



PROCESSO SELETIVO para contratação de
empregados do Serviço Social do Comércio - SESC BAHIA

Secretária Nível Gerencial

PROVA
S64-P e S65-P
TARDE

ATENÇÃO:
Verifique se o código da
prova deste caderno de
questões confere com o
seu cartão de respostas



TRANSCREVA EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS A FRASE
DO ESCRITOR JORGE AMADO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO

"Meus livros falam sobre o povo e para o povo."

ATENÇÃO

- DURAÇÃO DA PROVA: 03h30min
- ESTE CADERNO CONTÉM 50 (CINQUENTA) QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA, CADA UMA COM 5 ALTERNATIVAS DE RESPOSTA – A, B, C, D e E – CONFORME DISPOSIÇÃO ABAIXO:

Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
Língua Portuguesa	15	2
Atualidades	05	1
Informática Básica	10	1,5
Conhecimentos Específicos	20	2,5

- VERIFIQUE SE ESTE MATERIAL ESTÁ EM ORDEM, CASO CONTRÁRIO, NOTIFIQUE IMEDIATAMENTE O FISCAL.
- RESERVE OS 30 (TRINTA) MINUTOS FINAIS PARA MARCAR SEU CARTÃO DE RESPOSTAS.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova;
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões;
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões, não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata e acarretará a eliminação do candidato; e
- Ao terminar a prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas.
- O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

www.funcab.org

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 1:

Do navio sueco com sereia de amor

[...]

No dia seguinte, depois do almoço, os marinheiros tiveram novamente folga, espalharam-se pelas ruas. Como gostavam da cachaça ilheense!, comprovavam com orgulho os grapiúnas. Vendiam cigarros estrangeiros, peças de fazenda, frascos de perfume, bugigangas douradas. Gastavam o dinheiro em cachaça, enfiavam-se nas casas de mulheres-dama, caíam bêbados na rua.

Foi depois da sesta. Antes da hora do aperitivo da tarde, naquele tempo vazio, entre as três e as quatro e meia. Quando Nacib aproveitava para fazer as contas da caixa, separar o dinheiro, calcular os lucros. Foi quando Gabriela, terminado o serviço, partiu para casa. O marinheiro sueco, um loiro de quase dois metros, entrou no bar, soltou um bafo pesado de álcool na cara de Nacib e apontou com o dedo as garrafas de “Cana de Ilhéus”. Um olhar suplicante, umas palavras em língua impossível. Já cumprira Nacib, na véspera, seu dever de cidadão, servira cachaça de graça aos marinheiros. Passou o dedo indicador no polegar, a perguntar pelo dinheiro. Vasculhou os bolsos o loiro sueco, nem sinal de dinheiro. Mas descobriu um broche engraçado, uma sereia dourada. No balcão colocou a nórdica mãe-d'água, Yemanjá de Estocolmo. Os olhos do árabe fitavam Gabriela a dobrar a esquina por detrás da igreja. Mirou a sereia, seu rabo de peixe. Assim era a anca de Gabriela. Mulher tão de fogo no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor. Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade. Parecia feita de canto e dança, de sol e luar, era de cravo e canela. Nunca mais lhe dera um presente, uma tolice de feira. Tomou da garrafa de cachaça, encheu um copo de vidro grosso, o marinheiro suspendeu o braço, saudou em sueco, emborcou em dois tragos, cuspiu. Nacib guardou no bolso a sereia dourada, sorrindo. Gabriela ria contente, diria a gemer: “precisava não, moço bonito...”

E aqui termina a história de Nacib e Gabriela, quando renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.

(AMADO, Jorge. *Gabriela, cravo e canela*. 53. ed. Rio de Janeiro: Record, 1977. p. 357.)

Questão 01

A crônica de costumes é uma das maneiras pelas quais se manifesta o regionalismo na obra de Jorge Amado. Todas as alternativas abaixo apresentam elementos que identificam esse regionalismo no texto apresentado, EXCETO:

- Descrição dos hábitos dos marinheiros na zona litorânea.
- Referência a costumes locais como a sesta.
- A presença de elementos da religiosidade popular.
- O olhar suplicante e palavras de uma língua impossível.
- Venda de quinquilharias à população local e o gosto pela cachaça ilheense.

