicas ou privadas, para manterem seus negócios, necessitam prezar pela qualidade no que diz respeito ao atendimento ao cliente. Essa habilidade do profissional de secretariado vem sendo cada vez mais exigida no mercado de trabalho e no perfil profissional. Para um bom relacionamento com o cliente, é preciso ter em mente que o comportamento desse profissional está sempre em evidência nas relações interpessoais. Para ajudar a fidelizar um cliente, o profissional de secretariado deve

- (A) tratá-lo com reciprocidade, da mesma forma que este trata o profissional de secretariado quando entra em contato com a empresa.
- (B) analisar o histórico do cliente e, dependendo do perfil dele, encaminhá-lo para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).
- (C) cumprimentá-lo saudando-o com "bom dia", "boa tarde" ou "boa noite" e, em seguida, perguntar de quem se trata.
- (D) identificar a empresa ou seu departamento e identificar-se.
- (E) procurar conhecer o perfil dos clientes e atender às suas necessidades com um comportamento adequado ao cargo.

33. A regulamentação da profissão de acordo com a Lei nº 7.377/85, complementada pela Lei nº 9.261/96, reconhece dois níveis de registro na categoria. Diante do exposto, assinale a alternativa que apresenta esses níveis.

- (A) Secretária júnior e secretária sênior.
- (B) Secretária executiva e secretária técnica.
- (C) Secretária bilíngue e secretária júnior.
- (D) Secretária departamental e secretária júnior.
- (E) Secretária executiva e secretária sênior.

34. A profissão de secretária exige uma conduta baseada no sigilo, no respeito às normas da instituição e da profissão, bem como na verdade absoluta e na moral, afinal muitas vezes este profissional representa a imagem da empresa. O Código de Ética do secretariado foi criado para conscientizar os profissionais a respeito da conduta idônea necessária nas organizações. Assim, para que a secretária tenha uma conduta ética inquestionável, é necessário

- (A) agir de acordo com seus princípios, visando aos interesses próprios, mas com o objetivo de atingir resultados da empresa.
- (B) procurar dialogar com a equipe sobre os possíveis erros dos supervisores e demais superiores, para que estes não se repitam entre eles.
- (C) delegar ao colega a realização de um trabalho confidencial que foi confiado ao profissional de secretariado, para a promoção do trabalho em equipe.
- (D) utilizar de seu cargo para conseguir atingir suas metas profissionais.
- (E) identificar-se com a filosofia da empresa, sendo um agente facilitador e colaborador, acompanhando as mudanças e políticas administrativas.

35. Atualmente, a competitividade do mercado de trabalho propõe a reflexão sobre alguns aspectos antes pouco notados, mas que criam diferenciais muito importantes. Hoje, é comum falar em *marketing* pessoal e construção de imagem. Segundo Mário Persona, *marketing* pessoal é “um conjunto de ações que buscam entender o mercado que atuamos. Detectar necessidades e possibilidades e criar um posicionamento que estimule esse mercado a nos escolher como a melhor opção”. Assim sendo, é correto afirmar que *marketing* pessoal é considerado

- (A) uma ferramenta de valorização de características e atributos tanto pessoais quanto profissionais.
- (B) um caminho para se adquirir conhecimentos variados e, assim, ser reconhecido como um excelente profissional.
- (C) um curso de atualização profissional à parte na carreira, para valorizar seu currículo e ser um diferencial no processo seletivo.
- (D) uma maneira de se aprender o comportamento adequado em determinadas ocasiões e não cometer erros de etiqueta.
- (E) um conjunto de técnicas que fará com que o secretário saiba se vestir e se comportar na empresa e fora dela.

36. No ambiente de trabalho, há regras básicas de comportamento para cada situação. Antes de entrar em elevadores, por exemplo, deve-se desligar o celular. Um aceno é o bastante para cumprimentar as pessoas que entram. Esse cuidado com o comportamento e imagem ajuda a demonstrar o profissional competente que deve ser um secretário na atualidade. No caso de *cumprimentos e apresentações*, o mais adequado profissionalmente é

- (A) apresentar a pessoa por sobrenome.
- (B) apresentar a pessoa por nome e sobrenome.
- (C) apresentar a pessoa por nome e cargo.
- (D) apresentar a pessoa por sobrenome e cargo.
- (E) apresentar a pessoa por nome e empresa.

