



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
EDITAL Nº 86/2013-GR

PROVA ESCRITA PARA O CARGO DE

SECRETÁRIO EXECUTIVO

- Opção 142 -

INFORMAÇÕES AO CANDIDATO

1. Escreva seu nome e número de CPF, de forma legível, nos locais abaixo indicados:

NOME: _____ Nº. CPF: _____

2. Verifique se o CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO, colocados acima, são os mesmos constantes da sua FOLHA RESPOSTA. Qualquer divergência, **exija do Fiscal de Sala um caderno de prova, cujo CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO sejam iguais ao constante da sua FOLHA RESPOSTA.**
3. A FOLHA RESPOSTA tem, obrigatoriamente, de ser assinada. Essa FOLHA RESPOSTA **não** poderá ser substituída, portanto, **não** a rasure nem a amasse.
4. DURAÇÃO DA PROVA: **3 horas**, incluindo o tempo para o preenchimento da FOLHA RESPOSTA.
5. Na prova há 40 (quarenta) questões, sendo 10 (dez) questões de Língua Portuguesa e 30 (trinta) questões de Conhecimentos Específicos, apresentadas no formato de múltipla escolha, com cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta correta.
6. Na FOLHA RESPOSTA, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, por completo, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois, nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, **não** será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, telefone celular, etc.), chapéu, boné, ou similares, e óculos escuros.
10. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida 1 (uma) hora do início da prova. A não observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
11. Ao sair da sala, entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com a FOLHA RESPOSTA, ao Fiscal de Sala.
12. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas identificações e assinaturas.

O texto 1 serve de base para responder as questões de 1 a 5.

Texto 1:

Uma questão de bom senso

Ferreira Gullar

Falando francamente, o que você prefere, a segurança ou a insegurança, o previsível ou o imprevisível? Em suma, quer acordar de manhã certo de que as coisas vão caminhar normalmente ou prefere estremecer ao pensar no que fará, neste dia, o seu filho drogado?

Acho muito difícil que alguém prefira viver no desespero, temendo o que pode ocorrer nesse dia que começa. Estou certo de que todo mundo quer viver tranquilo, certo de que as coisas vão transcorrer dentro do previsível.

Mas quem se droga comporta-se, inevitavelmente, fora do previsível, ou não é? Já imaginou a apreensão em que vivem os pais de um filho drogado? Começa que ele já não vai à escola e, se vai, arma sempre alguma encrenca por lá. Se já trabalha, abandona o emprego e começa a roubar o dinheiro da família para comprar drogas.

Se isso se torna inviável, entra para o tráfico, passa a vender drogas ou torna-se assaltante, porque tem de conseguir dinheiro para comprá-las, seja de que modo for. Daí a pouco, não apenas assalta e rouba como também mata. Os pais já não reconhecem nele o filho que criaram com tanto carinho. Pelo contrário, o temem, porque, drogado, ele é capaz de tudo.

E mesmo assim há quem seja a favor da liberação das drogas. Conheço muito bem o argumento que usam para justificá-la: como a repressão não acabou com o tráfico e o consumo, a liberação pode ser a solução do problema. Um argumento simplista, que não se sustenta, pois é o mesmo que propor o fim da repressão à criminalidade em geral. O argumento seria o mesmo: por que insistir em combater o crime, se isso se faz há séculos e não se acabou com ele?

Fora isso, pergunto: se não é proibida a venda de cigarros e bebidas, por que há tráfico dessas mercadorias? E pedras preciosas, é proibido vendê-las? Não e, no entanto, existe tráfico de pedras preciosas. E ainda assim os defensores da liberação das drogas acham que com isso acabariam com o problema. Claro, Fernandinho Beira-Mar certamente passaria a pagar imposto de renda, ISS, ICMS e tudo o mais. Esse pessoal parece estar de gozação.

Todo mundo sabe que, dos que se viciam em drogas, poucos conseguem largar o vício. E, se largam, é por entender que estavam sendo destruídos por ele, uma vez que perdem toda e qualquer capacidade de refletir e escolher; são verdadeiros robôs que a droga monitora.

Qual a saída, então? No meu modo de ver, a saída é uma campanha educativa, em larga escala, em âmbito nacional e internacional, para mostrar às crianças e aos adolescentes que as drogas só destroem as pessoas.

E isso não é difícil de demonstrar porque os exemplos estão aí aos milhares e à vista de quem quiser ver. Os traficantes sabem muito bem disso, tanto que hoje têm agentes dentro das escolas para aliciar meninos de oito, dez anos de idade.

