



uff UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

Superintendência de Recursos Humanos
DDRH-Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos

CONCURSO PÚBLICO

CARGO: SECRETÁRIO EXECUTIVO

E11

Instruções ao candidato

- Ao receber o **Caderno de Questões**, confira o cargo, se é aquele para o qual você está concorrendo, e verifique se estão impressas as sessenta questões.
- Além deste **Caderno de Questões**, você receberá o **Cartão de Respostas**. Caso não o tenha recebido, peça-o ao **Fiscal de Sala**.
- Verifique se seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão de Respostas**. Em caso afirmativo, assine-o e leia atentamente as instruções de preenchimento. Caso contrário, notifique imediatamente o erro ao Fiscal. O **Cartão de Respostas** sem assinatura poderá ser invalidado.
- Cada questão apresenta cinco opções de respostas, com apenas uma correta. No **Cartão de Respostas**, atribuir-se-á pontuação zero a toda questão com mais de uma opção assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
- Não é permitido ao candidato: usar instrumentos auxiliares para cálculo e desenho; portar material que sirva de consulta; copiar as opções assinaladas no **Cartão de Respostas**.
- O tempo disponível para responder às questões e preencher o **Cartão de Respostas** é de quatro horas.
- Reserve pelo menos os vinte minutos finais para o preenchimento do **Cartão de Respostas**, que deve ser feito com caneta esferográfica de corpo transparente e de ponta média com tinta azul ou preta.
- Quando terminar de responder às questões e preencher o **Cartão de Respostas**, entregue todo esse material ao Fiscal de Sala.
- Retirando-se do local da prova após ter decorrido três horas do início, você poderá levar o **Caderno de Questões**.



Após o aviso de início da prova, os candidatos só poderão se retirar do local decorrido o tempo mínimo de noventa minutos.

Parte I: Língua Portuguesa

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

GINÁSTICA

1 Foi denunciado ao Tribunal de Segurança o contramestre de uma fábrica de tecidos de São Paulo, que é acusado de "greve branca". Isto consiste - diz o jornal - em provocar o desgaste da maquinaria. Apesar de não diminuir a produção da fábrica, o contramestre teria feito com que se alterasse a sua qualidade, tornando-a inferior, e se desgastassem as engrenagens, o que é um sério prejuízo em um momento em que a importação é tão difícil.

2 Está visto que eu não sei se a acusação é verdadeira. Deve, em todo o caso, ser uma acusação difícil de provar. É verdade que o Tribunal de Segurança, sendo um tribunal de exceção, acima ou fora das regras jurídicas vulgares, do gênero das que ingenuamente me dei ao trabalho de aprender (ou "colar") nos saudosos tempos da Faculdade, lavra suas sentenças muito mais à vontade que uma corte de justiça comum. Não será de admirar, portanto, que o homem vá para a cadeia. Se realmente praticou o crime, nada me parece mais justo. Um crime contra máquinas é sempre uma coisa repugnante, pois as máquinas não devem ser culpadas das extorsões e opressões que os homens praticam, utilizando-as.

3 E nós, no Brasil, temos bem poucas máquinas para que nos possamos dar ao luxo de estragá-las. O tipo mais abundante de máquinas que possuímos - e assim mesmo em número inferior ao necessário - é o dessas máquinas a que chamaremos, com uma certa boa vontade, humanas. E eis um problema a meditar: o desgaste que se faz, no Brasil, nas máquinas de carne e osso. Vá o leitor assistir, de manhã ou de tarde, a uma partida ou chegada dos trens suburbanos em que viajam essas máquinas de carne e osso. Ali, sim, é possível observar o desgaste violento, quase aflitivo, das maquinarias. É difícil acreditar que estamos ali diante da mesma espécie de animal que se exhibe nas areias de Copacabana. A maioria das mulheres e dos homens, inclusive das crianças, tem um ar de coisa usada - e abusada. Uma infinidade de gente mal-acabada e maltratada, um rebanho triste de povo fraco ou doente, cujas caras refletem aborrecimento e necessidade - e onde brilha apenas, raro e raro, a beleza viril de algum rapaz atlético ou a graça fresca de alguma jovem morena. E até esses bons exemplares despertam melancolia, parecem incapazes de resistir durante muito tempo, são árvores sãs numa plantação que a praga de mil dificuldades e deficiências vai estragando.

4 É que as criaturas humanas são máquinas muito delicadas - e não há outras máquinas neste país de que se cuide menos. Pobres máquinas de carne e osso! Para mantê-las em bom estado de funcionamento, para que rendessem mais e durassem mais, seria preciso que recebessem, na ração que a Vida lhes oferece todo dia, um pouco mais de carne e um pouco menos de osso - desses ossos inumeráveis

que a maioria de nossa gente tem de roer com tanta fúria e tão maus dentes, e daquela carne que não é apenas a que tantas vezes não existe no fim das intermináveis filas, mas também tudo o que na vida tem sustância e sangue, as alegrias mais naturais e necessárias ao corpo e à alma a que todos têm direito e tão poucos têm acesso.

5 E dizer que outro dia eu li um artigo de um cavalheiro, no jornal, dizendo que o nosso povo precisa se fortalecer fazendo ginástica! Ah, ginástica, ginástica! Ginástica para viver, ridícula e patética ginástica que tanta gente faz todo dia simplesmente para isso: para continuar. Ah, ginástica! Isso cansa, meu caro senhor, isso cansa.

(BRAGA, Rubem. In *Um pé de milho*. 4 ed. Rio de Janeiro: Record, 1982, p. 22-24.)