Questão 02

Com base na leitura do texto, analise as afirmativas a seguir:

- Pode-se dizer que o narrador registra tudo o que narra, como se a vida fosse um espetáculo para os olhos.
- Gabriela é descrita como uma mulher completa, feita só de qualidades positivas.
- O amor entre Nacib e Gabriela é impossível porque ambos pertencem a culturas diferentes.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmativa(s) correta(s).

- Somente a I está correta.
- Somente a II está correta.
- Somente I e II estão corretas.
- Somente I e III estão corretas.
- Somente II e III estão corretas.

Questão 03

Na composição do fragmento “[...] renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.”, último parágrafo, o autor emprega uma figura que constrói a ideia a partir de termos inconciliáveis. A figura de linguagem em questão é:

- paradoxo.
- eufemismo.
- aliteração.
- comparação.
- hipérbole.

Questão 04

Transpondo-se para a voz passiva analítica a frase “Vendiam cigarros estrangeiros [...]”, a forma verbal resultante será:

- A) São vendidos.
- B) Vendiam-se.
- C) Serão vendidos.
- D) Foram vendidos.
- E) Eram vendidos.

Questão 05

Sobre a acentuação das palavras do texto é correto afirmar:

- A) Se fosse retirado o acento de CAÍAM (1º parágrafo), o tempo verbal permaneceria inalterado.
- B) IMPOSSÍVEL (2º parágrafo) recebe acento porque é proparoxítona.
- C) As palavras ÁRABE (2º parágrafo) e BÊBADOS (1º parágrafo) são acentuadas pelo mesmo motivo.
- D) A palavra GRAPIÚNAS (1º parágrafo) recebe o acento gráfico por ser paroxítona.
- E) Se fosse retirado o acento da palavra HISTÓRIA (3º parágrafo), haveria manutenção de sua classe gramatical.

Questão 06

No período “Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade”, a relação de sentido, estabelecida entre as orações, é de:

- A) causalidade.
- B) finalidade.
- C) temporalidade.
- D) proporcionalidade.
- E) conformidade.

Questão 07

Levando em conta o contexto em que aparecem os termos destacado das frases abaixo, assinale a alternativa em que o sinônimo apresentado é adequado.

- A) “[...] os marinheiros tiveram novamente FOLGA [...]” = espaço.
- B) “Um olhar SUPLICANTE [...]” = irreverente.
- C) “VASCULHOU os bolsos o loiro sueco [...]” = investigou.
- D) “TOMOU da garrafa de cachaça [...]” = ingeriu.
- E) “[...] EMBORCOU em dois tragos [...]” = virou.

Questão 08

Sobre o trecho em destaque no período “Mulher tão DE FOGO no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor.”, pode-se afirmar que poderia ser substituído, sem perda do sentido original, pelo adjetivo:

- A) ardente.
- B) dengosa.
- C) fulminante.
- D) intempestiva.
- E) pudica.

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 2:

O trapiche

[...] uma grande parte dos Capitães da Areia dormia no velho trapiche abandonado, em companhia dos ratos, sob a lua amarela. Na frente, a vastidão da areia, uma brancura sem fim. Ao longe, o mar que arrebatava no cais. Pela porta viam as luzes dos navios que entravam e saíam. Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.

[...] moleques de todas as cores e de idades as mais variadas, desde os 9 aos 16 anos, que noite se estendiam pelo assoalho e por debaixo da ponte e dormiam, indiferentes ao vento que circundava o casarão uivando, indiferentes chuva que muitas vezes os lavava, mas com os olhos puxados para as luzes dos navios, com os ouvidos presos canções que vinham das embarcações...

É aqui também que mora o chefe dos Capitães da Areia: Pedro Bala. Desde cedo foi chamado assim, desde seus cinco anos. Hoje tem 15 anos. Há dez que vagabundeia nas ruas da Bahia. Nunca soube de sua mãe, seu pai morrera de um balço. Ele ficou sozinho e empregou anos em conhecer a cidade. [...] Quando se incorporou aos Capitães da Areia (o cais recém-construído atraiu para as suas areias todas as crianças abandonadas da cidade) o chefe era Raimundo, o Caboclo, mulato avermelhado e forte.

