

## INSTRUÇÕES

1. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova.
2. Confira seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
3. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos Aplicadores de Prova.
4. Nesta prova, as questões são de **múltipla escolha**, com cinco alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. As provas são iguais em conteúdo, porém, a disposição das alternativas e/ou questões poderá estar alterada.
6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o número de inscrição e o nome nele impressos correspondem ao seu. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao Aplicador da Prova.
7. Transcreva para o cartão-resposta a opção que julgar correta em cada questão, preenchendo o círculo correspondente com caneta de tinta azul ou preta. Não ultrapasse o limite do espaço destinado para cada marcação.
8. Não haverá substituição do cartão-resposta por erro de preenchimento ou por rasuras feitas pelo candidato. A marcação de mais de uma alternativa em uma mesma questão resultará na anulação da questão.
9. Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos (eletrônicos ou não), inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a exclusão do candidato deste Concurso.
10. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao Aplicador de Prova. Aguarde autorização para devolver, em separado, o caderno de prova e o cartão-resposta, devidamente assinados.
11. O tempo para o preenchimento do cartão-resposta está contido na duração desta prova.
12. Anote suas respostas no quadro abaixo e recorte-o na linha pontilhada.

### DURAÇÃO DA PROVA (OBJETIVA): 4h30min

N.º INSCRIÇÃO	NOME	ASSINATURA

---

1.	6.	11.	16.	21.	26.	31.	36.	41.	46.
2.	7.	12.	17.	22.	27.	32.	37.	42.	47.
3.	8.	13.	18.	23.	28.	33.	38.	43.	48.
4.	9.	14.	19.	24.	29.	34.	39.	44.	49.
5.	10.	15.	20.	25.	30.	35.	40.	45.	50.

A previsão para a divulgação do gabarito provisório é o próximo dia útil após a realização da prova, no *site* <http://www2.fae.edu/curitiba/concursos/copel2009/>. O gabarito individual estará disponível no acompanhamento, após a divulgação do gabarito oficial. Para obter essa informação, você deverá ter à mão o seu **login (CPF)** e a **senha cadastrada**, para acessar o **Acompanhamento** de sua inscrição.



**CONHECIMENTO ESPECÍFICO****Questão 1**

**Nas organizações, o profissional, aqui em especial o de secretariado, precisa estar atento ao próprio comportamento no ambiente de trabalho. Em função disso, esse profissional**

- ( ) busca conhecer e assimilar a cultura da empresa.
- ( ) constrói interações abertas ao comentar sobre a vida dos colegas.
- ( ) come alimentos esquecidos na geladeira pelos colegas.
- ( ) usa MSN, Orkut e blog na empresa.
- ( ) envia *e-mails* com a mensagem toda escrita em caixa alta.
- ( ) antes de entrar no elevador, aguarda a saída das pessoas.

**Analisadas as proposições acima, marque V para as verdadeiras, F para as falsas e assinale a opção que apresenta a sequência correta.**

- a) C, F, F, F, F, C
- b) C, C, F, C, C, C
- c) C, F, F, C, C, C
- d) C, C, F, F, F, C
- e) F, F, F, F, C, C

**Questão 2**

**A apresentação pessoal é fundamental em uma entrevista de emprego, mas não é tudo. Há outros cuidados que o candidato deve tomar, por exemplo:**

- ( ) Não falar sobre as suas experiências profissionais uma vez que o mais importante são as atitudes comportamentais em detrimento do conhecimento técnico.
- ( ) Elencar apenas a sua trajetória acadêmica, pois as organizações estão privilegiando o conhecimento teórico em detrimento do prático.
- ( ) Vestir-se de forma adequada procurando passar uma boa imagem profissional.
- ( ) Buscar informações sobre a empresa, ramo de atividade e sua participação no mercado.

**Analisadas as proposições acima, marque V para as verdadeiras, F para as falsas e assinale a opção que apresenta a sequência correta.**

- a) C, F, C, F
- b) C, F, C, C
- c) F, C, C, F
- d) F, F, C, C
- e) C, C, C, F

**Questão 3**

**Em tempos de crise há desemprego. Permanecem empregados os profissionais mais bem preparados. Nova postura e novo perfil profissional são requeridos nesse cenário. Para o profissional de secretariado isso significa que**