Confesso que tenho dificuldade de entender a tese da descriminalização das drogas. Todas as semanas, a polícia apreende, nas estradas, em casas de subúrbio, em armazéns clandestinos, toneladas de maconha e de cocaína. É preciso muitos drogados para consumir essa quantidade de drogas.

Junto às drogas, apreendem, muitas vezes, verdadeiros arsenais de armas modernas de grosso calibre. É preciso muito dinheiro e muita gente envolvida para que o tráfico tenha alcançado tal amplitude e tal nível de eficiência. Como acreditar que tudo isso desaparecerá, de repente, bastando

tornar a venda de drogas comércio legal? Sem falar nos novos tipos sofisticados de cocaína e maconha, que estão diversificando o mercado.

A verdade é que o tráfico existe e cresce porque cresce o número de pessoas que consomem drogas. Como se sabe, não pode haver produção e venda de mercadoria que ninguém compra. Se se reduzir o número de consumidores, o tráfico se reduzirá inevitavelmente. E a maneira de fazer isso é esclarecer os jovens do desastre que elas significam.

O resultado maior não será junto aos viciados crônicos, que tampouco devem ser abandonados à sua má sorte. Virá certamente do esclarecimento dos mais jovens, dos que ainda não foram cooptados pelo vício. A eles deve ser mostrado que as drogas destroem inevitavelmente os que a elas se entregam.

Ferreira Gullar é cronista, crítico de arte e poeta. Escreve aos domingos na versão impressa de “Ilustrada”.

FERREIRA GULLAR, J. Ribamar. *Folha de S.Paulo*. Disponível em:

<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/ferreiragullar/2013/08/1321441-uma-questao-de-bom-senso.shtml>.

Acesso em 11/08/13. Adaptado.

1. Com base na leitura global do Texto 1, é possível inseri-lo no âmbito das discussões acerca do uso de drogas. Dentro dessa temática mais ampla, no entanto, o autor levanta uma questão particular sobre a qual discorre e opina, a saber:
 - a) A descriminalização das drogas.
 - b) A preferência do ser humano pelo que é previsível.
 - c) A disseminação das drogas na sociedade.
 - d) A estreita relação entre a droga e o crime organizado.
 - e) O combate ao tráfico de drogas na escola.

2. O texto “Uma questão de bom senso” é um artigo de opinião. Nele, Ferreira Gullar expressa o seu ponto de vista sobre a questão levantada e argumenta em defesa da tese de que
 - a) a recuperação do drogado passa por sua própria compreensão de que o vício destrói e transforma homens em robôs controlados pelos traficantes.
 - b) todo ser humano almeja viver com tranquilidade, na expectativa de que o dia seguinte transcorra, na medida do possível, sem sobressaltos.
 - c) o traficante tem, sim, conhecimento de que seu maior cliente é o jovem em idade escolar e, por isso, investe em ações na escola.
 - d) a liberação da droga no país não é o caminho para resolver os graves problemas do tráfico e do consumo de drogas.
 - e) se o consumo de drogas deixasse de ser crime, naturalmente, o número de dependentes reduziria junto com o dinheiro que sustenta a eficiência do tráfico.

3. Esse diálogo inicial com o leitor é construído, principalmente, por meio de
 - a) indagações feitas ao leitor, como, por exemplo, “ou não é?”.
 - b) marcadores de opinião, como “acho” ou “estou certo”.
 - c) termos que expressam juízo de valor, a exemplo de “acho muito difícil”.
 - d) repetição de palavras, como acontece com “previsível”.
 - e) ambiguidades, como segurança/insegurança e previsível/imprevisível.

4. Identifique, entre as estratégias discursivas listadas abaixo, aquelas utilizadas pelo autor na construção de sua argumentação.
- I. Argumentos baseados no consenso, a exemplo de “Como se sabe, não pode haver produção e venda de mercadoria que ninguém compra”.
 - II. O uso de citação para conferir autoridade ao texto, como em “a polícia apreende, nas estradas, em casas de subúrbio, em armazéns clandestinos, toneladas de maconha e de cocaína”.
 - III. O emprego de perguntas retóricas, a exemplo de “Como acreditar que tudo isso desaparecerá, de repente, bastando tornar a venda de drogas comércio legal?”.
 - IV. A comprovação por números que falam por si mesmo, como em “A verdade é que o tráfico existe e cresce porque cresce o número de pessoas que consomem drogas”.
 - V. A introdução, no corpo da argumentação, de uma ilustração hipotética, a exemplo de “Fernandinho Beira-Mar certamente passaria a pagar imposto de renda, ISS, ICMS e tudo o mais”.

