



PROCESSO SELETIVO PÚBLICO INDÚSTRIAS NUCLEARES DO BRASIL – INB

Edital 01/2018

SECRETÁRIA

Código: 312

LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES

1. Este caderno contém as questões da **Prova Objetiva**.
2. Use o modelo da Folha de Respostas reproduzido ao final deste caderno para registrar seu gabarito.
3. Ao receber a **Folha de Respostas** da **Prova Objetiva**:
 - Confira seu nome, número de inscrição e o cargo.
 - Assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

4. **ATENÇÃO**: transcreva no espaço apropriado da sua **FOLHA DE RESPOSTAS** da Prova Objetiva, com sua caligrafia usual, mantendo as letras maiúsculas e minúsculas, desconsiderando aspas e autoria, a seguinte frase:

“O sábio procura a ausência de dor e não o prazer.” Aristóteles

ATENÇÃO:

FOLHAS DE RESPOSTAS SEM ASSINATURA NÃO TÊM VALIDADE.

5. Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas** da **Prova Objetiva**:

01 A B C D • use apenas caneta esferográfica azul ou preta;

02 A B C D • preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;

03 A B C D • assinale somente **uma** alternativa em cada questão.

04 A B C D Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou rasuras.

NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.

As **Folhas de Respostas** não devem ser dobradas, amassadas ou rasuradas.

ATENÇÃO: Período de Sigilo: 2 (duas) horas. Os candidatos não poderão utilizar-se, em hipótese alguma de lapiseira, corretivos, borracha ou outro material distinto. Quaisquer acessórios como óculos escuros, boné, chapéu, gorro, lenço ou similares não terão seu uso permitido. Quaisquer aparelhos eletrônicos como telefone celular, smartphones, tablets, relógios (ainda que analógicos), enquanto na sala de prova, deverão permanecer desligados, tendo sua bateria retirada. Ao receber o Caderno de Questões, o candidato deverá conferi-lo e, caso esteja incompleto ou apresente defeito, deverá solicitar ao fiscal de sala que o substitua, não cabendo reclamações posteriores nesse sentido. Faz parte da verificação a ser realizada pelo candidato as informações da Carreira/Cargo em que se inscreveu na capa do Caderno de Provas e dos dados pessoais descritos em sua Folha de Respostas. As instruções constantes no Caderno de Questões e na Folha de Respostas, bem como as orientações e instruções expedidas pela Fundep durante a realização das provas, complementam o Edital e deverão ser rigorosamente observadas e seguidas pelo candidato. O candidato deverá apor sua assinatura na lista de presença de acordo com aquela constante no seu documento de identidade apresentado. Será proibida, durante a realização das provas, qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos ou entre estes e pessoas estranhas, oralmente ou por escrito, assim como não será permitido o uso de livros, códigos, manuais, impressos, anotações ou quaisquer outros meios. Somente será permitido assinalar as respostas das Questões da prova na Folha de Respostas com a utilização de caneta esferográfica com tinta na cor azul ou preta. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato termine sua prova, devendo todos assinarem a Ata de Ocorrências da sala, atestando a idoneidade da fiscalização das provas, retirando-se da sala de aplicação da prova de uma só vez. Poderá, ainda, ser eliminado o candidato que: a) tratar com falta de urbanidade os examinadores, auxiliares, aplicadores das provas ou autoridades presentes; c) usar de meios ilícitos para obter vantagem para si ou para outros.

O Caderno de Questões e os gabaritos das Provas Objetivas de Múltipla Escolha serão divulgados nos endereços eletrônicos <www.gestaodeconcursos.com.br>, e <www.inb.gov.br>, no dia 5 de março de 2018.

DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: 4 (QUATRO) HORAS



ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a),

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **46 (quarenta e seis) questões de múltipla escolha**, cada uma constituída de 4 (quatro) alternativas de respostas, assim distribuídas: 16 (dezesesseis) questões de **Língua Portuguesa**, 10 (dez) questões de **Conhecimento de Normas** e 20 (vinte) questões de **Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe **imediatamente** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso não observe essa recomendação, não lhe caberá qualquer reclamação ou recursos posteriores.

INSTRUÇÃO: Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 5.

Tenho saudade da época em que devolver o troco errado era normal

Na minha infância, nos finais de semana, íamos à casa de nossos avós para uma visita. Enquanto o papai ouvia as histórias do vovô e a mamãe ajudava a vovó a passar o café, meu irmão e eu nos deliciávamos com o bolo de fubá. Mas a nossa maior expectativa era o que vinha depois do lanche: as moedinhas que o vovô nos dava para comprar doces no mercadinho da esquina.