37. De acordo com o Capítulo VIII do Código de Ética do Secretariado – “Da obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética”, em seu Artigo 20, constitui uma de suas infrações

- (A) deixar de requerer o registro profissional.
- (B) deixar de participar de sua categoria de classe.
- (C) exercer a profissão sem estar habilitado nos termos da legislação específica.
- (D) possuir formação em outra área e atuar como secretário.
- (E) utilizar-se do Código de Ética em benefício próprio profissional.

38. Em relação ao memorando, marque V para verdadeiro ou F para falso e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta

- () O memorando é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna.
 - () O memorando pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregado para a exposição de projetos, ideias, diretrizes etc. a serem adotados por determinado setor do serviço público.
 - () Sua característica principal é a agilidade. A tramitação do memorando em qualquer órgão deve pautar-se pela rapidez e pela simplicidade de procedimentos burocráticos.
- (A) V/ F/ V
 - (B) F/ V/ F
 - (C) V/ V/ V
 - (D) F/ F/ F
 - (E) V/ V/ F

39. O secretário tem em suas rotinas várias situações em que deverá manusear e elaborar uma série de documentos e correspondências nas organizações públicas e privadas, sendo que alguns documentos são característicos de órgãos públicos. Em relação a esses documentos, é correto afirmar que

- (A) ofício é utilizado como instrumento de comunicação em empresas privadas e multinacionais.
- (B) ofício exige que sua redação seja feita em papel timbrado e não utilizado para assuntos alheios ao departamento.
- (C) ofício e requerimento têm a mesma função, diferenciando suas utilizações de acordo com os assuntos.
- (D) ofício e procuração tem a mesma utilização em função de seu caráter público e privado.
- (E) ofício, como os demais documentos da empresa, necessita de controle, de despacho e de confirmação de resposta.

40. Em relação à correspondência, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Considera-se correspondência qualquer forma de comunicação escrita, produzida e destinada a pessoas jurídicas ou físicas, e vice-versa, bem como aquela que se processa entre órgãos e servidores de uma instituição.
- (B) Correspondência externa é a correspondência trocada entre uma instituição e outras entidades e/ou pessoas físicas, como ofícios, cartas, telegramas.
- (C) Correspondência interna é a correspondência trocada entre os órgãos de uma mesma instituição. São os memorandos, despachos e circulares.
- (D) Correspondência oficial é aquela que trata de assunto de serviço ou de interesse genérico das atividades de uma instituição.
- (E) Correspondência particular é a de interesse pessoal de servidores de uma instituição.

41. Na redação oficial, cuidados com o conhecimento da gramática e das partes que compõem uma correspondência são necessários para uma comunicação efetiva e que atinja objetivos. Redigir bem exige conhecimentos de redação, de gramática e facilidade com o vocabulário. Nas correspondências, em geral, encontram-se algumas características comuns na sua composição, como timbre, local e data, endereçamento etc. O vocativo faz parte dessa composição e pode-se afirmar que

- (A) é o coração de qualquer correspondência.
- (B) é a informação que vai no envelope.
- (C) é a saudação inicial dirigida ao destinatário.
- (D) é um tópico que sintetiza a correspondência.
- (E) é a referência do assunto em forma de epígrafe.

42. A responsabilidade dos profissionais de secretariado, em relação ao fluxo de informações, é muito grande. O mundo empresarial exige agilidade e eficiência no acesso às informações, para buscar respostas e resultados aos diversos suportes de maneira rápida e confiável. Hoje, os arquivos têm uma função muito mais importante e imprescindível para as pessoas e organizações. Nesse sentido, os arquivos são

- (A) locais destinados à guarda ordenada de documentos e informações, buscando a preservação e sigilo de documentos.
- (B) locais destinados à guarda de documentos empresariais, com o objetivo de futuras consultas.
- (C) armários de aço destinados à guarda de correspondências comerciais e pessoais.
- (D) caixas de plástico ou papelão, nas quais são guardados inúmeros documentos e contratos que não serão mais utilizados na empresa.
- (E) locais de consulta, onde se pode guardar e retirar documentos de departamentos específicos mediante protocolos diversificados.