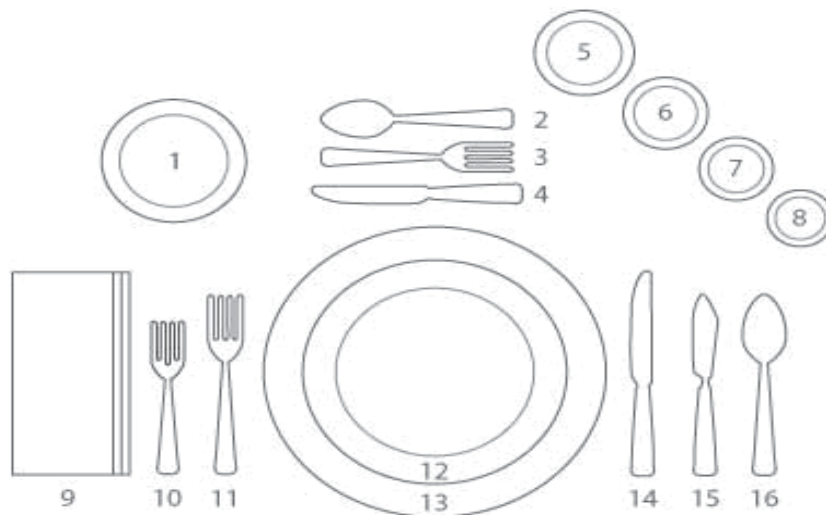
- I. é suficiente ter noções das técnicas secretariais.
- II. há um acúmulo de tarefas e atividades.
- III. sua carreira está atrelada à da chefia imediata.
- IV. trabalha com mais de um executivo.
- V. possui subordinados para delegar tarefa.

**Assinale a opção correta.**

- a) Há apenas 4 sentenças corretas.
- b) Há apenas 3 sentenças corretas.
- c) Há apenas 2 sentenças corretas.
- d) Há apenas 1 sentença correta.
- e) Todas as sentenças estão corretas.

#### Questão 4

**Muitos negócios são fechados em reuniões de almoço ou jantar. Por isso, é fundamental que qualquer profissional conheça regras de boas maneiras à mesa e faça uso delas. Veja o desenho que segue e assinale a opção correta.**



**Os números 1, 3, 5 e 15 se referem, respectivamente, a (ao)**

- a) taça de água, garfo para prato principal, taça para vinho tinto e faca para peixe.
- b) prato para pão, garfo para sobremesa, taça para vinho tinto e faca para prato principal.
- c) prato para pão, garfo para sobremesa, taça para água e faca para peixe.
- d) taça de champanhe, garfo para salada, taça para água e faca para salada.
- e) taça para espumante, garfo para entrada, taça para vinho branco e faca para entrada.

#### Questão 5

**O dia a dia no local de trabalho possibilita inúmeros momentos constrangedores: braguilha aberta, blusa ou camisa desabotoada, mostarda na gravata, alface ou feijão preso nos dentes. Em todas essas situações, faz-se necessário o uso das boas maneiras e do bom senso. Qual é a melhor forma de lidar com essas situações? Escolha a alternativa correta.**

- a) Avisar por meio de gestos e sinais.
- b) Não avisar, pois o colega logo descobrirá sozinho.
- c) Falar diretamente e educadamente para o colega.
- d) Olha e diretamente para o problema, para o colega perceber que há algo errado.
- e) Enviar *e-mail* ou bilhete, comunicando o problema.

**Questão 6**

**No código de ética, no Capítulo I – Dos princípios Fundamentais, Art. 1º – considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor. Para a formação acadêmica do profissional técnico em secretariado, isso significa, segundo a Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996,**

- a) profissional formado em nível técnico, portador de certificado de conclusão de qualquer curso técnico.
- b) profissional formado em nível técnico, portador de certificado de conclusão do ensino médio.
- c) profissional formado em nível técnico, portador de certificado de conclusão do curso técnico em Secretariado.
- d) profissional formado em nível superior, portador de certificado de conclusão de curso tecnológico em Secretariado.
- e) profissional formado em nível superior, portador de diploma de conclusão do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo.

**Questão 7**

**Para a Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, o exercício legal da profissão do profissional técnico em Secretariado pressupõe**

- I. profissional formado em nível técnico, portador de certificado de conclusão do curso técnico em Secretariado.
- II. portador de certificado de conclusão do ensino médio que, na data da vigência da lei, houver comprovado pelo menos 60 meses das atribuições de secretário(a).
- III. profissional formado em nível superior, portador de qualquer diploma de graduação em áreas afins.
- IV. portador de certificado de conclusão do ensino médio que, na data da vigência da lei, houver comprovado pelo menos 36 meses das atribuições de técnico em Secretariado.