Uma vez, voltei radiante após uma compra em que as moedas, misteriosamente, se multiplicaram: as balas não cabiam na minha mão. Mas meu avô, muito sério, me levou de volta ao bar para saber o que tinha acontecido.

Trinta anos depois, estava eu, havia 20 minutos, procurando por uma vaga em um estacionamento lotado. Então parei meu carro num local distante e fui caminhando até a entrada do shopping. Vi uma moça manobrar seu carro em uma vaga reservada para idosos. Ela estava junto com uma criança, e fiquei pensando no futuro adulto que aquela mãe está criando (talvez alguém que não dará valor para o que é certo e o que é errado).

A moça passou por mim, em seu mundinho pequeno, enquanto um enorme desânimo me abateu. Se eu tivesse parado em uma das vagas reservadas para idosos (muitas estavam vazias), provavelmente já teria pago a minha conta e teria tido tempo de almoçar antes de voltar para o trabalho. Senti raiva. Também me senti uma tola. Por fim, senti vergonha e senti falta do meu avô.

[...]

BEDONE, Rebeca. *Revista bula*. Disponível em: <<https://goo.gl/3gy8q8>>. Acesso em: 19 out. 2017 (Fragmento adaptado).

QUESTÃO 1

De acordo com o texto, **não** se pode afirmar:

- A) A autora tinha consciência que estacionar em uma vaga proibida para ela seria de extrema valia, mas, por questões éticas, preferiu não o fazer.
- B) Para a autora, o filho da motorista que estaciona na vaga para idosos será uma pessoa que não obedecerá a regras quando for um adulto.
- C) A protagonista das situações expostas no texto condena a atitude tomada pela motorista que estaciona o carro na vaga para idosos.
- D) A autora acaba por recriminar seus pensamentos por pensar que poderia ter feito o que a outra motorista fez.

QUESTÃO 2

Releia o trecho a seguir.

“[...] provavelmente já **teria** pago a minha conta e teria tido tempo de almoçar antes de voltar para o trabalho.”

O uso do futuro do pretérito nesse trecho confere ao texto uma ideia de:

- A) explicação.
- B) ressalva.
- C) condição.
- D) causa.

QUESTÃO 3

É **possível** depreender que as moedas parecem se multiplicar na mão da autora porque:

- A) como são outros tempos, o poder de compra é maior, logo o número de balas adquiridas é maior.
- B) o avô da autora acaba lhe dando um número maior de moedas que aquele que ele costumava dar a ela.
- C) como ela não menciona mais seu irmão, acaba por juntar a quantia dos dois e comprar um número maior de balas.
- D) o vendedor comete algum erro no momento de fazer a contagem delas ou das balas.

QUESTÃO 4

Os sentimentos a seguir estão presentes no relato da autora, **EXCETO**:

- A) Nostalgia.
- B) Frustração.
- C) Saudosismo.
- D) Tristeza.

QUESTÃO 5

São características do gênero textual desse texto, **EXCETO**:

- A) Linguagem de fácil compreensão.
- B) Pode possuir um caráter humorístico, crítico ou irônico.
- C) Busca convencer o leitor da opinião do autor.
- D) Descreve fatos cotidianos.

INSTRUÇÃO: Leia o texto a seguir para responder às questões de 6 a 10.

A liberdade sempre foi um elemento fundamental da cultura ocidental, que tem nela toda sua sólida base cultural.

Há dois caminhos para se conceituar “liberdade”. O primeiro, de natureza filosófica, examina-a sob o prisma do determinismo e do livre-arbítrio. O homem, em sociedade, está sujeito a limitações permanentes. Sofre injustiças, é cerceado na sua espontaneidade. O Estado o envolve com seu manto quase sempre opressor.

Por outro lado, por mais que o homem se envolva nas teias limitadoras da sociedade, sobra-lhe sempre um espaço em que é autônomo para pensar e agir. Nele faz escolhas e exerce predileções. É sujeito responsável por tudo que faz. Livre-arbítrio e liberdade são dois parâmetros em que o homem se situa, ora limitado ou autônomo para agir.

O segundo caminho da liberdade é o jurídico. O homem, desde que superou a condição de nômade e se estabeleceu em território fixo, criou imediatamente normas que possibilitaram a convivência das tribos. Depois, com o correr dos séculos, em lenta, mas permanente evolução, criou o Estado para regular uma sociedade cada vez mais difícil e completa. Esta sociedade abafa e limita o indivíduo que é obrigado a ceder, para o interesse público e vontade coletiva, muito de sua liberdade.