Estão **CORRETAS** apenas as proposições presentes nos itens

- a) II, IV e V.
 - b) I, II e III.
 - c) I, III e V.
 - d) II e IV.
 - e) III e IV.
5. Na conclusão, Gullar reitera a ideia de que a saída para o problema viria do trabalho junto aos mais jovens e não junto “aos viciados crônicos”. Para evitar um possível mal-entendido, faz uma ressalva marcada no texto pelo uso da palavra
- a) “inevitavelmente”.
 - b) “ainda não”.
 - c) “certamente”.
 - d) “não”.
 - e) “tampouco”.

Leia o texto 2 para responder as questões de 6 a 10.

Texto 2:

DINOS

Martha Medeiros

É um mundo estranho este. De repente, começaram a ser apresentados fósseis de animais pré-históricos descobertos recentemente no estado. Parece até coisa de novela. Primeiro foram as ossadas encontradas em São Gabriel, agora as de Dona Francisca. E eu que achava que os nossos mais antigos ancestrais eram os açorianos. Pois soube agora que tivemos *Tiarajudens* e *Decuriasuchus* residentes. Tivemos, e ainda temos.

Estou só esperando tocarem a campainha aqui de casa. Posso imaginar os paleontólogos entrando com suas escovinhas e pás, buscando embaixo do meu porcelanato algum resíduo de esqueleto. “Soubemos que dinossauros habitaram esse pedaço de chão milhões de anos atrás,

exatamente aqui, onde a senhora vive.” E eu responderei muito circunspecta: “Habitaram, não. Habita ainda. Muito prazer”.

Sou uma dinossaura gaúcha.

Outro dia, num encontro entre amigas, me xingaram por não estar no Facebook. Em vez de uma liberdade de escolha, consideraram minha ausência uma afronta. Não estar no Facebook significa que você é uma esnobe com mania de ser diferente. Mas não é nada disso, tenho um bom argumento de defesa: é que me sinto obrigada a dar retorno a todos os contatos que recebo e, se entrar no Facebook, somando os e-mails que recebo (sim, e-mails – é condizente com minha espécie) não terei paz. Sou uma dinossaura. Relevem.

Eu ainda uso aparelho celular com teclas. Poderia ter um iPad, um tablet ou qualquer outro equipamento de última geração lançado dois minutos atrás, mas gosto do meu telefone simplificado, que só serve para fazer e receber chamadas e torpedos (eu ainda chamo de torpedo, e não de SMS). Não leio mensagens fora de casa. Dinossaura.

Lembram quando comentei outro dia sobre a entrevista que fiz com a Patrícia Pillar? A revista que me contratou me ofereceu um gravador. Aceitei. E pedi: não esqueçam de mandar as fitas! É um mistério terem mantido a missão que me confiaram. Gravador digital era coisa que eu ainda não tinha manuseado. Poderia ter gravado a conversa pelo celular também. Mas vocês sabem: não se extraem os resíduos paleolíticos do DNA assim no mais.

Outro dia contei pro escritor Fabrício Carpinejar que, quando estou no escuro do cinema, durante a projeção, costumo anotar nas folhas do talão de cheque as frases que me tocam durante o filme. Ele ficou bege. “Tu usa cheque???”.

E ainda acredito no amor. Podem me empalhar.

In: MEDEIROS, Martha. *Feliz por nada*. Porto Alegre, RS: LP & M, 2011. Adaptado.

6. Uma crônica caracteriza-se por observar e relatar fatos de sua época, a partir dos quais o autor desenvolve reflexões mais gerais sobre o tema associado a esses fatos. O ponto de partida da crônica de Martha Medeiros foi
 - a) a notícia de que *Tiarajudens* e *Decuriasuchus* ainda residem no seu estado.
 - b) uma novela de TV cuja protagonista era uma paleontóloga.
 - c) a descoberta de fósseis de ancestrais humanos no Rio Grande do Sul.
 - d) a constatação repentina de que vivemos em um mundo muito estranho.
 - e) um devaneio, em que a autora imaginou a chegada de paleontólogos em sua casa.

7. A crônica *Dinos* aborda, como tema global,
 - a) os avanços tecnológicos do mundo contemporâneo.
 - b) a resistência da autora em lidar com novas tecnologias.
 - c) a supervalorização da tecnologia no mundo atual.
 - d) a manifestação de certo “preconceito digital” contra a autora.
 - e) a defesa do livre-arbítrio em relação ao uso de redes sociais.