Não durou muito na chefia o caboclo Raimundo. Pedro Bala era muito mais ativo, sabia planejar os trabalhos, sabia tratar com os outros, trazia nos olhos e na voz a autoridade de chefe. [...]

Todos reconheceram os direitos de Pedro Bala à chefia, e foi desta época que a cidade começou a ouvir falar nos Capitães da Areia, crianças abandonadas que viviam do furto. [...]

Vestidos de farrapos, sujos, semiesfomeados, agressivos, soltando palavrões e fumando pontas de cigarro, eram, em verdade, os donos da cidade, os que a conheciam totalmente, os que totalmente a amavam, os seus poetas.

(AMADO, Jorge. *Capitães da Areia*. 117. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2005. p. 19-21. Fragmento.)

Questão 10

Tomando como base a leitura do texto 2, analise as afirmações.

- I. O local onde vivem retrata a miséria da vida desses meninos, vestidos de farrapos, sujos e agressivos, que vivem do furto.
- II. O trapiche abandonado oferece proteção contra a chuva, o vento e aponta as condições dignas de sobrevivência a que os meninos estão submetidos.
- III. Os garotos contam com a simpatia do narrador, embora sejam caracterizados como ladrões.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmação(ões) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente a III está correta.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

Questão 11

Assinale a alternativa em que estão correta e respectivamente identificadas as relações de sentido dos elementos em destaque nas frases.

- I. “QUANDO se incorporou aos Capitães da Areia [...]”
- II. “[...] MAS com os olhos puxados para as luzes dos navios [...]”
- III. “[...] soltando palavrões E fumando pontas de cigarro, [...]”

- A) tempo – conclusão – adversidade
- B) tempo – adversidade – adição
- C) concessão – tempo – contrariedade
- D) condição – oposição – finalidade
- E) conclusão – conformidade – causa

Questão 09

Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as quadrículas das linhas 09, 12 e 15 do texto “O trapiche”.

- A) à – a – às
- B) à – à – às
- C) à – às – às
- D) a – a – às
- E) a – à – a

Questão 12

Em “Ao longe, o mar que arrebatava no cais.” a classe gramatical da palavra QUE é:

- A) conjunção integrante.
- B) pronome indefinido.
- C) pronome relativo.
- D) substantivo.
- E) advérbio.

Questão 13

Sobre o segmento “Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.”, é correto afirmar:

- A) O verbo da primeira oração é impessoal.
- B) O verbo da segunda oração é transitivo indireto.
- C) A palavra OS (antes de iluminava) é pronome indefinido.
- D) DE ESTRELAS é uma locução adverbial de lugar.
- E) Os verbos VER e ILUMINAR estão flexionados no pretérito imperfeito do indicativo.

Questão 14

Em “[...] seu pai morrera DE um balaço.”, qual a relação de sentido estabelecida, no contexto, pela preposição DE?

- A) Modo
- B) Instrumento
- C) Posse
- D) Matéria
- E) Causa

Questão 15

No sexto parágrafo, os adjetivos sujos, semiesfomeados, agressivos, concordam com:

- A) crianças.
- B) Pedro Bala.
- C) todos.
- D) Capitães da Areia.
- E) outros.

ATUALIDADES

Questão 16

O ano de 2012 ficou marcado por algumas políticas econômicas que provocaram discussões até mesmo entre os leigos. Uma das ações econômicas adotadas pelo Governo Federal em 2012 foi:

- A) a proibição das importações de produtos industrializados provenientes dos países asiáticos.
- B) o aumento sistemático da taxa de juros denominada Selic a um patamar superior a 15%.
- C) a mudança na regra dos juros para depósitos em novas cadernetas de poupança.
- D) o congelamento dos salários dos servidores públicos federais com 20 anos de serviço.
- E) a isenção de imposto de renda para todo contribuinte com salário de até 3 mil reais por mês.

Questão 17

Foi realizado pelo jornal Folha de São Paulo, com a contribuição do Instituto Datafolha, um ranking entre as universidades brasileiras, listando-as de acordo com a qualidade. Para a elaboração do ranking, foram utilizados quatro indicadores, a saber: “qualidade da pesquisa”, “qualidade de ensino”, “avaliação do mercado” e “indicador de inovação”. Entre as instituições localizadas no estado da Bahia, a que ficou com a melhor colocação foi a Universidade:

- A) Federal da Bahia (UFBA).
- B) Estadual de Santa Cruz (UESC).
- C) Estadual de Feira de Santana (UEFS).
- D) Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).
- E) Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

Questão 18

Leia o fragmento da reportagem a seguir.