43. Documentos públicos exigem cuidados com a sua guarda. Esses documentos normalmente são guardados em arquivos específicos da área pública. Sabe-se que ofícios, pareceres, atas, portarias são alguns desses documentos que são arquivados dentro do método de cada órgão e dentro das suas necessidades. Conhecer métodos de arquivamento é importante para trabalhar a guarda dos documentos de forma correta. Em relação ao *método numérico simples*, assinale a alternativa correta.

- (A) Todos os documentos que entram para o arquivo são nomeados e numerados.
- (B) Todos os contratos que entram para o arquivo são numerados.
- (C) Todos os documentos que entram são numerados de 10 em 10.
- (D) Todos os documentos que entram são numerados em ordem crescente.
- (E) Todos os documentos que entram são numerados em ordem decrescente.

44. Para o manuseio de documentos e agilidade no arquivamento, é preciso conhecer arquivos, seus métodos e tipologia. É importante que o profissional de secretariado saiba definir muito bem quais são esses tipos de arquivos. Sendo assim, assinale a alternativa que os apresenta.

- (A) Ativo, desativo e empresarial.
- (B) Ativo, inativo e histórico.
- (C) Morto, desativo e empresarial.
- (D) Ativo, histórico e empresarial.
- (E) Ativo, inativo e direto.

45. A gestão documental normalmente é tarefa dos profissionais de secretariado. A avaliação dos documentos deve ser feita com base no seu tempo de retenção e, para isso, o secretário deve conhecer muito bem arquivos e documentos, que podem ser de guarda eventual, temporária ou permanente. Os *documentos de guarda eventual* são

- (A) aqueles de interesse passageiro, sem valor administrativo, jurídico ou histórico.
- (B) aqueles de interesse administrativo por um determinado tempo.
- (C) aqueles de valor probatório.
- (D) aqueles de interesse legal, utilizados quando necessários.
- (E) aqueles que se destinam ao setor contábil e financeiro.

46. Os documentos serão armazenados em um único disco de 12 polegadas, que poderá conter até 200 mil páginas, poderão ser gerenciados por um terminal e localizados em segundos. Esse terminal distribuirá as tarefas de processamento aos locais em que elas deverão ser executadas. Esse procedimento refere-se ao

- (A) gerenciamento documental à distância.
- (B) gerenciamento documental em rede.
- (C) gerenciamento eletrônico de documentos.
- (D) gerenciamento eletrônico de dados.
- (E) gerenciamento de dados e correspondência a distância.

47. A sistemática de documentos nos órgãos públicos exige de seus servidores um conhecimento importante sobre sua tramitação. Termos como *abertura de processo*, *protocolo*, *encerramento de processos* são alguns utilizados rotineiramente nessas organizações. O profissional de secretariado deve, então, ser cauteloso com a condução dos documentos, bem como com o seu andamento. Assim, *Despacho* é considerado

- (A) um conjunto de documentos que fazem parte de um processo administrativo único e que servirá como base para o início de outros volumes, já que nos órgãos públicos os documentos são separados por volumes.
- (B) documento inicial que servirá como referência formal para abertura de um processo ou protocolado.
- (C) ato de anexar formalmente um documento ou folha, contendo informações ou despachos a um protocolado ou processo. Os documentos são inseridos no processo obedecendo à ordem cronológica de sua apresentação.
- (D) registro por escrito de uma decisão ou providência relacionada ao assunto do Protocolado ou Expediente.
- (E) unidade constituída pela informação e seu suporte (meio onde a informação reside: papel, *pen drive* etc.).