01 Reescrevendo-se a oração "Foi denunciado ao Tribunal de Segurança o contramestre de uma fábrica de tecidos de São Paulo" (1º parágrafo) na voz ativa, a redação terá a seguinte forma:

- (A) O contramestre de uma fábrica de tecidos de São Paulo foi denunciado ao Tribunal de Segurança.
- (B) Denunciaram ao Tribunal de Segurança o contramestre de uma fábrica de tecidos de São Paulo.
- (C) Ao Tribunal de Segurança foi denunciado o contramestre de uma fábrica de tecidos de São Paulo.
- (D) Ao Tribunal de Segurança denunciou-se o contramestre de uma fábrica de tecidos de São Paulo.
- (E) Denunciou-se o contramestre de uma fábrica de tecidos de São Paulo ao Tribunal de Segurança.

02 Dos vocábulos abaixo relacionados, o que NÃO tem sufixo de significado semelhante ao que forma o vocábulo MAQUINARIA é:

- (A) laranjal;
- (B) arvoredos;
- (C) folhagem;
- (D) bebedouro;
- (E) boiada.

03 Reescrevendo-se a oração reduzida de infinitivo "Apesar de não diminuir a produção da fábrica" (1º parágrafo) na forma desenvolvida e mantendo-se o sentido original, podem ser dadas as formas abaixo, EXCETO:

- (A) Conquanto não diminua a produção da fábrica.
- (B) Embora não diminua a produção da fábrica.
- (C) Porquanto não diminua a produção da fábrica.
- (D) Mesmo que não diminua a produção da fábrica.
- (E) Ainda que não diminua a produção da fábrica.

04 Levando-se em conta a correlação entre os tempos verbais, pode-se afirmar que, das alterações feitas na redação do trecho “o contramestre teria feito com que se alterasse a sua qualidade” (1º parágrafo), aquele que gera uma construção INCOERENTE é:

- (A) o contramestre fará com que se altere a sua qualidade.
- (B) o contramestre faria com que se alterasse a sua qualidade.
- (C) o contramestre fez com que se alterasse a sua qualidade.
- (D) o contramestre faz com que se altere a sua qualidade.
- (E) o contramestre fazia com que se alterará a sua qualidade.

05 A oração reduzida de gerúndio no trecho “o contramestre teria feito com que se alterasse a sua qualidade, tornando-a inferior” (1º parágrafo) exprime, em relação à anterior no período, sentido:

- (A) consecutivo;
- (B) causal;
- (C) concessivo;
- (D) temporal;
- (E) comparativo.

06 A vírgula, corretamente empregada no trecho “e se desgastassem as engrenagens, o que é um sério prejuízo” (1º parágrafo), justifica-se pela regra de pontuação que recomenda separar:

- (A) termo em função de aposto;
- (B) termo em função de vocativo;
- (C) termos em coordenação assindética;
- (D) termo em função de adjunto adverbial;
- (E) o termo sujeito do termo predicado.

07 Redigindo-se os dois períodos do trecho “Está visto que eu não sei se a acusação é verdadeira. Deve, em todo o caso, ser uma acusação difícil de provar.” (2º parágrafo) num único período, procurando-se manter o sentido original, podem ser dadas as formas de redação abaixo, EXCETO:

- (A) Está visto que eu não sei se a acusação verdadeira, porém, mesmo que seja, deve ser uma acusação difícil de provar.
- (B) Está visto que eu não sei se a acusação verdadeira, mas, para ser verdadeira, deve ser uma acusação difícil de provar.
- (C) Está visto meu desconhecimento se a acusação é verdadeira, mas, em todo o caso, deve ser uma acusação difícil de provar.
- (D) Está claro meu desconhecimento se a acusação é verdadeira, contudo, ainda que seja, deve ser uma acusação difícil de provar.
- (E) Está claro que eu não sei se a acusação verdadeira, todavia, em todo o caso, deve ser uma acusação difícil de provar.

08 A oração reduzida de gerúndio “sendo um tribunal de exceção” (2º parágrafo), no período em que ocorre no texto, pode ser substituída, sem alteração de sentido, pela seguinte forma:

- (A) A despeito de ser um tribunal de exceção.
- (B) Contanto que seja um tribunal de exceção.
- (C) Não obstante seja um tribunal de exceção.
- (D) A ponto de ser um tribunal de exceção.
- (E) Visto ser um tribunal de exceção.

09 Considere o verbo em caixa alta na oração “LAVRA suas sentenças muito mais à vontade que uma corte de justiça comum” (2º parágrafo). Sabendo-se que ele pode ser empregado em vários significados, pode-se afirmar que, nesse contexto, dos verbos abaixo relacionados, o que pode substituí-lo sem alteração de sentido é:

- (A) orna;
- (B) cultiva;
- (C) grava;
- (D) exara;
- (E) propaga-se.

10 Das alterações feitas na redação do período “Não será de admirar, portanto, que o homem vá para a cadeia” (2º parágrafo), aquela em que se alterou o seu sentido conclusivo é:

- (A) Não será de admirar, pois, que o homem vá para a cadeia.
- (B) Não será de admirar, por conseguinte, que o homem vá para a cadeia.
- (C) Não será de admirar, entretanto, que o homem vá para a cadeia.
- (D) Não será de admirar, então, que o homem vá para a cadeia.
- (E) Não será de admirar, por isso, que o homem vá para a cadeia.

11 Das alterações feitas abaixo na oração subordinada do período “Se realmente praticou o crime, nada me parece mais justo” (2º parágrafo), foi alterado o sentido original em:

- (A) Na hipótese de realmente ter praticado o crime, nada me parece mais justo.
- (B) Caso realmente tenha praticado o crime, nada me parece mais justo.
- (C) Como realmente praticou o crime, nada me parece mais justo.
- (D) Tendo realmente praticado o crime, nada me parece mais justo.
- (E) Contanto que realmente praticou o crime, nada me parece mais justo.

12 Registra-se no texto a ocorrência dos vocábulos EXCEÇÃO, EXTORSÃO e OPRESSÃO, todos com terminações que com frequência geram dificuldades de grafia. Nos pares abaixo estão vocábulos com as três terminações, em um dos quais há vocábulo com ERRO de grafia. Esse par é:

- (A) absorsão / concessão;
- (B) admissão / inversão;
- (C) detenção / redenção;
- (D) impressão / execução;
- (E) compreensão / eletrocussão.