**Estão corretas apenas as afirmações**

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

**Questão 8**

**Segundo a Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, são atribuições do técnico em Secretariado**

- I. redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.
- II. organização e manutenção dos arquivos de secretaria.
- III. versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa.
- IV. classificação, registro e distribuição da correspondência.

**Estão corretas apenas as afirmações**

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

#### Questão 9

**Segundo a Lei n° 7.377, de 30 de setembro de 1985, não são atribuições do Técnico em Secretariado**

- I. assistência e assessoramento direto a executivos.
- II. execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.
- III. redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro.
- IV. redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.

**Estão corretas apenas as afirmações**

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

#### Questão 10

**No Código de Ética, Capítulo II – Dos Direitos, Art 4° - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias participar de entidades representativas da categoria. Para os profissionais de secretariado, as entidades representativas da categoria são:**

- a) Federação Nacional das Secretárias e Secretários e os 28 Sindicatos.
- b) Fenassec e a Diretoria dos sindicatos da região Sul.
- c) Fenassec e a Diretoria dos sindicatos da região Sudeste.
- d) Fenassec e a Diretoria dos sindicatos da região Norte e Nordeste.
- e) Fenassec e a Diretoria dos sindicatos da região Sul e Sudeste.

#### Questão 11

**São ferramentas que auxiliam na organização do trabalho do profissional em Secretariado:**

- I. Histograma.
- II. Fluxograma.
- III. 5W2H.
- IV. *checklist*.

**Estão corretas as opções**

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

**Questão 12****Faz parte das atividades de organização do trabalho do profissional de Secretariado**

- I. organizar viagens e eventos empresariais.
- II. fazer a catalogação de livros e revistas especializadas.
- III. armazenar o material de escritório de toda a empresa.
- IV. gerenciar a agenda de compromissos da sua chefia.

**Estão corretas as opções**

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

**Questão 13**

**A agenda é uma importante ferramenta da organização do trabalho do profissional de secretariado, pois possibilita organizar, planejar e lembrar os compromissos assumidos. Diante das novas tecnologias, ela não se restringe apenas à agenda física. Há inúmeras outras opções de agendas eletrônicas disponíveis em**

- I. *palm top*.
- II. secretária eletrônica.
- III. *smartphones*.
- IV. *softwares* específicos.

**Estão corretas as opções**

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

**Questão 14**

**A agenda eletrônica disponibiliza quais dos recursos abaixo?**

- I. Organiza tarefas e compromissos.
- II. Leitura e digitação de *e-mails*.
- III. Programação de alarmes para lembrar compromisso.
- IV. Armazenamento de lista de contatos.

**Estão corretas as opções**

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

**Questão 15**

**O Programa 5S surgiu no Japão, na década de 50, no período pós-guerra. Chama-se 5S por significar *Seiri* (descarte), *Seiton* (ordenação), *Seiso* (limpeza), *Seiketsu* (saúde) e *Shitsuke* (autodisciplina). Por promover e incentivar o descarte, a ordenação, a limpeza, a saúde e autodisciplina, favorece a organização do local de trabalho. Sobre o Programa 5S, é incorreto afirmar que**

- a) pode ser aplicado em vários contextos e ambientes.
- b) promove a organização apenas em ambiente organizacional.
- c) o *Seiri* promove a eliminação do desnecessário.
- d) o *Seiton* incentiva ambiente organizado e agradável.
- e) o *Seiketsu* contribui para a saúde e o bem-estar de todos.

**Questão 16**

**Faz parte das atividades do profissional de secretariado delegar tarefas, orientar trabalhos e acompanhar grupos de trabalho. Para fazer isso, esse profissional precisará**

- I. contar com bons e capacitados profissionais para dispensar a orientação de trabalhos.
- II. orientar apenas as ações mínimas indispensáveis para encorajar a iniciativa do subordinado.
- III. prestar orientações extremamente pormenorizadas para garantir que tudo será feito conforme as orientações dadas.
- IV. evitar o excesso de tarefas para uma mesma pessoa, distribuindo uma tarefa por vez.