48. Nos conceitos básicos de arquivos e protocolos, encontra-se, nas rotinas administrativas públicas, uma série de providências e necessidades de conhecimentos específicos, quando se trata de administração de documentos, informações e processos. A este respeito, *apensamento* significa

- (A) o ato de registrar um processo no Sistema de Protocolo.
- (B) uma possibilidade de consulta a documentos.
- (C) uma operação que consiste em guardar documentos nos seus devidos lugares, em área que lhes são próprias.
- (D) o ato de registrar um protocolado no Sistema de Protocolo.
- (E) uma união de processos em caráter temporário.

49. Para facilitar a avaliação dos documentos quanto aos prazos de retenção no arquivo, é necessário conhecer a tabela de temporalidade de documentos. No caso de documentos administrativos, a *Ata*, por exemplo, tem sua guarda

- (A) por 1 ano.
- (B) por 5 anos.
- (C) por 6 meses.
- (D) por 10 anos.
- (E) permanente.

50. Henri Fayol afirma que todo líder será muito mais eficiente se aplicar durante toda a rotina de suas atividades as funções básicas da administração, que são

- I. planejamento, em que são definidos os objetivos a serem atingidos e elaboram-se planos de ação.
- II. organização. Organizar é a maneira de utilizar todos os recursos disponíveis, sejam eles humanos, financeiros e/ou materiais. O *checklist* é a ferramenta mais eficiente para este momento.
- III. controle. Controlar é estabelecer padrões que garantam a utilização dos recursos definidos na organização, ou seja, verificar se esses recursos estão sendo efetivos para que seja alcançado o objetivo definido no planejamento. O procedimento mais apropriado é o *follow up*.
- IV. direção, que é coordenar o andamento do processo, verificar se ele está de acordo e fazer o levantamento dos empecilhos ocorridos e possíveis situações imediatas e não mensuráveis. Também se verifica se o objetivo traçado foi alcançado ou o que ocorreu ao longo do período que impediu a concretização do resultado previamente definido.

É correto o que está contido em

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

51. Na execução de suas atividades rotineiras e como agente facilitador nos processos administrativos, o profissional de secretariado deve primar pelo conhecimento técnico e por se adaptar ao perfil profissional esperado nas organizações públicas e privadas. Como forma de facilitar as rotinas administrativas, deve o secretário saber

- (A) planejar, organizar, executar e controlar.
- (B) organizar, delegar, retribuir e isentar-se.
- (C) desenvolver, planejar, isentar-se e controlar.
- (D) decidir, organizar, estabelecer metas e planejar.
- (E) planejar, distribuir as tarefas e avaliar resultados.

52. Entre as rotinas secretariais, uma das mais importantes é o domínio da redação empresarial. Termos, discurso e componentes da redação demonstram claramente a capacidade do profissional de lidar com essa questão. Na redação comercial, o profissional de secretariado deve

- (A) acreditar que sua redação representa a cultura da organização e será entendida pelos clientes como tal.
- (B) estabelecer um formato de redação própria, levando em questão seus conhecimentos.
- (C) usar de criatividade para estabelecer formas de comunicação empresariais formais e complexas.
- (D) criar chavões específicos de sua área para facilitar o entendimento da mensagem.
- (E) redigir uma correspondência de acordo com o perfil de cada cliente.

53. No planejamento de tarefas e compromissos, os profissionais de secretariado podem contar com inúmeras ferramentas para garantir a eficiência e a agilidade na execução destas. Uma das ferramentas que mais se identificam com o secretário é a agenda. De vários tipos e modelos, além das eletrônicas, pode-se afirmar que a agenda deve

- (A) ser elaborada levando em conta os compromissos particulares do executivo, para não haver conflitos com viagens e reuniões.
- (B) ser elaborada a fim de lembrar o executivo de seus compromissos profissionais, bem como outras atividades no âmbito organizacional.
- (C) ser elaborada juntamente com a agenda do secretário, para que não haja riscos de duplicidade nos compromissos particulares do executivo e do profissional de secretariado.
- (D) ser organizada de forma a deixar seu executivo livre para optar pelos compromissos mais urgentes.
- (E) ser eletrônica para os compromissos particulares e manual para os compromissos da organização.