13 O emprego da expressão sublinhada no trecho “O tipo mais abundante de máquinas que possuímos - e assim mesmo em número inferior ao necessário - é o dessas máquinas a que chamaremos, com uma certa boa vontade, humanas.” (3º parágrafo) justifica-se porque, de acordo com o texto, os trabalhadores brasileiros:

- (A) trabalham em condições indignas nas indústrias;
- (B) moram em casas onde não há saneamento básico;
- (C) recebem baixos salários de modo geral;
- (D) estão submetidos a desgastes desumanos no dia a dia;
- (E) são tratados de forma desigual pelas autoridades policiais.

14 No trecho “Vá o leitor assistir, de manhã ou de tarde, a uma partida” (3º parágrafo), o verbo ASSISTIR foi empregado, do ponto de vista da regência, de acordo com norma da língua culta. Das frases abaixo, aquela em que o verbo foi empregado em regência que contraria norma da língua culta é:

- (A) Após o acidente com o trem, os bombeiros acudiram às vítimas com muito profissionalismo.
- (B) Ao ver o filho em condições degradantes de trabalho, o pai abraçou-lhe emocionado.
- (C) O jovem aspirava a algo melhor na sociedade.
- (D) A atitude do policial não implicava desprezo ao cidadão.
- (E) A população poderia usufruir transporte de melhor qualidade.

15 A concordância verbal na frase “A maioria das mulheres e dos homens, inclusive das crianças, tem um ar de coisa usada - e abusada” (3º parágrafo) poderia também ser feita com o verbo no plural, por causa do sentido coletivo do núcleo do sujeito, e ainda pelo fato de o núcleo estar seguido de especificadores no plural. Das frases abaixo, todas com o verbo no singular, aquela que admite apenas uma forma de concordância é:

- (A) Não só o homem, mas também a mulher, é vítima da desigualdade perversa.
- (B) Saía de casa para o trabalho o pai, a mulher e o filho mais velho.

- (C) Grande parte dos operários trabalha em condições desfavoráveis.
- (D) O cidadão, muitas vezes com toda a família, fica submetido a inúmeros vexames.
- (E) Cada um dos candidatos prometeu investir em transporte público.

16 Das alterações feitas na redação da oração adjetiva do trecho “um rebanho triste de povo fraco ou doente, cujas caras refletem aborrecimento e necessidade” (3º parágrafo), contraria norma da língua culta no emprego do pronome relativo a seguinte:

- (A) para cujas caras dirigiam-se os olhares curiosos.
- (B) em cujas caras estão as marcas da dor e do sofrimento.
- (C) sobre cujas caras pesavam o cansaço e a desesperança.
- (D) de cujas caras desprendia-se a angústia do infortúnio.
- (E) a cujas caras despontavam aborrecimento e necessidade.

17 A respeito das opiniões emitidas pelo autor no 3º e 4º parágrafos, NÃO está de acordo com o texto a seguinte:

- (A) pelas fisionomias deformadas, não parece que os trabalhadores que moram nos subúrbios pertençam à mesma espécie humana dos habitantes da Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro;
- (B) mesmo as pessoas de melhor fisionomia e compleição padecem do abatimento: enfermidade crônica gerada pelos desgastes do dia a dia;
- (C) “Vida” em letra maiúscula simboliza o real sentido da existência humana: vida com dignidade, com respeito aos direitos humanos essenciais;
- (D) “carne”, na metáfora do autor, significa tanto a boa alimentação quanto o trabalho digno, o salário justo e, na velhice, a merecida aposentadoria;
- (E) “osso”, na metáfora do autor, significa as vicissitudes, as dificuldades, o desrespeito à condição humana.

18 Das alterações feitas na redação do trecho “e não há outras máquinas neste país” (4º parágrafo), está INCORRETA, quanto ao emprego do verbo, de acordo com as normas da língua culta, a seguinte:

- (A) e não deve haver outras máquinas neste país.
- (B) e não há de haver outras máquinas neste país.
- (C) e não pode existir outras máquinas neste país.
- (D) e não devem existir outras máquinas neste país.
- (E) e não carecem de existir outras máquinas neste país.

19 Abaixo foi reescrito o período “E até esses bons exemplares despertam melancolia, parecem incapazes de resistir durante muito tempo, são árvores sãs numa plantação que a praga de mil dificuldades e deficiências vai estragando” (3º parágrafo) de formas variadas, procurando-se manter o sentido original. Das formas de redação, aquela em que se alterou o sentido original é:

- (A) E até esses bons exemplares despertam melancolia, pois parecem incapazes de resistir durante muito tempo, uma vez que são árvores sãs numa plantação que a praga de mil dificuldades e deficiências vai estragando.
- (B) E até esses bons exemplares despertam melancolia, porquanto parecem incapazes de resistir durante muito tempo, a despeito de serem árvores sãs numa plantação que a praga de mil dificuldades e deficiências vai estragando.
- (C) E até esses bons exemplares despertam melancolia, dado que parecem incapazes de resistir durante muito tempo, por serem árvores sãs numa plantação que a praga de mil dificuldades e deficiências vai estragando.
- (D) E até esses bons exemplares despertam melancolia, porque parecem incapazes de resistir durante muito tempo, em virtude de serem árvores sãs numa plantação que a praga de mil dificuldades e deficiências vai estragando.
- (E) E até esses bons exemplares despertam melancolia, visto que parecem incapazes de resistir durante muito tempo, pois são árvores sãs numa plantação que a praga de mil dificuldades e deficiências vai estragando.