Também aqui, criou-se um espaço, à custa de esforço, lutas e guerras entre o indivíduo e o Estado, verdadeiro Leviatã que a cada dia o envolve em sua rede cada vez mais limitadora. A resposta foi a criação de direitos que a experiência e a história do homem colocou como imprescindíveis para a vida coletiva e individual. São os direitos humanos, que passaram a anteceder o Estado, impondo-lhe limitações e reservas. Entre eles e o Estado nasceu a liberdade moderna, com o necessário equilíbrio nem sempre fácil de obter.

Se há liberdade “plena”, ela se deturpa em libertinagem. Se não há liberdade, caímos no mundo das ditaduras em que o homem é apenas um ser que vive debaixo do tacho do Estado. Assemelha-se aos animais e reduz-se à vida não criativa, tornando-se mera unidade social.

[...]

SILVA, Antônio Álvares. *Hoje em dia*. Disponível em: <<https://goo.gl/QCG3vf>>. Acesso em: 19 out. 2017 (Fragmento adaptado).

QUESTÃO 6

De acordo com o texto, a liberdade:

- A) é dicotômica, abarcando diferentes áreas do conhecimento e permeando a vida humana de alguma forma.
- B) está representada por dois caminhos que, em um ou outro aspecto, não são influenciados pelo próprio homem.
- C) é sempre cerceada pela sociedade, razão pela qual o homem é um ser, atualmente, sem liberdade.
- D) independe de conceitos e vontades pessoais, estando o homem condicionado a agir de formas pré-determinadas.

QUESTÃO 7

Analise as afirmativas a seguir.

- I. Sem liberdade, o homem torna-se um indivíduo sem vontade própria.
- II. Os direitos humanos fazem um contraponto ao poder opressor do estado.
- III. O homem cede parte de sua liberdade para viabilizar a vida em sociedade.

De acordo com o texto, estão **corretas** as afirmativas:

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

QUESTÃO 8

Releia o excerto a seguir.

“O homem, **desde que superou a condição de nômade e se estabeleceu em território fixo**, criou imediatamente normas que possibilitaram a convivência das tribos.”

O trecho destacado desse excerto exerce sobre o restante da frase uma ideia:

- A) comparativa.
- B) temporal.
- C) aditiva.
- D) concessiva.

QUESTÃO 9

Releia o trecho a seguir.

“Depois, com o correr dos séculos, em lenta, **mas** permanente evolução, criou o Estado para regular uma sociedade cada vez mais difícil e completa.”

Esse trecho **não** pode, sem prejuízo de seu sentido original, ser reescrito da seguinte forma:

- A) Depois, com o correr dos séculos, em lenta, **portanto** permanente evolução, criou o Estado para regular uma sociedade cada vez mais difícil e completa.
- B) Depois, com o correr dos séculos, em lenta, **contudo** permanente evolução, criou o Estado para regular uma sociedade cada vez mais difícil e completa.
- C) Depois, com o correr dos séculos, em lenta, **todavia** permanente evolução, criou o Estado para regular uma sociedade cada vez mais difícil e completa.
- D) Depois, com o correr dos séculos, em lenta, **entretanto** permanente evolução, criou o Estado para regular uma sociedade cada vez mais difícil e completa.

QUESTÃO 10

Releia os trechos a seguir.

- I. “Há dois caminhos para **se** conceituar ‘liberdade’.”
- II. “[...] por mais que o homem **se** envolva nas teias limitadoras da sociedade [...]”
- III. “[...] são dois parâmetros em que o homem **se** situa [...]”
- IV. “[...] desde que superou a condição de nômade e **se** estabeleceu em território fixo [...]”
- V. “Também aqui, criou-**se** um espaço, à custa de esforço [...]”

A palavra “se”, destacada nesses trechos, possui a mesma função sintática em:

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

INSTRUÇÃO: Leia o texto a seguir para responder às questões de 11 a 16.

Nós e os brasileiros

Gostamos muito de falar dos brasileiros.

Alguns de nós, mais inclinados para a *pureza*, reclamamos muito por causa da suposta *brasileirização* da cultura portuguesa, a começar no excesso de telenovelas brasileiras (tópico na moda há uns anos, entretanto apagado por via duma dieta prolongada de novelas da TV) e a terminar no horror ao Acordo Ortográfico, para muitos uma cedência imperdoável da nossa alma linguística ao Brasil.

Outros de nós gostamos do Brasil porque nos dá uma sensação de grandeza, chamemos-lhe lusofonia ou a tal pátria que é a língua portuguesa. Sem o Brasil, a lusofonia seria uns pedacinhos de terra europeus e africanos. Quem gosta de sentir uma identidade mais misturada em direcção ao sul gosta muito do Brasil e não se importa com miscigenações culturais e linguísticas. Fica até aliviado, que isto da pureza cansa muito.