**Estão corretas as opções**

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



**Questão 17**

**Nas relações humanas, sempre existiu a hierarquia e ela continua a existir em toda sociedade organizada. A hierarquia é um hábito muito antigo, pois os homens já se organizavam em clãs, onde havia uma hierarquia a ser respeitada em eventos. Atualmente, em cerimônias oficiais, para respeitar a hierarquia das autoridades, toma-se o seguinte cuidado:**

- I. Caso o presidente da república esteja presente, ele presidirá o evento.
- II. Caberá ao convidado de honra sentar-se à esquerda do anfitrião.
- III. A pessoa mais importante do evento será o primeiro a falar.
- IV. A abertura do evento quem faz é a maior autoridade presente no evento.

**Estão corretas as opções**

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

**Questão 18**

**Assinale a alternativa com o *placement* correto, quando mesa par, para composição de mesa de autoridades de um evento oficial, respeitando a hierarquia nas relações humanas.**

- a) (4)                      (1)                      (2)                      (3)
- b) (4)                      (3)                      (2)                      (1)
- c) (1)                      (2)                      (3)                      (4)
- d) (4)                      (2)                      (1)                      (3)
- e) As autoridades poderão sentar-se à mesa de forma aleatória.

**Questão 19**

**Nas relações de trabalho entre o profissional de Secretariado e sua chefia, esse profissional está propenso a sofrer assédio sexual. São condutas que constituem o assédio sexual**

- I. piadas e galanteios.
- II. comentários e elogios sobre o corpo e a idade.
- III. solicitação de favores.
- IV. contatos íntimos forçados.

**Estão corretas as opções**

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

**Questão 20**

**Leia as sentenças abaixo e identifique C para sentenças corretas e F para sentenças falsas. A liderança do profissional de secretariado pressupõe**

- ( ) chefiar departamentos/setores.
- ( ) orientar trabalhos.
- ( ) acompanhar seus subordinados.
- ( ) delegar tarefas.

**Escolha a alternativa correta.**

- a) F, C, C, C
- b) F, F, C, F
- c) F, C, F, F
- d) C, C, C, F
- e) C, F, F, F

**Questão 21**

**Com relação à organização racional das atividades – reuniões, agenda e arquivo (organização, arquivo e procedimentos) analise as proposições abaixo e identifique C para sentenças corretas e F para sentenças falsas. A palavra arquivo também pode significar**

- ( ) móvel para guardar documentos.
- ( ) local para onde o acervo a ser eliminado será conduzido.
- ( ) conjunto de documentos.
- ( ) local onde o acervo documental será conservado.
- ( ) órgão governamental cujo objetivo é guardar e conservar os documentos.

**Escolha a opção correta.**

- a) C, C, C, C, C.
- b) F, C, C, F, F.
- c) C, C, C, F, F.
- d) F, F, C, C, F.
- e) C, F, C, C, C.

**Questão 22**

**Organize o arquivo abaixo, numerando os nomes de 1 a 5, usando o método alfabético.**

- ( ) John Müller
- ( ) Margaret Vilas-Boas
- ( ) Li Yutang
- ( ) Maria Cortes d'Andrade
- ( ) Pedro Teixeira Neto

**Escolha a sequência correta.**

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

#### Questão 23

**O método variadex é uma variante do alfabético. Organize o arquivo abaixo pelo método variadex.**

- ( ) Jorge Amado
- ( ) Paulo Coelho
- ( ) Paulo Freire
- ( ) Mariana Pereira Félix
- ( ) João Aaron

**Escolha a sequência correta.**

- a) verde, azul, palha, rosa e ouro.
- b) ouro, verde, rosa, azul e palha.
- c) palha, ouro, azul, verde e rosa.
- d) rosa, rosa, ouro, palha e verde.
- e) azul, palha, verde, ouro e azul.

#### Questão 24

**Organize o arquivo abaixo, numerando os itens de 1 a 5, pelo o método dígito-terminal.**

- ( ) 972.699 Fernanda Abreu
- ( ) 218.702 José Pereira e Silva
- ( ) 672.789 Nelson Martelo
- ( ) 056.314 Pablo Ortega
- ( ) 086.314 Lourdes Vieira

**Escolha a sequência correta.**

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

#### Questão 25

**Para que a reunião atinja o seu objetivo, uma série de providências precisam ser tomadas pelo profissional de Secretariado. Cabe a esse profissional dar suporte e apoio logístico para que a reunião aconteça. Dentre as providências que precisarão ser tomadas, identifique C para sentenças corretas e F para sentenças falsas.**

- ( ) Convocação e confirmação dos participantes.
- ( ) Informar data, horário, pauta e local aos participantes.
- ( ) Providenciar espaço e local adequado.
- ( ) Providenciar todos os equipamentos necessários.
- ( ) Elaboração da ata e seu posterior envio aos participantes.
- ( ) Providenciar crachá, informando a ordem da fala dos participantes.