20 O autor repreende o cavalheiro, autor de um artigo no jornal, pelo fato de este defender que o povo devia fazer ginástica para se fortalecer. O argumento usado pelo autor nessa repreensão é de que o povo:

- (A) está cansado de tanto fazer ginástica diariamente para subsistir;
- (B) não gosta de fazer ginástica, pois não ganha para isso;
- (C) despreza qualquer tipo de ginástica, por não ter tempo nem condições físicas;
- (D) entende que fazer ginástica é coisa de gente rica, desocupada;
- (E) não tem necessidade de se cansar fazendo ginástica, pois já se cansa trabalhando.

Parte II: Conhecimentos Específicos

21 Segundo Veiga, a partir da década de 1980, cada vez mais as organizações precisam que seus profissionais se qualifiquem com a brevidade possível, a fim de acompanhar o ritmo acelerado das transformações no ambiente empresarial. Os grandes responsáveis pela mudança no papel que o(a) secretário(a) exerce nas organizações foram:

- (A) a exigência de uma atitude empreendedora e do conhecimento do mandarim;
- (B) a reciclagem e a informática;
- (C) a informática e o processo de *downsizing*;
- (D) o pré-requisito do domínio de três idiomas e a reciclagem;
- (E) o processo de *downsizing* e a responsabilidade pela organização de eventos.

22 Ao apresentar o perfil ideal de alguém que exerça o cargo de secretário, Veiga relaciona 37 quesitos, dentre os quais:

- (A) conhecer profundamente sua área de trabalho e ter uma visão global de toda a organização / desenvolver uma relação de cumplicidade com clientes e fornecedores / ser inflexível, mas mantendo o bom humor / ter inteligência emocional / ser polivalente;
- (B) desenvolver as competências técnicas (idiomas, internet, informática, redação própria, etc.) / manter comportamento ético, independentemente das informações e situações / saber administrar seu tempo e o do chefe / ter habilidade para trabalhar em equipe / planejar e cuidar de sua carreira profissional / ter ambição;
- (C) estar comprometido com o resultado do trabalho e com a missão da organização / ser dinâmico / estabelecer, com clientes e fornecedores, relacionamentos que garantam empregabilidade no futuro / ser oportunista / saber se comunicar / ter capacidade para assessorar vários chefes;
- (D) estar inteirado dos acontecimentos mundiais e das mudanças da organização / sugerir inovações / ser entusiasta / saber manipular colegas e colaboradores / abrir mão da vida pessoal / ter foco no cliente;
- (E) saber tomar decisões / ser mais leal ao chefe do que à empresa / ser persuasivo / ter capacidade e vontade de aprender continuamente / ser crítico / saber negociar / mostrar passividade diante de situações difíceis.

23 A profissão de secretário foi sancionada pela Lei nº 7.377 e posteriormente alterada pela Lei nº 9.261, respectivamente, em:

- (A) maio de 1979 e fevereiro de 1984;
- (B) março de 1982 e abril de 1990;
- (C) janeiro de 1901 e novembro de 1986;
- (D) setembro de 1985 e janeiro de 1996;
- (E) agosto de 1988 e junho de 2001.

24 Veiga chama a atenção para a necessidade de considerar, diariamente, a ética que deve permear o trabalho e as relações de um secretário, e apresenta o código de ética profissional, no qual constam os princípios, os direitos e os deveres, a conduta funcional e a ação mais adequada ao exercício das funções desse profissional. No Capítulo II do Código de Ética Profissional, entre os direitos mencionados no art. 4º, encontram-se os de:

- (A) lutar pelo progresso da profissão e valer-se da proximidade com seus superiores para a obtenção de informações e favores pessoais;
- (B) tentar a todo custo impedir a implantação de mudanças na empresa que prejudiquem a categoria e não demonstrar preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social;
- (C) participar de entidades representativas da categoria e receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade;
- (D) participar de atividades públicas que visem defender os direitos da categoria e incentivar as tensões internas que possam contribuir para a consecução de seus objetivos;
- (E) denunciar jornada de trabalho incompatível com as normas trabalhistas em vigor e ter acesso a cursos de treinamento que desenvolvam seu poder de persuasão.

25 O Capítulo VIII do Código de Ética Profissional, em seus artigos 19º e 20º, trata de:

- (A) relações com as entidades da categoria;
- (B) relações com a empresa;
- (C) infrações a esse Código;
- (D) sigilo profissional;
- (E) deveres fundamentais.

26 Segundo Veiga, o secretário que sabe administrar de maneira eficiente o seu tempo e o do seu chefe consegue ser mais produtivo e realizar as atividades dentro do prazo estabelecido. Dentre as situações que propiciam o desperdício de tempo, essa autora cita:

- (A) uso inadequado do telefone, dificuldade de estabelecer prioridades, bate-papo com colegas, excesso de reuniões e dificuldade em delegar tarefas;
- (B) o cafezinho, a procura de arquivos e documentos, a simultaneidade de tarefas, o excesso de preocupação com o tempo e o *follow-up*;

- (C) dificuldade de estabelecer prioridades, a simultaneidade de tarefas, o *follow-up*, a delegação de responsabilidades, e os despachos com o chefe;
- (D) confecção desnecessária de planilhas, parada para identificar as atividades que geram desperdício de tempo e energia, uso inadequado do telefone;
- (E) bate-papo com os colegas, excesso de reuniões, o cafezinho, a desarrumação do local de trabalho e a dispersão da atenção.

27 O secretário atua nas empresas como gestor da informação, portanto, deve ter atenção e agilidade para que o fluxo da informação não fique prejudicado. Há várias maneiras de se enviar uma correspondência. Para atender às necessidades dos usuários, a ECT (Empresa de Correios e Telégrafos) possui serviços postais especiais, cuja tarifa é variável: Sedex, registrada, registrada com AR e simples. Caso o envio e recebimento de correspondência fiquem a cargo do secretário, em determinados momentos o profissional pode precisar recorrer a um *courrier*, por exemplo, serviço de entrega porta a porta, seja no território nacional ou internacional. Além dos correios, esse serviço é prestado por empresas especializadas em "entregas rápidas". Dentre elas, podem ser citadas:

- (A) Rapid Speed, IES, Federal Express, TES;
- (B) DHL, IES, International Expedition, TNT;
- (C) UPS, International Express, Quick Delivery, DHL;
- (D) TNT, Federal Express, IES, UPS;
- (E) Federal Express, TNT, DHL, UPS.