54. A empresa privada ou a empresa pública possuem, em suas atividades, o planejamento estratégico para se manter com a concorrência e a condução da organização, com métodos de análise dos benefícios *versus* custos. Muitas organizações fecham as portas, pois seus custos são elevados e os lucros não cobrem essas despesas. A sobrevivência de órgãos públicos ou privados está diretamente ligada à cultura organizacional e ao grau de boas maneiras de seus colaboradores. O profissional de secretariado, como colaborador, tem sob sua responsabilidade essa tarefa: minimizar custos do seu setor. O profissional percebe que a cada mês aumentam as solicitações de compra nas aquisições de materiais de seu departamento em relação a canetas esferográficas. Nesse sentido, o profissional de secretariado

- (A) avisa a chefia que há algo de errado no setor, pois as canetas esferográficas estão sumindo e o profissional não sabe dizer como isso acontece.
- (B) observa quem está pedindo as canetas em demasia e pede explicações, informando que todos serão penalizados por essa atitude do colaborador.
- (C) envia, por iniciativa própria, um e-mail aos colaboradores de seu setor informando que esses gastos serão cortados se tais atitudes permanecerem.
- (D) conversa com a chefia e solicita autorização para cientificar a todos sobre os custos e pedir colaboração, no sentido de diminuir os custos com esse item.
- (E) encaminha a requisição mesmo assim, afinal o profissional tem outras responsabilidades para resolver e o assunto "compra de canetas esferográficas" deve ser resolvido pelo setor de compras e não pelo profissional de secretariado.

55. Ao ingressar na organização, um profissional de secretariado recebe os primeiros treinamentos e fica ciente de uma série de normas de conduta que fazem parte da cultura da empresa. Uma dessas normas é sempre levar à "Comissão Ética", formada por colaboradores da organização, os casos mais complexos de convivência entre todos que possam comprometer a imagem da organização. O secretário percebe que uma colega vem sofrendo assédio moral por parte da chefia e sente que ela, por medo de perder o emprego, não comunica a comissão de ética. Caso este profissional estivesse na situação da sua colega de trabalho, ele

- (A) chamaria a imprensa e divulgaria o fato para os telespectadores terem ciência de que essa empresa não é confiável.
- (B) mandaria um e-mail à diretoria explicando o que está acontecendo, ameaçando levar a conhecimento público, caso eles não tomem providências.
- (C) levaria o caso à comissão ética e pediria ajuda, a fim de orientar a ambos para que se tenha uma convivência profissional pacífica e de respeito.
- (D) pediria demissão para que não continuasse a passar por esse problema na empresa.
- (E) contrataria um advogado e processaria a empresa, a chefia e ainda divulgaria nos órgãos de imprensa.

56. Para que uma reunião atinja seu objetivo, é preciso que algumas providências sejam tomadas e cabe ao profissional de secretariado encarregar-se delas. A realização da reunião envolve alguns aspectos básicos, como

- I. pauta, que representa a agenda da reunião. Devem constar o título da reunião, a data, o horário, o local, os nomes dos participantes (em ordem alfabética ou hierárquica), os assuntos que serão discutidos em ordem de importância e o tempo disponibilizado para cada item.
- II. lista de presença, onde devem constar título da reunião, data, horário, local e nome dos participantes (em ordem alfabética ou hierárquica), com respectivo espaço para assinatura.
- III. ata, que é o documento no qual fica registrado tudo o que foi discutido e acordado pelos participantes durante a reunião. O responsável pela elaboração da ata deve relatar os assuntos e as discussões da maneira como aconteceram. A ata deve ser encaminhada para acompanhar e tomar as providências referentes aos assuntos sua área. Nem sempre a secretária é a responsável pela redação da ata.