**Escolha a sequência correta.**

- a) C, F, F, C, F. C.
- b) C, C, C, F, C, F.
- c) F, F, C, C, C, F.
- d) C, C, C, C, F, F.
- e) C, C, C, C, C, F.

**Questão 26**

**Na comunicação escrita, é necessário ficar atento às formas de tratamento e suas abreviaturas, especialmente quando a correspondência se destinar a uma autoridade. Escolha a forma de tratamento e a abreviatura correta para ser usada com Juízes.**

- a) Vossa magnificência, V. Mag.<sup>a</sup>
- b) Vossa Eminência, V. Em.<sup>a</sup>
- c) Vossa Excelência, V. Ex.<sup>a</sup>
- d) Vossa Alteza, V. A.
- e) Vossa Senhoria, V. S.<sup>a</sup>

**Questão 27**

**Na comunicação escrita, enviar uma correspondência para o Presidente da República exige inúmeros cuidados. Com relação a isso é correto afirmar que**

- I. a forma de tratamento é Vossa Excelência.
- II. a forma de tratamento é Vossa Excelência Reverendíssima.
- III. o endereçamento da correspondência é Vossa Excelência, por extenso.
- IV. o endereçamento da correspondência é Vossa Senhoria, por extenso.

**Estão corretas as afirmativas**

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

**Questão 28**

**Em todas as profissões há a necessidade de escrever – cartas, memorandos, relatórios técnicos, atestados, boletins, e-mails e outros. Apesar da velocidade e da informalidade dos e-mails, a redação empresarial requer clareza e exatidão. Em favor da clareza e da exatidão, é necessário evitar, na correspondência,**

- I. repetição de ideias e palavras.
- II. gírias e jargões.
- III. laconismo e empolgação.
- IV. estrangeirismos.

**Estão corretas as opções**

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

**Questão 29**

**Falar parece ser tão natural quanto respirar. Falar, todos falam, mas falar bem é outra história. É inegável a importância da comunicação (tanto verbal como não verbal) em todos os contextos e situações. No mundo dos negócios, então, ela é decisiva. Falta de clareza, erros gramaticais, palavras usadas de forma inadequada, que causam constrangimento às pessoas, não serão tolerados. Para fugir dessas armadilhas, evite usar frases como:**

- I. Enviarei o e-mail amanhã.
- II. Os prazos para a entrega do relatório foram delatados.
- III. Para mim estudar inglês e francês é um privilégio.
- IV. Remeto-lhe a carta.

**As sentenças que completam corretamente o texto acima são:**

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

**Questão 30**

**É necessário adequar a linguagem que será usada em função do interlocutor ou destinatário. Ao conversar pessoalmente com o Presidente da República, a linguagem adequada é:**

- I. Envio a Vossa Excelência.
- II. Envio-lhe.
- III. Envio a Vossa Senhoria.
- IV. Envio ao Senhor.

**Assinale a alternativa correta.**

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

### Questão 31

**Com relação à organização e às técnicas comerciais, conceito de documentos oficiais e modelos (carta comercial, atas, notificações, mensagens e correspondências), leia o texto e responda.**

Pinhais, 20 de julho de 2009.

Prezado(a) Senhor(a):

Estão abertas as inscrições para o curso de Gestão de Recursos Secretariais: arquivismo, atendimento ao cliente, organização de eventos, organização de viagens e redação empresarial.

Informações poderão ser obtidas pelo telefone (41) 6666-6666 ou ainda pelo site [www.cursogrs.com.br](http://www.cursogrs.com.br)

Atenciosamente,

Odete Ribeiro

Diretora

/DGP

**O estilo de carta comercial apresentado é**

- a) endentado.
- b) semibloco.
- c) bloco.
- d) compacto.
- e) espaçado.

**Questão 32**

“É um registro em que se relata o que se passou numa reunião, assembléia ou convenção. Há dois tipos: a ordinária e a extraordinária”. Esse conceito refere-se a

- a) aviso.
- b) ata.
- c) carta.
- d) petição.
- e) relatório técnico.

**Questão 33**

“Comunicação manuscrita ou impressa, devidamente acondicionada e endereçada a uma ou várias pessoas”, é o conceito de

- a) aviso.
- b) ata.
- c) carta.
- d) petição.
- e) relatório técnico.