28 Ata é o documento no qual fica registrado o que foi discutido e acordado pelos participantes durante uma reunião. Deve ser escrita em:

- (A) linguagem objetiva e simples, em que sejam relatados os assuntos e as discussões da maneira como aconteceram, devendo ser enviada para os participantes o mais breve possível para que possam acompanhar e tomar as providências referentes aos assuntos de sua área;
- (B) estilo sucinto, omitindo-se termos chulos que possam ter sido ditos durante a reunião, num momento mais acalorado da discussão;
- (C) tom neutro, sem adjetivos, ainda que os mesmos tenham sido fartamente empregados pelos presentes, sobretudo quando se referindo a pessoas que não participaram da reunião;
- (D) estilo elegante e sóbrio, relatando apenas os aspectos fundamentais, sem detalhar assuntos irrelevantes ou delicados;
- (E) linguagem objetiva, mas refinada, retratando fielmente os acontecimentos, devendo, por precaução, ser enviada aos participantes apenas após consulta e deliberação da chefia, caso esta, numa revisão, deseje alterar dados julgados inconvenientes.

29 Veiga relaciona algumas sugestões com o objetivo de melhorar o arquivo do secretário, a saber:

- (A) escolher uma categoria abrangente para classificar o arquivo, facilitando a localização / ler os principais documentos antes de arquivá-los / empilhar num canto da mesa os documentos que devem ser arquivados / tirar cópia dos documentos, mesmo os que apresentem rasgos, sem remendá-los;
- (B) manter o arquivo organizado e atualizado / escolher uma categoria abrangente para classificar o arquivo, facilitando a localização / manter espaço na gaveta para permitir a movimentação das pastas / abrir outra pasta do mesmo assunto quando a primeira atingir 90% de ocupação;
- (C) abrir outra pasta do mesmo assunto quando a primeira atingir 90% de ocupação / não jogar fora qualquer documento, ainda que não sejam importantes ou úteis para a empresa / escolher categorias pormenorizadas para a classificação do arquivo / nomear a pasta a partir de um código;
- (D) empilhar num canto da mesa os documentos que devem ser arquivados / restaurar os documentos rasgados / não alterar o sistema de arquivamento para evitar perda de tempo / nomear a pasta a partir de um nome fantasia conhecido apenas pelo profissional;
- (E) ler todos os documentos e só arquivar os importantes / caso secretarie mais de um chefe, manter os arquivos por assuntos, e não por chefes / arquivar os documentos impressos preferencialmente em papel térmico / não rasgar inteiramente um documento, mesmo que pretenda descartá-lo.

30 De acordo com Veiga, de nada adiantam a boa aparência, o vestuário impecável, o conhecimento, a habilidade e a competência, se o comportamento do profissional não for adequado à situação. Nesse sentido, a etiqueta pode ser um diferencial competitivo para o secretário. O conjunto de atitudes e ações associadas ao conhecimento, às habilidades e às competências que contribuem para o sucesso e para o alcance dos objetivos pessoais e profissionais constitui o:

- (A) perfil psicofisiológico;
- (B) objeto do currículo;
- (C) conteúdo da entrevista;
- (D) resumo da performance;
- (E) *marketing* pessoal.

31 Como decorrência de sua ocupação, o secretário geralmente mantém contato muito próximo com a família do chefe. Segundo Veiga, algumas dicas são úteis para orientar o secretário nesse tipo de relacionamento. No conjunto abaixo, a opção que apresenta os conselhos sugeridos pela autora é:

- (A) nunca diga não às solicitações dos familiares / ofereça-se para pequenos serviços fora do horário de expediente / mantenha postura elegante, mas simpática / não se envolva em problemas familiares / não comente com os colegas de trabalho sobre seu relacionamento com o chefe e a família dele / favoreça situações de intimidade;
- (B) busque desfrutar da intimidade da família do chefe / troque ideias com os colegas de trabalho sobre suas impressões da família dele / mantenha postura neutra e tranquilizadora / responda franca e objetivamente às perguntas embaraçosas / procure agradar aos familiares, sobretudo o cônjuge, presenteando-o com frequência;
- (C) não se envolva em problemas familiares / não emita opinião / mantenha postura imparcial e discreta / mantenha uma boa relação com o chefe, mas evite intimidade / sempre que possível atenda às solicitações de seus familiares;
- (D) mantenha uma boa relação com o chefe, mas evite intimidade / assumo, em relação aos familiares, uma atitude empática, mas ativa e discreta / responda franca e objetivamente às perguntas embaraçosas / não transmita os recados em tom neutro, procurando, quando possível, emitir sua opinião;
- (E) favoreça situações de intimidade, envolvendo-se discretamente nos problemas familiares / ofereça-se para pequenos serviços fora do horário de expediente / busque com seus colegas de trabalho informações sobre a família do chefe que possam ser úteis / atenda sempre que possível às solicitações de seus familiares / tenha “jogo de cintura” para responder a possíveis perguntas embaraçosas do cônjuge.