É correto o que está contido em

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

57. Certos acontecimentos, muitos deles festivos ou solenes, requerem atitudes e comportamentos específicos. Entre estes, pode-se mencionar a posse de uma nova diretoria, uma homenagem, a realização de um seminário, um jantar solene comemorativo de data especial para uma empresa ou entidade. Conhecer regras de cerimonial e protocolo ajudarão na condução dos eventos empresariais públicos ou privados e seus consequentes sucessos. A respeito disto, cerimonial e protocolo são respectivamente

- (A) conjunto de formalidades que devem seguir um ato solene ou festa pública e a preparação de todos os atos que serão cumpridos pelo cerimonial.
- (B) normas e procedimentos empresarias e um conjunto de regras pessoais para a participação em eventos públicos.
- (C) conjunto de normas que regem a sociedade e livro de consulta para informações sobre a forma de tratamento de autoridades.
- (D) regras de etiqueta empresarial para o setor público ou privado e livro de registros a respeito da condução de eventos empresariais.
- (E) regras de etiqueta e comportamento social e manual de precedência em reuniões públicas.

58. Na atuação profissional, a secretária tem, em suas rotinas, o planejamento de suas atividades, condução de processos e as rotinas administrativas. Formação na área, maturidade e vontade de aprender fazem desses profissionais verdadeiros agentes facilitadores de seus executivos. Para que trabalhe em parceria com sua chefia de forma inteligente e produtiva, o profissional de secretariado precisa entender o real significado de planejamento estratégico. Entende-se como planejamento estratégico um processo gerencial que trata sobre

- (A) normas de procedimentos internos que visam à facilitação do trabalho em todos os departamentos da organização, para atingir os objetivos institucionais.
- (B) formulação de objetivos para a seleção de programas de ação e para sua execução, levando em conta as condições internas e externas da empresa e sua evolução esperada.
- (C) planos e metas para controle de gastos com contratação de pessoal e compras de materiais de escritório e matéria-prima, com o objetivo de acompanhar os lucros da organização.
- (D) planilhas e relatórios que demonstrem semanalmente os novos clientes com novos negócios e seus lucros, orientando a chefia para novas estratégias em busca da melhoria de lucros para a empresa.
- (E) reunião com a direção da empresa para estabelecer metas de vendas e fidelização de novos clientes, pois a concorrência cada vez é maior e os lucros diminuem a cada ano, colocando a empresa em risco.

59. Ao ingressar na organização, um secretário percebe que muitas melhorias poderiam ocorrer. A modificação do ambiente de trabalho, assim como a convivência entre os colaboradores, ajudaria a comunidade local onde sua empresa está inserida. A Responsabilidade Social Empresarial, por exemplo, é uma modalidade que vem crescendo a cada ano. Diante disto, este profissional vê uma chance de apresentar um projeto à chefia. Em relação à responsabilidade social empresarial, assinale a alternativa correta.

- (A) É o conjunto amplo de ações que beneficiam a sociedade e as corporações que são tomadas pelas empresas, levando em consideração a economia, educação, meio ambiente, saúde, transporte, moradia, atividades locais e governo.
- (B) É a participação da empresa em programas de voluntariado, ajudando, assim, a sociedade como um todo nos programas educacionais.
- (C) É um projeto de parceria entre governo e empresas que ajudam a comunidade com programas de inclusão nas escolas e que podem propiciar, também, programas de saúde pública para todos.
- (D) É o conjunto de procedimentos para instalar programas de ajuda comunitária, doando partes dos lucros para a comunidade local investir em programas de saúde e educação.
- (E) É o processo de instalação de programas de parceria entre as empresas e as comunidades, para treinamentos e inserção nos programas do governo e consequente melhora na formação dos indivíduos.

60. Em relação às partes da carta comercial a serem consideradas por um secretário no momento de elaborá-la, analise as assertivas abaixo.

- I. Quando o papel da empresa não for original timbrado, deve-se digitar a razão social da empresa centralizada no cabeçalho e o endereço centralizado no rodapé.
- II. A inicial do mês é maiúscula e de 01 a 09, deve-se sempre colocar o zero na frente do algarismo. A milhar do ano não pode ser separada por ponto. Ou seja, o dia 9/4/2012 deve ser escrito da seguinte forma: 09 de Abril de 2012.
- III. O destinatário deve ser colocado à esquerda do papel. No destinatário, deve-se colocar o nome e o endereço. Não há obrigatoriedade de colocar o endereço no papel, se este constar no envelope.

É correto o que se afirma em

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