**Questão 34**

**Leia o texto e responda:**

Pinhais, 20 de julho de 2009.

Prezado(a) Senhor(a):

Estão abertas as inscrições para o curso de Gestão de Recursos Secretariais: arquivismo, atendimento ao cliente, organização de eventos, organização de viagens e redação empresarial.

Informações poderão ser obtidas pelo telefone (41) 6666-6666 ou ainda pelo site [www.cursogrs.com.br](http://www.cursogrs.com.br).

Atenciosamente,

Odete Ribeiro  
Diretora

/DGP

**O estilo de carta comercial apresentado é**

- a) bloco.
- b) endentado.
- c) semibloco.
- d) cheio.
- e) espaçado.

#### Questão 35

**É componente de uma carta comercial**

- I. vocativo ou invocação.
- II. localidade e data.
- III. fecho.
- IV. texto ou corpo.

**Escolha a opção com os itens corretos.**

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

#### Questão 36

**O atendimento telefônico requer uma série de cuidados, pois cada ligação recebida ou cada contato feito com um cliente é uma oportunidade única de causar boa impressão da empresa e dos seus profissionais. Baseado nisso, analise as proposições abaixo e identifique C para sentenças corretas e F para sentenças falsas.**

- ( ) Só se deve atender ao telefone quando estiver desocupado.
- ( ) Não há problema em deixar o telefone tocar inúmeras vezes.
- ( ) Ao atender ao telefone, identifique a sua empresa.
- ( ) Seja breve, simpático(a), objetivo(a) e profissional.

**Escolha a sequência correta.**

- a) F, F, C, C.
- b) F, C, F, C.
- c) C, C, C, F.
- d) C, C, F, F.
- e) F, F, F, C.

#### Questão 37

**Mesmo com muitos recursos tecnológicos, como secretárias eletrônicas e correios de voz, anotar recados ainda é uma das tarefas do profissional de Secretariado. Para fazer isso de forma eficiente, é necessário**



- I. obter informações como nome e empresa de quem telefonou.
- II. informar o número do telefone e o horário de ligação.
- III. certificar-se de que o nome de quem telefonou está grafado corretamente.
- IV. transcrever a mensagem informando o motivo da ligação.

**Escolha a alternativa com as opções corretas.**

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

#### Questão 38

**Cabe ao profissional de Secretariado anotar recados. Ao anotar um recado, é necessário certificar-se de que o nome de quem telefonou está grafado corretamente. A forma adequada de se fazer isso é usar o \_\_\_\_\_.** O termo que melhor completa o texto é

- a) alfabeto inglês.
- b) alfabeto americano.
- c) alfabeto fonético europeu.
- d) alfabeto fonético internacional.
- e) alfabeto fonético regional.

#### Questão 39

**O profissional de Secretariado acaba de receber uma ligação. Como a ligação está muito ruim e com interferência, esse profissional precisa conferir se entendeu corretamente o nome, o sobrenome e o nome da empresa do seu interlocutor. Qual é a forma correta de soletrar João Piva fazendo uso do alfabeto fonético internacional?**

- a) juliet, omega, alfa, omega e papa, india, victoria, alfa.
- b) juliet, oscar, alfa, oscar e papa, india, victor, alfa.
- c) julieta, omega, alfa, omega e paper, india, victor, alfa.
- d) john, oscar, alfred, oscar e papa, indigo, victoria, alfred.
- e) john, omega, alfred, omega e paper, indigo, vitor, alfred.

#### Questão 40

**No atendimento ao público o cliente sempre tem a expectativa de ser bem atendido. A empresa, para se manter de forma competitiva no mercado, precisa, não apenas atender à expectativa, mas superá-la, encantando o seu cliente. São considerados erros graves no atendimento ao público deixar, por exemplo, o cliente**

- I. encantado com o atendimento rápido e atencioso.
- II. nervoso com o atendimento demorado e desrespeitoso.
- III. inseguro com o atendimento de profissional despreparado.
- IV. admirado com os cuidados, com o *layout* e a higiene da empresa.

**Estão corretas as afirmativas**

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

## LÍNGUA PORTUGUESA

A tira a seguir é referência para as questões 41 e 42.

### Questão 41



Acerca da interpretação da charge, leia as afirmativas a seguir:

- I. Com base na leitura do 2.º quadro, é possível afirmar que a palavra “violento” adquire sentido denotativo.
- II. Ocorre uma quebra de expectativa entre as informações contidas do 1.º para o 2.º quadro.
- III. O emprego do advérbio “muito” intensifica o adjetivo “violento”, presente no 1.º quadro.
- IV. A expressão “está ficando” sugere, pela leitura do 2.º quadro, que a situação estagnou-se.
- V. A enumeração contida no 2.º quadro explica a afirmação presente no 1.º.