“Acertamos em cheio com a implantação do 4G enquanto expandimos a 3G, que vai ficar um bom tempo e prestar ainda grande serviço”, disse na noite desta segunda-feira (8) o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, ao abrir a Futurecom, feira de telecomunicações que acontece até quinta-feira (11) no Riocentro, na Zona Sul do Rio. Paulo Bernardo disse que a adesão ao 4G vai ser rápida e vai descongestionar a rede 3G, que, segundo disse, “vai ficar melhor ainda”.

(Fonte: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/10.html>>)

A tecnologia denominada de 4G, logo após ser instalada, possibilitará:

- A) a universalização, no Brasil, das televisões com o sistema HD.
- B) a transmissão de dados em velocidade muito superior ao 3G.
- C) o contato telefônico direto entre as zonas urbanas e rurais.
- D) a remoção de todas as antenas de celulares instaladas no país.
- E) o envio de fotos por meio de aparelhos celulares e telefones fixos.

Questão 19

O prêmio Nobel da Paz é um dos títulos mais divulgados no mundo e, normalmente, contempla uma personalidade de reconhecido esforço por movimentos pacíficos. O Nobel da Paz de 2012 foi marcado por discussões acaloradas sobre o poder das relações internacionais na outorga do prêmio. O prêmio foi concedido, em 2012, para:

- A) Médicos Sem Fronteiras.
- B) Barack Obama.
- C) Mahmoud Ahmadineja.
- D) União Europeia.
- E) Fundo Monetário Internacional.

Questão 20

Foi sancionada pela presidência da República, em 29 de agosto de 2012, a denominada Lei de Cotas Sociais. Após grande debate e avaliação de práticas já adotadas em diversas instituições de Ensino Superior, a lei prevê, entre outras obrigações, a reserva de:

- A) 15% das vagas nas Universidades Federais para quem tiver estudado, no último ano do Ensino Médio, em escola pública.
- B) 25% das vagas para negros e 25% para portadores de deficiência motora em Universidades Federais, Estaduais e Municipais.
- C) 50% das vagas em Universidades Federais para quem tiver feito o Ensino Médio integralmente em escola pública.
- D) 30% das vagas para negros e 20% para indígenas em todas as instituições de Ensino Superior, sejam públicas ou privadas.
- E) 65% das vagas para estudantes que estudaram todo o Ensino Fundamental e Médio em instituições públicas federais e estaduais.

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 21

No Painel de Controle do Windows XP, a ferramenta que exibe a quantidade de RAM e velocidade do processador de seu computador é:

- A) Programas.
- B) Sistema.
- C) Rede e Internet.
- D) Aparência e Personalização.
- E) Hardware e Sons.

Questão 22

No Microsoft Office Word 2003, os ícones  ,  e  correspondem, respectivamente, às funções:

- A) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Abrir e Realce.
- B) Negrito, Salvar e Cor da Borda.
- C) Alinhar texto à esquerda, Abrir e Cor da Fonte.
- D) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Salvar e Cor de Preenchimento.
- E) Negrito, Abrir e Realce.

Questão 23

No Microsoft Office Excel 2003, a tecla TAB:

- A) move o cursor para a próxima célula acima.
- B) move o cursor para a próxima célula abaixo.
- C) move o cursor para a próxima célula à esquerda.
- D) move o cursor para a próxima célula à direita.
- E) apaga o conteúdo da célula.

Questão 24

Num sistema de correio eletrônico, faz parte da Caixa Postal:

- A) Caixa de Entrada.
- B) Caixa de Saída.
- C) Lixeira.
- D) Rascunho.
- E) Catálogo de Endereços.

Questão 25

Considere que o técnico da área de suporte da empresa na qual você trabalha tenha detectado, em seu computador, um Cavalo de Troia. O recurso de computador que pode ter auxiliado nessa localização foi:

- A) Ferramenta de Busca Google.
- B) Firewall.
- C) Sistema Antivírus.
- D) Gerenciador de Tarefas.
- E) Fragmentador.