32 Segundo Veiga, a convivência entre fumantes e não fumantes é possível, desde que alguns aspectos sejam respeitados. Dentre eles, a autora cita:

- (A) durante as refeições, fumar apenas entre um prato e outro / não tentar mascarar, com balas ou chicletes, o hálito deixado pelo cigarro / na casa de um não fumante, fumar apenas caso exista uma varanda;
- (B) jamais fumar em local proibido / na ausência de cinzeiros, utilizar prato ou pires para colocar a cinza do cigarro / fumar apenas durante as refeições / não tentar mascarar, com balas ou chicletes, o hálito deixado pelo cigarro;
- (C) fumar apenas em áreas autorizadas, mesmo que em local fechado / na ausência de cinzeiro, prato ou pires, colocar a cinza do cigarro em copo ou

bebedouro / quando acompanhado, não fumar na direção da pessoa / fazer uso de balas para amenizar o hálito deixado pelo cigarro;

- (D) fumar em área não autorizada, desde que em local aberto / bater a cinza do cigarro no vaso de plantas próximo, e não no chão / não fumar durante as refeições / na residência de um não fumante, ir para o lado de uma janela antes de acender um cigarro;
- (E) fumar apenas em áreas autorizadas e jamais em local fechado / colocar sempre a cinza do cigarro num cinzeiro / na residência de um não fumante, nem pensar em fumar na janela ou na varanda / fazer uso de balas para amenizar o hálito deixado pelo cigarro.

33 Para uma comunicação eficiente, os textos devem ser bem escritos. De acordo com Gold, pode-se medir a eficácia de um texto pela resposta e pelos mecanismos de persuasão. Da relação abaixo, o conjunto de elementos que colaboram para essa eficácia é:

- (A) clareza, vocabulário simples, frases longas, correção gramatical;
- (B) vocabulário sofisticado, frases longas, informalidade, clareza;
- (C) correção gramatical, informalidade, frases curtas, rebuscamento do texto;
- (D) vocabulário simples e formal, objetividade, frases curtas, correção gramatical;
- (E) formalidade, correção gramatical, rebuscamento do texto, frases longas.

34 O texto empresarial moderno apresenta características diferentes dos anteriores. Segundo Gold, entre essas características, citam-se:

- (A) linguagem informal, detalhamento, objetividade, metáforas, coesão;
- (B) concisão, objetividade, clareza, coerência, linguagem formal;
- (C) objetividade, linguagem formal, clareza, sofisticação, preciosismo;
- (D) coerência, simplismo, clareza, detalhamento, objetividade;
- (E) coesão, metáforas, informalidade, riqueza vocabular, pormenorização.

35 O *Guia de secretariado* informa que, tempos atrás, os cartões de visita eram confeccionados em gráfica, mas hoje já é possível fazê-los com o auxílio do software Word e imprimi-los em casa ou no trabalho. Isso, no entanto, não exime o profissional de atentar para a qualidade da impressão. São elementos necessários:

- (A) clareza, letras cursivas na cor da logomarca da empresa, fundo branco ou gelo, vinhetas;
- (B) cores da empresa, letras em relevo em versal/versaleta, vinhetas, diversificação das fontes;

(C) letras em negrito ou relevo, em caixa alta e baixa, fundo cinza claro ou no tom característico da empresa;

- (D) letras na cor da logomarca da empresa, em versal/versaleta, sem serifas, diversificação das fontes, impecabilidade;
- (E) impecabilidade e requinte, cores branco e pérola, letras em preto ou grafite.

36 O impressionante crescimento da área de eventos se deve, sobretudo, aos benefícios que geram para as empresas. Ao organizar um evento, o secretário deve levar em conta esses benefícios, entre eles, o estreitamento das relações com os clientes, a apresentação dos produtos da empresa, o ganho de novos clientes, a obtenção de informações sobre o mercado e os concorrentes, o estabelecimento de novos contatos comerciais e:

- (A) a venda ou transmissão de informações ao canal de vendas e a realização de treinamentos institucionais;
- (B) a criação de serviços e a venda ou transmissão de informações ao canal de vendas;
- (C) o lançamento de novos produtos e a oportunidade de realizar espionagem industrial;
- (D) a alavancagem da imagem institucional e o lançamento de novos produtos;
- (E) o entretenimento dos funcionários e a alavancagem da imagem institucional.

37 Alguns autores, ao tratarem das vantagens dos eventos, apontam circunstâncias ou tipos de eventos mais adequados em função do ramo de negócios ou tamanho das empresas. Lynch, por exemplo, acredita que as feiras sejam mais benéficas para indústrias que vendem produtos para o mercado empresarial. A opção que indica quem recomenda a realização de eventos, principalmente “quando o produto é técnico, difícil de explicar sem um técnico ou uma demonstração”, é:

- (A) Armstrong;
- (B) Legrain e Magain;
- (C) Hebe Way;
- (D) Kotler e Cobra;
- (E) McCarthy e Perreault.

38 O livro de Giacaglia ensina que o novo marketing estabelece a mudança do monólogo para o diálogo, o que pode se dar “por meio do marketing baseado em experiência, no qual empresas criam oportunidade para que seus clientes e potenciais clientes possam experimentar seus produtos e dar *feedback*”. Giacaglia, no caso, está citando:

- (A) Hawthorne;
- (B) McKenna;
- (C) Warshaw;
- (D) Kinneary;
- (E) Engel.

39 Giacaglia ensina que, dada a complexidade da organização de eventos e a existência de firmas especializadas nessa empreitada, a empresa precisa decidir se pretende realizar seus eventos recorrendo a uma estrutura própria ou contratar os serviços de uma dessas firmas. Além de considerar as características e necessidades peculiares a cada empresa, a autora relaciona, entre as vantagens da utilização de estrutura interna, a maior capacidade de operacionalização das atividades que envolvam vários departamentos, a maior padronização entre os vários eventos, a menor dependência com relação ao trabalho desenvolvido por terceiros e a maior:

- (A) personalização na organização dos eventos;
- (B) eficiência de custos;
- (C) capacidade;
- (D) velocidade na organização;
- (E) flexibilidade.

40 Como informa Matias, a captação de eventos pode ser realizada pelo poder público, a iniciativa privada e:

- (A) o Visitors & Congress Bureau - VCB;
- (B) a International Association of Convention – IAC;
- (C) a International Congress Association – ICA;
- (D) o Convention & Visitors Bureau – CVB;
- (E) o International Congress & Association Bureau – ICAB.