8. Com base no Texto 2, analise o que se afirma nas seguintes proposições:
 - I. Em “Poderia ter um iPad, um tablet ou qualquer outro equipamento de última geração lançado dois minutos atrás” (5º parágrafo), a autora faz uma crítica sutil à rapidez com que, hoje, as inovações tecnológicas tanto surgem quanto caducam.

- II. No trecho, “E ainda acredito no amor. Podem me empalhar” (8º parágrafo), Medeiros deixa implícita a ideia de que crer no amor, seguindo a mesma lógica, seria também coisa do passado.
- III. Em “Tu ainda usa cheque???” (7º parágrafo), a autora recorre ao uso expressivo da interrogação com o intuito de sinalizar o espanto do seu interlocutor.
- IV. A cronista usa parênteses (4º e 5º parágrafos) para intercalar enunciados essenciais à compreensão do texto e dar fluidez à sua narrativa.
- V. Em “É um mistério terem mantido a missão que me confiaram.” (6º parágrafo), é possível inferir que a autora pensou em desistir de fazer a entrevista.

Estão **CORRETAS** apenas as proposições encontradas nos itens

- a) I, II e V.
- b) I, II e III.
- c) I, III e IV.
- d) II, IV e V.
- e) III e IV.

9. Para dar mais coerência ao texto e ajudar a manter a sua unidade temática, a autora repete a palavra “ainda” nada menos do que seis vezes ao longo da crônica. Assim, fatos, ações, crenças ou comportamentos narrados ficam todos atrelados a uma circunstância de

- a) modo.
- b) dúvida.
- c) finalidade.
- d) intensidade.
- e) tempo.

10. Ao afirmar “Sou uma dinossaura gaúcha” (3º parágrafo), a autora usa a palavra “dinossaura” com sentido diferente daquele que lhe é próprio, por meio de uma

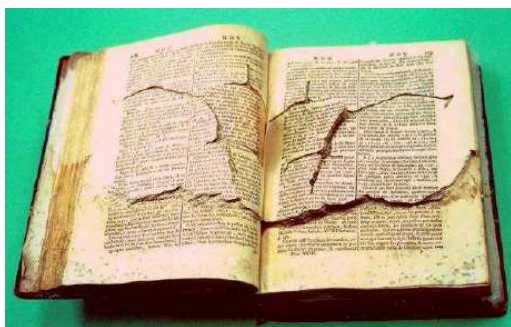
- a) ironia.
- b) antítese.
- c) metáfora.
- d) metonímia.
- e) personificação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. A documentação perdeu seu caráter estático de simples arquivo e adquiriu um sentido muito mais dinâmico e amplo, apoiando o estudo, o planejamento e a tomada de decisões. Na fase de recolhimento da documentação, o responsável por esse processo deve

- a) ordenar os documentos, destinando-os aos usuários conforme o perfil organizacional.
- b) classificar os documentos, antecipando a utilização prática pelos possíveis interessados.
- c) escolher os documentos e classificá-los, seguindo uma orientação teórica e prática.
- d) codificar os documentos conforme a natureza, o gênero, a temporalidade e o uso generalizado.
- e) ter discernimento para coletar o que é útil e imparcialidade ao selecionar os documentos.

12. De acordo com os seus elementos, os documentos podem apresentar diferentes características. Assinale a alternativa que apresenta tipos **CORRETOS** de caracterização quanto ao gênero.
- a) Textual, cartográfico e alfabético.
 - b) Textual, cartográfico e iconográfico.
 - c) Cartográfico, iconográfico e alfabético.
 - d) Cartográfico, filmográfico e alfabético.
 - e) Cartográfico, filmográfico e geográfico.
13. A caracterização, quanto à espécie de documentação, é definida tanto em razão da natureza dos atos que lhes deram origem, quanto à forma de registro dos fatos. Assinale a alternativa cujos exemplos de atos normativos estão todos **CORRETOS**.
- a) Tratado, convênio, contrato e termos.
 - b) Parecer, relatório, voto e despacho interlocutório.
 - c) Apostila, ato, termo e ato de infração.
 - d) Translado, certidão, atestado e cópia autenticada.
 - e) Estatuto, regimento, resolução e portaria.
14. Assinale a alternativa cujos sistemas de classificação de documentos estão todos **CORRETOS**.
- a) Alfabético, numérico, cronológico e geográfico.
 - b) Alfabético, numérico, cronológico e espacial.
 - c) Alfabético, numérico, especial e geográfico.
 - d) Alfabético, numérico, alfanumérico e espacial.
 - e) Alfabético, numérico, alfanumérico e especial.
15. Os documentos estão sujeitos à degradação provocada por diferentes tipos de agentes. Assinale a alternativa cujo agente foi responsável pelos danos causados no documento ilustrado na figura abaixo.