Questão 26

No Microsoft Office Word 2007, o ícone que permite mudar a aparência do texto abaixo do Formato 1 para o Formato 2 é:

Formato 1:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

Formato 2:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 
- E) 

Questão 27

Observe a seguir o resultado parcial da pesquisa da palavra “funcab” na ferramenta de busca Google. Para acessar o site correspondente, deve-se clicar em:

[FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](#)

www.funcab.org/

FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Projetos **Funcab**. Conheça a Fundação ...

- A) www.funcab.org/
- B) Projetos Funcab
- C) [FUNCAB – Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](#)
- D) Conheça a fundação
- E) FUNCAB - Funda

Questão 28

Observe abaixo a planilha criada no Microsoft Office Excel 2007. Sobre essa planilha, é INCORRETO afirmar que:

	A	B
1	Item	Valor
10	Luz	150
16	IPTU	133
17	Incêndio	4
20	Alimentação (mercado, feira, peixaria, padaria)	680
23	CEG	150
25	Remédios crianças	150
32		
33	Total Despesas	2.637

- A) Existem linhas ocultas.
- B) Para copiar a formatação da célula 1A para as demais células, basta utilizar o recurso  Copiar
- C) Para acrescentar casas decimais nas células da coluna B, basta utilizar o recurso 
- D) Para totalizar os valores das células da coluna B, basta utilizar o recurso  AutoSoma
- E) A célula 1A está em negrito e centralizada.

Questão 29

A estrutura padrão de um endereço eletrônico é:

- A) protocolo://máquina/caminho/recurso
- B) www + . + nome da conta + nome do provedor
- C) HTTP://máquina/caminho/recurso
- D) nome da caixa postal + @ + nome da empresa
- E) nome da caixa postal + @ + nome do provedor

Questão 30

Observe a seguir uma questão postada numa comunidade técnica:

“Como modificar a configuração do meu computador para 1920x1080?”

A ferramenta do Windows que permite alterar essa configuração é:

- A) Resolução de Tela.
- B) Protetor de Tela.
- C) Plano de fundo.
- D) Tema.
- E) Fontes e Cores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

São consideradas características da redação oficial:

- I. A concisão, que faz desaparecer do texto os excessos linguísticos que nada lhe acrescentam.
- II. Uso de determinados padrões de linguagem que incorporem expressões pessoais ou coloquiais.
- III. O uso do padrão culto de linguagem, evitando-se os vocábulos de circulação restrita, como a gíria e o jargão.
- IV. O uso de palavras rebuscadas e o emprego de figuras de linguagem utilizadas na literatura.

Somente estão corretas as alternativas.

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

Questão 32

Podemos entender que liderança é:

- A) a capacidade de usar seu poder pessoal para garantir seus propósitos individuais.
- B) a capacidade de articular interesses setoriais para os verem prevalecer no processo decisório.
- C) uma habilidade política decorrente da posição hierárquica e da autoridade do cargo.
- D) uma habilidade inata demonstrada apenas por algumas pessoas e independente de treinamento.
- E) o processo de influenciar as atividades de um grupo organizado na direção da realização de um objetivo.

Questão 33

Destaca-se como DESVANTAGEM na utilização de um sistema de correio eletrônico no ambiente empresarial a:

- A) redução da dificuldade de comunicação entre os membros de uma equipe.
- B) garantia da entrega das mensagens ao usuário independentemente de hora e lugar.
- C) eliminação da necessidade de uma série de chamadas telefônicas.
- D) ausência de protocolo ou registro material de recebimento da mensagem pelo receptor.
- E) manutenção de contato discreto e formal comum a rede de contatos.

Questão 34

Quanto ao emprego dos pronomes de tratamento e possessivos assinale a forma correta.

- A) Vossa Senhoria nomeará seu substituto.
- B) Vosso assistente entregará o documento a V. Exa. amanhã.
- C) Tenha Vossa Senhoria, com vossa equipe, um Feliz Natal.
- D) A quem V. Exa. entregou vossa petição?
- E) Sua Excelência sabe que vossa opinião é fundamental.

Questão 35

Alguns procedimentos devem ser observados por um secretário na elaboração de reuniões. Assinale a afirmativa que NÃO pertence a esses procedimentos.