41 O trabalho de assessoria de imprensa tem a finalidade de divulgar o evento em mídia impressa, televisiva, de rádio e outras, dando-lhe maior visibilidade, e convidar e garantir que jornalistas representantes dos principais veículos a ele compareçam. Deve-se, para tanto, elaborar cuidadosamente o material destinado aos veículos de comunicação, que é o:

- (A) *dossier de presse*;
- (B) *press bulletin*;
- (C) *press-release*;
- (D) *briefing*;
- (E) *information kit*.

42 Segundo Matias, as fases do processo de planejamento e organização de um evento são concepção, pré-evento, pós-evento e:

- (A) transcurso ou *transducer*;
- (B) avaliação ou *feedback*;
- (C) decurso ou *transection*;
- (D) idealização ou *brainstorm*;
- (E) per ou transevento.

43 A obra *Curso prático de secretariado* informa que as competências da profissão de secretário passaram por uma evolução até atingir o estágio atual, em que o papel do secretário é conceituado, reconhecido e está presente em todas as organizações e empresas. Sobre o tema, leia as duas afirmativas abaixo.

- I A palavra “secretário” provém do latim e significa pessoa digna de confiança, capaz de guardar segredos.
- II Existem organizações em que, dependendo de seu tempo de experiência na empresa, o secretário chega a responder pelo chefe.

Sobre as duas afirmações acima, pode-se dizer que:

- (A) ambas estão corretas;
- (B) a primeira é correta, e a segunda não;
- (C) a segunda é correta, e a primeira não;
- (D) ambas são equivocadas;
- (E) a primeira é parcialmente correta e a segunda é equivocada.

44 Existem no mercado de trabalho diferentes níveis de atuação de um secretário, em função de sua maior ou menor especialização: 1. o secretário júnior, que possui os requisitos básicos da função e domina o português; 2. o executivo, que, além dos conhecimentos básicos, possui curso superior de secretariado e tem experiência com presidência, diretoria, dominando no mínimo dois idiomas; 3. o que possui os requisitos básicos da função, domina os idiomas português e inglês e tem experiência com gerência. Este último é o:

- (A) secretário auxiliar;
- (B) secretário adjunto;
- (C) assistente de planejamento;
- (D) sênior pleno;
- (E) associado.

45 As representações gráficas, simbólicas, das relações de hierarquia entre os diversos cargos existentes em uma empresa, que permitem definir a competência de cada setor, posto ou cargo, indicando o grau de autoridade, é o:

- (A) fluxograma;
- (B) quadro sinótico;
- (C) organograma;
- (D) mapeamento organizacional;
- (E) cronofluxograma.

46 Segundo Victor, a consulta à agenda deve ser uma das primeiras preocupações do secretário, pois todo o expediente vai se basear nos compromissos assumidos, as anotações feitas constituindo o ponto de partida para o trabalho, e na programação a ser cumprida. Considere as afirmações a seguir.

- I o secretário não deve manter na contracapa da agenda de bolsa os telefones de uso frequente no trabalho;
- II o secretário deve marcar seus compromissos pessoais na agenda do escritório.

Das afirmações acima, pode-se dizer que:

- (A) a primeira é verdadeira e a segunda é falsa;
- (B) ambas são falsas;
- (C) ambas são verdadeiras;
- (D) a primeira é falsa e a segunda é verdadeira;
- (E) a primeira é decorrente da segunda.

47 O telefone é um meio rápido e eficiente de comunicação, e seu uso adequado contribui para o sucesso dos negócios da empresa. Numa ligação telefônica, o tom de voz e a dicção são elementos importantes. Portanto:

- (A) às vezes, a clareza na pronúncia das palavras é menos importante do que a modulação da fala, que deve seguir um ritmo irregular, alternando tons altos e baixos;
- (B) a fala deve ser expressa mediante modulações de voz, em ritmo alternado, nem alto nem baixo demais;
- (C) as palavras devem ser expressas com clareza, em tom indiferente, se possível, mais alto que numa conversa ao vivo;
- (D) as palavras devem ser expressas com clareza e ritmo regular, nem alto nem baixo demais;
- (E) as palavras devem ser expressas em ritmo regular, neutro, o mais indiferente possível, evitando a impressão de informalidade.

48 Existem, segundo Victor, alguns procedimentos importantes para que a secretária ajude a empresa a criar uma imagem favorável nos contatos por telefone, dentre os quais:

- (A) identificar-se imediatamente e tratar de identificar a pessoa que está do outro lado da linha / cuidar para que as ligações sejam breves e objetivas / desculpar-se cortesmente, caso o chefe não queira atender a chamada;
- (B) passar as ligações para o chefe quando desconhecer o assunto / cuidar para que as ligações sejam breves e objetivas / tomar a iniciativa de recolocar o telefone no gancho, uma vez terminada a ligação;
- (C) optar por fazer ligações em ocasiões pouco usuais, como o horário de almoço, quando as linhas devem estar menos sobrecarregadas / sem se identificar, logo de início, tratar de identificar a

pessoa que está do outro lado da linha / desculpar-se cortesmente, caso o chefe não queira atender a chamada;

- (D) identificar-se imediatamente / passar as ligações para o chefe quando não conseguir identificar a pessoa que está do outro lado da linha / demonstrar, pelo tom de voz, que todos estão ocupados naquele momento;
- (E) cuidar para que as ligações sejam breves e objetivas / numa ligação de um subordinado para o chefe, colocar na linha, em primeiro lugar, o chefe / optar por fazer ligações em ocasiões pouco usuais, como após o expediente, quando as linhas devem estar menos sobrecarregadas.

49 Um texto bem digitado e apresentado facilita a leitura, revela eficiência e conhecimento e contribui para o êxito da mensagem, ajudando a vender uma boa imagem da empresa. Para que isso ocorra, algumas escolhas devem ser feitas, pois existem três tipos de digitação de correspondência: justificado, empregar corretamente o comando centralizado, quando for o caso, e não usar traço sob o nome do assinante. Segundo Victor, existem três tipos de digitação de correspondências. São eles:

- (A) os modos com espaço-parágrafo, serifado e ofício;
- (B) as estéticas bloco, semibloco e encaixe;
- (C) as formas centralizadas, sem parágrafos e justificadas;
- (D) os formatos serifados, sem espaçamento e em *bold type*;
- (E) a estética bloco, a forma sem espaço-parágrafo e o modo justificado em *bold type*.