- a) Agente humano.
- b) Agente físico.
- c) Agente biológico.
- d) Agente químico.
- e) Agente temporal.

16. A transferência para arquivo de custódia constitui uma das operações de destinação de documentos. Um dos fatores que determina esse tipo de transferência é quando
- os corpos dos documentos estiverem incompletos e sem os índices que lhe sejam pertinentes.
 - os documentos são de uso corrente, podendo ser emprestados aos interessados sempre que necessário.
 - os documentos têm valores evidentemente secundários que justifiquem sua retenção permanente.
 - os documentos são de alto valor, de uso corrente e apresentam todas as partes completas e sem danos.
 - os documentos não têm valor significativo, o uso não é corrente e apresentam-se sem os seus índices.

17. Assinale a alternativa cujo método geográfico de arquivamento está **CORRETO**.

a)

1ª Posição	2ª Posição	3ª Posição	4ª Posição
Região Nordeste	Pernambuco	Recife	Empresa A

b)

1ª Posição	2ª Posição	3ª Posição	4ª Posição
Empresa A	Recife	Região Nordeste	Pernambuco

c)

1ª Posição	2ª Posição	3ª Posição	4ª Posição
Empresa A	Região Nordeste	Recife	Pernambuco

d)

1ª Posição	2ª Posição	3ª Posição	4ª Posição
Região Nordeste	Pernambuco	Empresa A	Recife

e)

1ª Posição	2ª Posição	3ª Posição	4ª Posição
Empresa A	Pernambuco	Recife	Região Nordeste

18. Assinale a alternativa que apresenta duas normas da ABNT relevantes para o estudo de arquivos e documentos.
- NBR 1724:2000 e NBR 10520:2002
 - NBR 6023:2002 e NBR 10520:2002
 - NBR 6027:2003 e NBR 14724:2011
 - NBR 9578:1986 e NBR 10519:1988
 - NBR 6023:2002 e NBR 14724:2011

19. Observe a imagem abaixo e assinale o método de arquivamento utilizado.

<i>a b c d</i> laranja	<i>e f g h</i> amarelo ou rosa	<i>i j k l m n</i> verde	<i>o p q r s</i> azul	<i>t u v w x y z</i> violeta
---------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	--------------------------	---------------------------------

- a) Método Variadex
- b) Método Específico
- c) Método Dúplex
- d) Método Geográfico
- e) Método Mnemônico

20 O Decreto Nº 4.073, de 03 de janeiro de 2002 regulamenta a Lei Nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados. Assinale a alternativa **CORRETA** tendo como base a legislação supracitada.

- a) Compete ao Conselho Nacional de Arquivos determinar as normas de segurança e conservação dos arquivos privados, bem como fazer a gestão desses documentos.
- b) Compete ao Conselho Nacional de Arquivos zelar pelo cumprimento dos dispositivos constitucionais e legais que norteiam o funcionamento e o acesso aos arquivos públicos.
- c) Constituem arquivos públicos os conjuntos de documentos produzidos e recebidos apenas pelas entidades públicas.
- d) Os documentos públicos de valor permanente, que integram o acervo arquivístico das empresas em processo de desestabilização, parcial ou total, não serão recolhidos.
- e) Os arquivos privados de pessoas físicas ou jurídicas que contenham documentos relevantes para a história, a cultura e o desenvolvimento nacional não podem ser declarados de interesse público.

21. A automação do trabalho nas organizações exige do profissional de secretariado um perfil dinâmico diante das tendências tecnológicas em constante evolução. Assinale a alternativa cujo exemplo de automação do trabalho está **CORRETO**.

- a) Utilização de máquinas de calcular, escrever e copiar documentos.
- b) Utilização de malotes para envio de documentos urgentes.
- c) Utilização e manutenção de arquivos físicos.
- d) Utilização de PABX, Telex e Malotes e Correio.
- e) Utilização de estação de processamento de textos.

22. Quanto ao uso de *software* para a elaboração de gráfico, é **CORRETO** afirmar que é indicado para

- a) criar, editar e distribuir mensagens para o escritório local ou para suas respectivas filiais, em tempo real.
- b) criar e editar textos, aprimorando a apresentação de dados e relatórios durante as reuniões organizacionais.
- c) criar diferentes tipos de gráficos, principalmente, por pessoas que não têm tanta experiência em processamento de dados.
- d) criar gráficos, predominantemente de barras, por se tratar do único tipo adequado ao trabalho profissional.
- e) criar gráficos e tabelas a partir de documentos de classificação alfabética advindos dos vários setores da empresa.