- A) Sem agendamento prévio elas não serão tão eficientes quanto às marcadas com antecedência.
- B) Para facilitar o trabalho, recomenda-se organizar uma pasta "follow-up".
- C) Definir uma pauta objetiva, ainda que bem simples, é essencial.
- D) Convocar apenas as pessoas envolvidas diretamente, visando maior produtividade.
- E) A escolha do local deve ser adequada e seu agendamento feito com antecedência.

Questão 36

São atribuições e técnicas do secretário:

- I. Definir as atividades dos executivos e estabelecer seu cronograma de execução.
- II. Coordenar e controlar equipes e atividades.
- III. Organizar eventos dentro de regras protocolares e de etiqueta social.

Está(ão) correta(s).

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

Questão 37

A abreviação correta das formas de tratamento:

- A) Reverendíssimo - Revmo.
- B) Sua Santidade - S.Sa.
- C) Ilustríssimo - Ilm.
- D) Vossa Senhoria - V.S.
- E) Excelentíssimo - Emno.

Questão 38

O fecho das comunicações oficiais possui a finalidade óbvia de arrematar o texto. Com relação ao fecho da comunicação afirma-se que:

- A) só existem dois tipos de fecho que são: "cordialmente" e "atenciosamente".
- B) para autoridades superiores usa-se apenas a expressão "atenciosamente".
- C) os fechos para as autoridades estrangeiras atendem a rito e tradição próprios.
- D) para autoridades de hierarquia inferior usa-se "respeitosamente".
- E) para pessoas de fora do serviço público usa-se "cordialmente".

Questão 39

Considerando o emprego adequado dos pronomes de tratamento é correto dizer que:

- A) VOSSA EMINÊNCIA é utilizado em comunicações para sacerdotes e clérigos.
- B) DOUTOR não é forma de tratamento, e sim título acadêmico.
- C) VOSSA SENHORIA é utilizado para se dirigir a autoridades do Poder Executivo.
- D) o emprego do superlativo ILUSTRÍSSIMO é sempre obrigatório para as autoridades.
- E) a forma VOSSA MAGNIFICÊNCIA é empregado para as autoridades privadas.

Questão 40

Quando se lida no atendimento de pessoas, precisa-se atentar para procedimentos como:

- A) ser prolixo, fazendo perguntas e descobrindo os interesses pessoais do atendido.
- B) discriminar as pessoas por sua forma de falar ou de se vestir.
- C) ser objetivo, superficial e rápido evitando desperdício do seu tempo.
- D) prestar atenção à solicitação do outro, sabendo ouvir com paciência.
- E) demonstrar seus conhecimentos, evidenciando a importância de seu cargo.

Questão 41

Tomando como base os conceitos fundamentais do ciclo vital dos documentos, assinale a opção correta.

- A) A transferência de documentos de um arquivo para outro deve ser feita apenas eventualmente.
- B) O ciclo documental é constituído por duas fases: a fase primária e a fase permanente.
- C) Arquivo permanente é o conjunto de documentos arquivados em caráter definitivo devido ao seu valor histórico.
- D) Documentos que esgotaram seus prazos de vigência devem ser descartados de imediato.
- E) Chamamos de arquivo primário ao conjunto de documentos oriundos do arquivo corrente, que estão com baixa frequência de uso.

Questão 42

Visando à qualidade de atendimento, o secretário poderá contribuir na geração de resultados, se entender que:

- A) os clientes internos são aqueles que podem vir a se tornar clientes externos e que virão a utilizar os serviços da empresa.
- B) os clientes externos e os clientes internos devem ter a mesma importância para a empresa.
- C) os clientes tipo “laranja-desagradável” são aqueles que, em decorrência de falha no atendimento, se sentem vítimas da empresa.
- D) os clientes externos sempre serão os mais importantes para a organização e devem ser tratados de forma especial.
- E) o melhor atendimento é fruto apenas do desejo de um competente administrador e resultado de sua estratégia pessoal.

Questão 43

O contrato administrativo requer algumas formalidades, destacando-se:

- A) ser empregado para a exposição de projetos adotados por setor do serviço público.
- B) ser numerado e assinado por quem o subscreve.
- C) ser assinado por uma ou mais de uma autoridade em favor de um servidor.
- D) ser obrigatório o respeito às disposições do direito comum e da legislação.
- E) ser escrito em folha corrida, devendo-se evitar rasuras.