**Estão corretas**

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

### Questão 42

**Assinale o período que reescreve adequadamente o texto verbal da tira.**

- a) O cinema está ficando muito violento por cobrar treze reais do ingresso, sete da pipoca, três e cinquenta do estacionamento.
- b) Cobrando treze reais do ingresso, sete da pipoca, três e cinquenta do estacionamento e exibindo o filme Hulk, o cinema está ficando muito violento.
- c) A fim de cobrar treze reais do ingresso, sete da pipoca, três e cinquenta do estacionamento, o cinema torna-se violento ao exibir Hulk.
- d) Quando exhibe filmes violentos, o cinema cobra mais caro: treze reais do ingresso, sete da pipoca, três e cinquenta do estacionamento.
- e) Treze reais do ingresso, sete da pipoca, três e cinquenta do estacionamento justificam o boicote a filmes violentos.

**Questão 43**

Os períodos a seguir foram retirados do jornal *Folha de S. Paulo* (on-line) de 17 e 18 de julho de 2009. Analise-os e assinale a opção que apresenta análise inadequada de acordo com a norma padrão da língua.

- “Temendo a gripe suína, pacientes buscam diagnóstico mais preciso no Instituto de Infectologia Emílio Ribas, em São Paulo.” – A expressão grifada é, no contexto, sinônimo de necessário.
- “Durante coletiva de imprensa, Manuel Zelaya disse mais uma vez que lutará para retornar a Honduras.” – A expressão grifada pode, corretamente, ser colocada entre vírgulas.
- “CRISE EM HONDURAS –  
Com medo de represália, presidente deposto não revela quando pretende voltar ao país” – O trecho que inicia o período apresenta uma ideia causal.
- “Estados e municípios terão até janeiro de 2010 para adaptar seus processos licitatórios as exigências” – O trecho apresenta erro de regência verbal.
- “Líder do PSDB diz que ataques a Yeda são orquestrados pelo “sinistro” Tarso Genro “ – A chamada do texto é apresentada em sentido conotativo da linguagem.

**Questão 44**

Todos os períodos a seguir foram retirados da revista *Isto É*, de 17 de junho de 2009. Assinale a opção que apresenta todos os que têm análise morfossintática correta.

- “Um gesto humanitário do governo transformou-se em caso de polícia . E pode dar muita dor de cabeça ao Itamaraty.” (p. 46) Os dois períodos simples podem ser transformados em um composto, bastando mudar a pontuação e grafar o elemento coesivo com letra minúscula.
  - O período da p. 46 citado acima apresenta um substantivo que, se tiver mudança na sílaba tônica, sofrerá mudança na classe gramatical.
  - “A crise dos 25 anos, que revela uma extensão da adolescência, é algo muito moderno, um sinal do nosso momento atual.” (p. 60) As expressões grifadas são qualidades atribuídas ao sujeito , cujo núcleo é crise.
  - “Antes considerada uma virtude, a generosidade agora é vista com desconfiança e como sinal de fraqueza pela sociedade” (p. 68) – O período pode ser corretamente reescrito : A sociedade vê com desconfiança e como sinal de fraqueza a generosidade – antes considerada uma virtude.
- I e III somente.
  - II e IV somente.
  - II, III e IV somente.
  - I, II, III e IV.
  - III e IV somente.

**Questão 45**

Leia o texto a seguir, retirado da revista *Isto É*, de 17 de junho de 2009, p. 27.

Caderno de Picasso é roubado – O Museu Picasso, em Paris, percebeu na terça-feira 9 que um caderno do pintor espanhol Pablo Picasso foi roubado de seu acervo.

Assinale a opção em que há um período com a mesma classificação sintática que a do período grifado.

- a) “Em decisão inédita, a Justiça de Minas Gerais determinou que um casal que devolveu a filha adotiva...”
- b) “Em decisão inédita, a Justiça de Minas Gerais determinou que um casal que devolveu a filha adotiva pagasse pensão à garota.”
- c) “Em decisão inédita, a Justiça de Minas Gerais determinou que um casal que devolveu a filha adotiva...”
- d) “Um quadro do britânico Peter Howson, que retrata a popstar Madonna, nua, com seu ex-marido Guy Ritchie, foi leiloado...”
- e) “Essas mulheres que resolvem fazer faxina e tirar as coisas do marido do lugar...”