23. De acordo com o Centro Nacional da Gestão da Informação (Cenadem), um executivo gasta em média quatro semanas por ano procurando documentos. Geralmente podem ser realizadas até dezenove cópias de cada documento e, em média, perde-se cerca de 250 dólares para recriar cada documento não encontrado. Neste contexto, o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) apresenta inúmeras vantagens, sendo **CORRETO** afirmar que

- a) os documentos podem ser localizados por qualquer pessoa, a qualquer momento, sem restrição de uso.
- b) os documentos podem ser localizados rapidamente de uma só forma, sendo necessário optar por data, número ou palavra-chave.
- c) o GED elimina todos os riscos de extravio de documentos, dando total segurança à preservação das informações.
- d) o GED possibilita que um mesmo documento seja examinado, simultaneamente, por várias pessoas em diferentes locais.
- e) o aumento da produtividade com o GED possibilita o rápido acesso de informações sem o uso da internet.

24. A administração do tempo é uma condição fundamental ao planejamento, à organização e ao controle das atividades de secretariado. Para tanto, deve-se

- a) deixar um tempo livre para os imprevistos, dilatando o tempo de alguma atividade.
- b) evitar examinar as prioridades de trabalho para não haver perda de concentração.
- c) manter a própria agenda e a do executivo, parcialmente, atualizadas.
- d) determinar a urgência de tudo que será realizado mensalmente.
- e) habituar-se a fazer *follow-up* das tarefas apenas no final do expediente.

25. TEXT 1

The Executive Secretary professional executes several activities in the organizational context aiming to reach the satisfaction of their internal and external customers. These activities have been diversified along the time, so now it is necessary to know and to enlarge the concept of “processes.” This text presents a theoretical discussion on administrative processes with the purpose to understand them better as well as to motivate the professionals from the secretarial field to rethink their performance starting with processes. Companies that want to keep themselves competitive or to become competitive need to concentrate their efforts on customer’s focus and on the excellence of services, in this way the structure in processes is a basic element for that. On account of that, the Executive Secretary needs to have a constant active posture towards work processes and the processes of the organization, besides managing them.

According to the Text 1, check the **CORRECT** alternative.

- a) A diversidade do trabalho exige uma visão ampliada dos processos organizacionais.
- b) O Secretário Executivo deve satisfazer as necessidades dos consumidores.
- c) A empresa competitiva deve priorizar apenas a excelência nos serviços.
- d) O Secretário Executivo gerenciará os processos organizacionais.
- e) A estrutura de processos constitui a nova visão dos profissionais de secretariado.

26. TEXT 2

The Executive Secretary is an old profession and it is in constant growth. Until a few decades ago, it was not necessary intellectual formation, limiting the professional activities at operational works. The changes in the organizational sectors, came require bigger responsibilities from their executives, and this executives needed advisors and secretaries more informed and capable of it perform works more complex. Bibliographical searches show diversity of information and knowledge that the professional executive secretaries have and to how that range of knowledge is going to contribute with the development of his works in the environment of its companies and advisory board to his executives.

According to the Text 2, check the correct alternative.

- a) Pesquisas mostram que o Secretário precisa aprofundar os conhecimentos.
- b) A profissão de Secretário Executivo é bastante contemporânea.
- c) As mudanças tecnológicas tornam complexo o trabalho de secretariado.
- d) Há alguns anos, exigia-se do Secretário Executivo atividades mais operacionais.
- e) Atividades operacionais exigem formação intelectual do Secretário Executivo.

27. É considerado como um fecho antiquado na correspondência:

- a) Com elevada consideração, abraça-o seu amigo.
- b) Com as expressões de nossa elevada consideração, subscrevemo-nos prazerosamente.
- c) Saudações atenciosas.
- d) Apreciaremos sua pronta resposta.
- e) Atenciosamente.

28. A linguagem comercial deve ser formal, isenta de declarações subjetivas (impessoalidade) e, sobretudo, gramatical. De modo geral, a redação comercial deve

- a) ter diversidade de estilos.
- b) trazer expressões vazias.
- c) ser prolixa.
- d) usar de estrangeirismos.
- e) ser parcial e impessoal.