50 O controle de entrada e saída da correspondência é da maior importância em uma empresa, pois previne imprevistos desagradáveis. Esse procedimento tem o nome de:

- (A) despacho;
- (B) fluxo comunicacional;
- (C) tráfego;
- (D) protocolo;
- (E) fluxo de expedição.

51 Os documentos de uma empresa podem ser classificados como secretos, confidenciais e comuns. Qualquer empresa, independentemente de seu tamanho, se preocupa em guardá-los de forma segura e organizada. Por isso são utilizados os arquivos. Em função da datação dos documentos, o arquivo pode se dividir em:

- (A) operacional, remoto e de registro;
- (B) em uso, desativado e tradicional;
- (C) atual, referencial e superado;
- (D) imediato, próximo e longínquo;
- (E) ativo, inativo e morto.

52 Alguns cargos ou patentes merecem uma forma de tratamento especial quando há referência a eles pessoalmente ou por escrito. Por exemplo, as formas Vossa Excelência, Vossa Senhoria, Reverendíssimo Senhor ou Vossa Excelência Reverendíssima devem ser empregadas quando o remetente se dirige, respectivamente, a:

- (A) bispos, embaixadores, reitores, papas;
- (B) deputados, diretores, bispos, arcebispos;
- (C) arcebispos, juizes, reitores, ministros;
- (D) madres, deputados, embaixadores, presidentes de empresa;
- (E) cardeais, chefes de Estado estrangeiros, generais, presidente da Nação.

53 Ao redigir um documento, o secretário deve pautar-se pelas exigências do órgão regulador das redações técnicas, ou seja, a:

- (A) ABNT;
- (B) INRT;
- (C) AINT;
- (D) ABRT;
- (E) IBRT.

54 Extraído de um relatório, o texto a seguir exemplifica um vício comum em redação empresarial denominado:

A média de produção para o último ano fiscal é maior do que a do ano anterior, porque aquele foi o ano em que se instalaram as novas prensas de estamperia automáticas e hidráulicas, portanto aumentando o número de peças estampadas durante o período, assim como também foi o ano em que se introduziram novos métodos de economia de tempo e economia de mão de obra, e que também contribuíram para uma média maior de produção

- (A) verbosidade;
- (B) chavão;
- (C) coloquialismo;
- (D) jargão;
- (E) concisão.

55 O tipo de argumentação cujos segmentos que a compõem mantêm entre si a mesma interdependência semântica que os segmentos ligados por “logo” é chamada:

- (A) transgressiva;
- (B) estrutural;
- (C) contextual;
- (D) externa;
- (E) normativa.

56 É comum a ocorrência de mal-entendidos em tentativas de comunicação num idioma estrangeiro, não apenas por dificuldades linguísticas, mas também

por diferenças culturais. Nos conjuntos listados abaixo, as formas corretas para expressar, em inglês, as estruturas: “Sempre que tenho uma dúvida” / “Toda vez que preciso viajar” / “Não me incomodo de responder suas perguntas sempre que precisar” são:

- (A) “Every time I have a doubt” / “Whenever I have to travel” / “I don’t mind answering your questions each time you need” (me to);
- (B) “Always I have a doubt” / “Always that I have to travel” / I don’t mind answer your questions if you need;
- (C) “Ever when I have a doubt” / “Always that I have to travel” / I don’t mind to answer your questions ever that I have to”;
- (D) “However I have a doubt” / “Always when I have to travel” / “I don’t mind answer your questions whatever I have to”;
- (E) “Wherever I have a doubt” / “Each time I have to travel” / “I don’t mind answering your questions when you always need”.

57 Das frases abaixo, a que emprega corretamente as expressões *as*, *like*, *such as* ou *how*, para significar “como” é:

- (A) Such as do you think they felt?
- (B) Such as Mary told us.
- (C) Paul said he was hired like an insurance broker.
- (D) How could you not see his mistake?
- (E) Peter also sells other goods, as shoes and handbags.

58 Das frases abaixo, a única com emprego correto da forma verbal é:

- (A) The Army fought the enemy;
- (B) Bob cutted the cake;
- (C) Jane drew a picture;
- (D) The child blewd the whistle;
- (E) Ann forgotten the appointment.

59 As traduções corretas para as frases: “It is a joint venture between a publishing house and the government” / “Our parent company is moving to South America” / “Don’t forget to ask for the invoice”; são, respectivamente:

- (A) Trata-se de um empreendimento conjunto entre uma editora e o Governo. / Nossa empresa mãe está se mudando para a América do Sul. / Não se esqueça de pedir a fatura.
- (B) É uma feliz iniciativa tomada por uma editora e o Governo. / A companhia de nossos parentes vai nos deixar, pois vai para a América do Sul. / Não deixe de pedir que ele fale em voz alta.
- (C) Trata-se de uma aventura que uma editora vai fazer junto com o Governo. / A empresa de nossos pais vai para a América do Sul. / Exija a permissão de viva-voz.

- (D) É uma feliz aventura entre uma editora e o Governo. / A companhia de nossos pais vai para a América do Sul. / Lembre-se de considerar sua voz interior.
- (E) É uma droga de aventura entre uma editora e o Governo. / A firma de uns parentes nossos vai se mudar para a América do Sul. / Não deixe de pedir que ele fale em voz alta.

60 In international trade, prices are always quoted in thirteen internationally accepted expressions for foreign trade contracts, established by the International Chamber of Commerce. They are called:

- (A) Inter-trade-expressions;
(B) Incoterms;
(C) Comidioms;
(D) Idiomterms;
(E) Intervocs.