**Questão 46**

**Os períodos a seguir foram todos retirados (adaptados) da revista *Isto É* de 3 de junho de 2009 . Propositadamente, retiraram-se os acentos indicativos de crase. Assinale a opção que apresenta um período em que tal acento é opcional.**

- a) “Acredito que os brasileiros não estão menos solidários em relação a ajuda dada as vítimas das enchentes no Norte e Nordeste.” (p.12)
- b) “Como explicar as crianças portadoras do HIV que elas têm o vírus da Aids?” (p.28)
- c) “... para se dedicar em 2010 as eleições estaduais.” (p.33)
- d) “... dará acesso ao pacote de estímulo a economia, liberando US\$ 424 milhões até...” (p. 59)
- e) “ A sua frente, jovens com celular e jogos eletrônicos – ou, até mesmo, dormindo.” (p. 63)

**A revista *Galileo* de julho de 2009 trouxe, na p. 51, o texto **VOCÊ É O SEU TRABALHO**, do qual se retirou o fragmento a seguir, que servirá de referência para as questões 47 e 48.**

Trabalhar por prazer, com liberdade e férias em qualquer período do ano. Parece uma utopia ou, no mínimo, algo incapaz de pagar as contas do fim do mês. Mas o profissional de 2020 vai ser alguém exatamente assim, que manda na sua profissão e não trabalha por dinheiro, mas por amor. “No rastro do vazio deixado pelos anos 90 descobrimos que o trabalho deve ter um significado maior que a busca financeira”, afirma a psicóloga Ana Cristina Limongi França, coordenadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, da FEA-USP. Na busca por essa essência, entra em jogo o conceito de vocação laboral, ou seja, uma espécie de chamado íntimo que direciona a profissão de acordo com as preferências pessoais.

**Questão 47**

**Sobre a linguagem do texto, assinale a opção incorreta.**

- a) O período entre aspas apresenta discurso direto, ao contrário do resto do texto.
- b) “... coordenadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, da FEA-USP.” tem, no texto, a função sintática de aposto explicativo.
- c) O trecho é narrativo, apresenta todos os elementos dessa estrutura.
- d) O objetivo do texto é mostrar como será o trabalho nas próximas décadas.
- e) Há predomínio da função referencial ou denotativa da linguagem.

**Questão 48**

**Assinale a opção que apresenta todas as afirmativas corretas, considerando os aspectos morfossintáticos do texto.**

- I. A conjunção mas do final do segundo período apresenta uma ideia adversativa.
  - II. Em: “descobrimos que o trabalho deve ter um significado maior...” o verbo pede um complemento direto; o elemento coesivo é uma conjunção.
  - III. O último que do texto é um pronome relativo, introduz uma ideia adjetiva.
  - IV. “Na busca por essa essência...” pode ser reescrito, corretamente, em busca dessa essência.
  - V. A expressão ou seja, no final do texto, apresenta uma ideia conclusiva sobre vocação laboral.
- a) I, III e V somente.
  - b) II, III e IV somente.
  - c) III e V somente.
  - d) IV e V somente.
  - e) I, II e III somente.

**Questão 49**

**Assinale a opção em que a norma padrão da língua está plenamente respeitada.**

- a) O profissional do futuro prefere mais entender de educação e psicologia que conhecer bem a empresa.
- b) O papel deste profissional é transitar sobre diferentes áreas da organização empresarial.
- c) Com a tendência ao envelhecimento da população, ela será a guia profissional para a terceira idade.
- d) E, se o prazer ao trabalho for sincero, a mistura entre os espaços pessoais e profissionais deixam de ser um problema.
- e) Saber separar duas áreas ou reuni-las, quando necessário, é uma decisão que os profissionais estão aprendendo, sozinhos, a tomar.

**Questão 50**

**Assinale a opção que apresenta um período que não pode ser transposto para a voz passiva.**

- a) Os jovens de hoje estão mais preocupados em empreender do que em ter estabilidade.
- b) Em maio, o governo americano obrigou as montadoras de veículos a aumentar a eficiência no consumo de combustíveis e diminuir a emissão de poluentes.
- c) Os jovens vão revolucionar o mundo.
- d) Qual força influenciará esse novo trabalho?
- e) Nos Estados Unidos, as mulheres obtêm 60% dos diplomas.