29. Correlacione as diversas autoridades à forma correta de tratamento usada:

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. Padres ou pastores religiosos | () V. Exa. |
| 2. Oficiais-generais das Forças Armadas | () V. Ema. Revma. |
| 3. Cardeais | () V. Exa. Revma. |
| 4. Arcebispos | () Vossa Magnificência |
| 5. Reitores | () V. Sa. Revma. |

A **CORRETA** relação entre as autoridades e a forma correta de tratamento está presente na questão

- a) 5, 4, 3, 2, 1.
- b) 2, 4, 3, 5, 1.
- c) 2, 3, 4, 5, 1.

- d) 2, 4, 1, 5, 3.
- e) 2, 1, 3, 5, 4.

30. Quanto à espécie, a carta pode ser

- a) bancária; publicitária; comercial; confidencial; filantrópica.
- b) particular, familiar ou social; confidencial; anônima; comercial.
- c) bancária; publicitária; anônima; comercial; filantrópica.
- d) particular, familiar ou social; confidencial; anônima; comercial.
- e) particular, familiar ou social; bancária; comercial; oficial.

31. Nossos dias reclamam objetividade e rapidez. Por isso, mais do que nunca é preciso buscar clareza de pensamento, concatenação de ideias, vocabulário exato. Seguindo este raciocínio, apresentam-se como qualidades da redação comercial as seguintes características:

- a) clareza; concisão; planejamento; reflexão.
- b) exatidão; objetivo; planejamento; reflexão.
- c) exatidão; coerência de ideias; objetivo; planejamento.
- d) coerência de ideias; clareza; objetivo; planejamento.
- e) exatidão; coerência de ideias; clareza; concisão.

32. É elemento que deve estar presente na redação da carta comercial, **EXCETO**:

- a) circunlóquio.
- b) imparcialidade.
- c) pesquisa direta.
- d) fontes seguras.
- e) impessoalidade.

33. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, que regula a redação oficial no país, é **CORRETO** afirmar que, no padrão ofício:

- a) no campo destinatário usa-se apenas o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. Não é necessário, o acréscimo do endereço.
- b) as comunicações oficiais assinadas pelo Presidente da República, devem ter expresso o seu nome e cargo, abaixo do local de sua assinatura.
- c) é recomendável usar formas como “Tenho a honra de” ou “Tenho o prazer de”, no parágrafo de abertura.
- d) usa-se o termo “respeitosamente” como fecho para comunicações destinadas a autoridades superiores, mesmo o Presidente da República.
- e) deve-se trazer o local e data em que foi assinado o documento, trazendo o alinhamento à esquerda.

34. Quanto às formas de diagramação dos documentos do padrão ofício:

- a) o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 2,0 cm de largura.
- b) é obrigatório constar o número da página a partir da segunda página.
- c) o campo destinado à margem lateral direita terá 2,0 cm de largura.

- d) deve ser utilizada fonte do tipo *Arial* de corpo 12 no texto em geral.
- e) deve ser utilizada fonte tamanho 10 nas citações e nas notas de rodapé.

35. No que diz respeito ao atendimento telefônico nas empresas, analise as afirmações abaixo e assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) caso o interlocutor peça uma informação que demanda tempo, ausentar-se da ligação sem informar o tempo gasto para voltar.
- b) caso não cumpra as promessas que fizer, transfira a responsabilidade pelo fato e rapidamente esteja liberado para novas ligações.
- c) mesmo que o telefonema já tenha passado por uma telefonista, o próximo atendimento deve identificar a empresa.
- d) sempre transferir a ligação para o executivo rapidamente, especialmente se o cliente assim recomendar que o faça.
- e) jamais levantar o telefone sem iniciar imediatamente o diálogo. Se for você que fizer a ligação, esteja pronto para falar.

36. São elementos que devem constar em uma ata, **EXCETO**:

- a) dia, mês, ano e hora da reunião.
- b) equipamentos audiovisuais utilizados durante a reunião.
- c) local da reunião.
- d) pessoas presentes (com suas qualificações).
- e) declaração do presidente e secretário.

37. As metáforas usadas na comunicação organizacional são mais do que meros ornamentos de linguagem, constituem-se como modos distintos de ver a realidade das organizações. Relacione as diferentes metáforas ao seu conceito **CORRETO**:

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Conduíte | () a organização é vista como redes ou sistemas de indivíduos interconectados. A comunicação age para conectar, através de contratos relacionais. |
| 2. Lente | () a organização é vista como interpretação de formas literárias. A comunicação funciona como criação, manutenção e transformação de sentidos. |
| 3. <i>Linkage</i> | () a comunicação é projetada como interação social. As organizações emergem como ações coordenadas; legitimando-se por meio da interação social. |
| 4. <i>Performance</i> | () a organização funciona visualmente para abrir e fechar o acesso à informação. Esta metáfora leva ao pressuposto de que a informação é incompleta. |
| 5. Símbolo | () a organização é vista como um mero canal. A comunicação é transmitida a toda a organização e vista como um fluxo linear de mão única. |

A **CORRETA** relação entre as metáforas e seu conceito está presente na alternativa:

- a) 3, 1, 5, 4, 2.
- b) 1, 2, 5, 4, 3.
- c) 4, 2, 3, 5, 1.
- d) 3, 2, 4, 5, 1.
- e) 3, 5, 4, 2, 1.