Questão 44

Quanto à modalidade de arquivamento, pode-se dizer que:

- A) considerando-se a forma de consulta, o arquivo pode ser de consulta direta, indireta e remota.
- B) o arquivo de informações tornou-se uma atividade que não pode ser realizada por meio de computadores.
- C) o método automático não pode ser usado para arquivamento de nomes de pessoas e de firmas.
- D) a consulta é direta, quando a localização de uma informação arquivada é orientada pela consulta a uma tabela.
- E) o método numérico é de consulta indireta devendo-se recorrer a um índice auxiliar alfabético.

Questão 45

A comunicação externa para autoridade, em que uma entidade comunica assunto de serviço, de forma resumida e clara, usando linguagem cerimonial e formal é:

- A) o expediente.
- B) a carta comercial.
- C) o ofício.
- D) a declaração.
- E) o parecer.

Questão 46

Assinale a alternativa em que consta o correto arquivamento dos nomes relacionados abaixo, pelo método alfabético.

José Monte Verde - Heitor Villa-Lobos - Renato da Silva Lopes - Carlos D'Andrade - Joel Rui Ribeiro Filho

- A) D'Andrade, Carlos - Lopes, Renato da Silva - Monte Verde, José - Ribeiro Filho, Joel Rui - Villa-Lobos, Heitor
- B) Andrade, Carlos D' - Filho, Joel Rui Ribeiro - Lobos, Heitor Villa - Lopes, Renato da Silva - Verde, José Monte
- C) Carlos D'Andrade - Heitor Villa-Lobos - Joel Rui Ribeiro Filho - José Monte Verde - Renato da Silva Lopes
- D) Andrade, Carlos D' - Filho, Joel Rui Ribeiro - Lopes, Renato da Silva - Monte Verde, José - Villa-Lobos, Heitor
- E) D'Andrade, Carlos - Lopes, Renato da Silva - Ribeiro Filho, Joel Rui - Verde, José Monte - Villa-Lobos, Heitor

Questão 47

A entrada de documentos na instituição é realizada pelo setor de protocolo ao qual compete, entre outras incumbências:

- A) efetivar atividades de pesquisa de mercado, recrutamento e seleção de pessoas.
- B) aplicar técnicas para que todos na empresa trabalhem de forma organizada e produtiva.
- C) controlar os documentos que tramitam no órgão, assegurando sua imediata localização.
- D) elaborar textos legais que definam normas para o trabalho de avaliação e controle.
- E) prestar atendimento telefônico, dando informações ou buscando autorização para a entrada de visitantes.

Questão 48

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, em relação à redação oficial, é correto afirmar que:

- A) todos os tipos de documentos do padrão ofício devem ser impressos em papel de tamanho "ofício".
- B) o memorando é utilizado para a comunicação entre unidades administrativas de quaisquer órgãos, tratando-se de uma forma de comunicação externa.
- C) quanto ao destino e procedência, pode-se classificar a correspondência em oficial e particular.
- D) o memorando segue o modelo do padrão ofício, com a diferença de que o seu destinatário deve ser mencionado pelo cargo que ocupa.
- E) a exposição de motivos é o expediente dirigido ao presidente de uma empresa para informá-lo de assunto do interesse de funcionário.

Questão 49

O objetivo fundamental da pauta de reunião é:

- A) estabelecer os assuntos que serão tratados e a finalidade da mesma.
- B) determinar o tempo de tratamento de cada tópico estabelecido.
- C) definir os participantes que serão convocados para a mesma.
- D) estabelecer o seu local e horário de início e término.
- E) formalizar sua convocação e local de realização.

Questão 50

Considerando a excelência no atendimento ao cliente, são competências requeridas ao secretário:

- A) mobilizar as áreas funcionais para fornecer resultados.
- B) digitação e edição de textos técnicos e comerciais.
- C) elaboração de relatórios administrativos e técnicos.
- D) manutenção de arquivos e agendas, inclusive eletrônicos.
- E) capacidade de responder perguntas, tirar dúvidas e resolver problemas.