38. Quanto às funções da linguagem, relacione-as ao seu conceito **CORRETO**:

- 1. Referencial () está centrada no emissor da mensagem, com a linguagem ganhando características de subjetividade.
- 2. Emotiva () está centrada no contato psicológico. Produz essa função a aproximação e o interesse entre destinador e destinatário.
- 3. Conativa () função centrada no referente, valorizando fundamentalmente o que se informa.
- 4. Fática () função que se orienta para o destinatário, constituindo o receptor o centro de interesse da mensagem.
- 5. Poética () utiliza procedimentos no plano da expressão, como reiteração de sons e ritmo, explorando as possibilidades estruturais da língua.

A **CORRETA** relação entre as funções e seu conceito está presente na alternativa:

- a) 3, 5, 4, 1, 2.
- b) 5, 2, 1, 3, 4.
- c) 2, 1, 4, 5, 3.
- d) 2, 4, 1, 3, 5.
- e) 1, 4, 2, 5, 3.

39. Através dos tempos, os trabalhos sobre comunicação organizacional ocuparam-se dos seguintes temas: (I) entre 1950-1970 a comunicação era vista como uma variável que influenciava a *performance* individual e organizacional; (II) entre 1920-1950 houve interesse em comunicação empresarial e industrial; (III) na década de 1960 houve um deslocamento para o estudo das mensagens que fluem nas organizações e em como o clima organizacional influencia na eficiência dessas transmissões. De acordo com as afirmativas, assinale a alternativa que traz a afirmação **CORRETA**:

- a) está correta apenas a afirmativa III.
- b) estão corretas as afirmativas I e II.
- c) está correta apenas a afirmativa II.
- d) estão corretas as afirmativas II e III.
- e) está correta apenas a afirmativa I.

A questão que segue diz respeito ao conteúdo do texto abaixo. Após a leitura do mesmo, escolha a alternativa CORRETA. Responda a questão com base no que é afirmado ou está implícito no texto.

TEXTO

Despite deep divisions that have kept Congress from passing new gun safety laws for almost two decades, there is one aspect of gun control on which many Democrats, Republicans and even the National Rifle Association agree: the need to give mental health providers better resources to treat dangerous people and prevent them from buying weapons.

Yet efforts to improve the country's fraying mental health system to help prevent mass shootings have stalled on Capitol Hill, tied up in the broader fight over expanded background checks and limits on weapons sales.

Now the shooting at the Washington Navy Yard by a man who authorities say showed telltale signs of psychosis is spurring a push to move ahead with bipartisan mental health policy changes. The new debate over gun control is beginning to turn not on weapons or ammunition, but on the question of whether to spend more money on treating and preventing mental illness.

Proponents again face a steep uphill push, but they see an opening even if it remains unclear whether any changes under consideration could have headed off the latest attack, in which the authorities say Aaron Alexis, a former Navy reservist, bought the shotgun he used in Virginia.

"Given the clear connection between recent mass shootings and mental illness, the Senate should not delay bipartisan legislation that would help address this issue," Senators Kelly Ayotte, Republican of New Hampshire, and Mark Begich, Democrat of Alaska, wrote Wednesday in a joint statement to the Senate leadership. The legislation they are pushing, which was held up when a more sweeping gun measure was defeated earlier this year, would establish programs to train teachers to recognize the signs of mental illness and how to defuse potentially violent situations.

PETERS, J. W. and LUO, M. **Mental Health Again an Issue in Gun Debate.** The New York Times, 18 September 2013.

40. De acordo com o texto, doenças mentais

- a) estão claramente relacionadas aos recentes casos de massacres cometidos por atiradores.
- b) são a causa principal dos desentendimentos recentes no congresso americano.
- c) não podem ser relacionadas aos recentes casos de massacres cometidos por atiradores.
- d) apresentam um gasto cada vez maior do sistema de saúde americano.
- e) deveriam ser comprovadas por certidão para compra de armas.