Há ainda quem misture um pouco as coisas e goste que os brasileiros falem a nossa língua, mas gostava mais se não tivessem esse desprazer de a falar doutra maneira.

Para o mal e para o bem, o Brasil é uma das balizas da nossa identidade: pelo medo ou pelo fascínio, está bem presente nas discussões sobre o que é ser português.

Ora, para os brasileiros, somos pouco mais do que um povo europeu como os outros (que por obra do mero acaso lhes deu o nome à língua e aparece nos livros de história). Enfim, também lhes demos alguns imigrantes, umas boas anedotas e, agora, alguns actores desempoeirados. Pouco mais do que isso.

Os brasileiros conhecem Portugal, até têm avós transmontanos, mas estamos longe de ser uma das balizas da identidade brasileira. Somos uma curiosidade histórica.

A língua portuguesa é parte, claro, da identidade brasileira, mas sem que por isso os brasileiros sintam uma ligação especial ao longínquo país donde a língua veio (e donde vieram os brasileiros quase todos, claro). Para os brasileiros, o nome da língua é um pormenor: o importante é não ser a mesma língua dos vizinhos.

Em suma, o que para nós é um foco de *tensão identitária*, para eles não aquece nem arrefece.

[...]

NEVES, Marco. *Blog da Parábola Editorial*. Disponível em: <<https://goo.gl/qWPdWy>>. Acesso em: 20 out 2017.

QUESTÃO 11

Analise as afirmativas a seguir.

- I. O autor não concorda com a aprovação do último Acordo Ortográfico.
- II. Há reconhecimento, por parte do autor, da importância histórica do Brasil para Portugal, e vice-versa.
- III. Para o autor, o número de telenovelas exportadas para seu país é demasiado.

De acordo com o texto, estão **corretas** as afirmativas:

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

INSTRUÇÃO: Leia o trecho a seguir para responder às questões de 12 e 13.

“Em suma, o que para nós é um foco de *tensão identitária*, para eles não aquece nem arrefece.”

QUESTÃO 12

Pelo contexto, é **possível** perceber que o verbo “arrefecer” pode ser substituído, mantendo-se a mesma relação semântica entre as palavras, pelo verbo:

- A) interessar.
- B) aborrecer.
- C) esfriar.
- D) incomodar.

QUESTÃO 13

A expressão “em suma” serve para:

- A) resumir algo que já foi dito anteriormente.
- B) explicar a ideia que o autor vem desenvolvendo nessa parte do texto.
- C) adicionar um comentário novo à ideia apresentada.
- D) chamar a atenção do leitor para um ponto importante no texto.

QUESTÃO 14

O uso de palavras não tão comuns ao português brasileiro ou de estruturas sintáticas relativamente diferentes nesse texto é um exemplo típico de:

- A) metáfora.
- B) intertextualidade.
- C) variação linguística.
- D) gramaticalização.

QUESTÃO 15

Segundo o autor:

- A) o português não se sente confortável em relação às anedotas a seu respeito contadas no Brasil.
- B) o brasileiro não se incomoda com o Acordo Ortográfico.
- C) o brasileiro se sente bem por não possuir a mesma língua da maioria dos outros países sul-americanos.
- D) o português precisa parar de se importar com a antiga colônia de seu país.

QUESTÃO 16

Leia o trecho a seguir.

“[...] que por obra do mero acaso lhes deu o nome à língua e aparece nos livros de história [...]”

Sobre o acento indicativo de crase nesse trecho, assinale as afirmativas a seguir.

- I. É obrigatório.
- II. Nessa aceção, o verbo “dar” é bitransitivo e rege o acento.
- III. Ocorre devido à determinação do substantivo “língua”.

Estão **corretas** as afirmativas:

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

CONHECIMENTO DE NORMAS

QUESTÃO 17

O conhecimento da terminologia é importante para a correta interpretação das normas. A exemplo de outras, a norma ABNT NBR ISO 14001:2015 define alguns termos.

Assinale a alternativa que apresenta o termo da ABNT NBR ISO 14001:2015 que é definido como “elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que interage ou pode interagir com o meio ambiente”.

- A) Condição ambiental
- B) Desempenho ambiental
- C) Impacto ambiental
- D) Aspecto ambiental

QUESTÃO 18

Analise as seguintes afirmativas relativas à norma ABNT NBR ISO 14001:2015 e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () A norma ABNT NBR ISO 14001:2015 indica que a organização deve promover a mitigação de efeitos adversos das suas condições ambientais para alcançar o desenvolvimento sustentável.
- () A norma ABNT NBR ISO 14001:2015 é capaz de alterar os requisitos legais da organização.
- () A adoção da norma ABNT NBR ISO 14001:2015 garante resultados ambientais ideais.
- () Duas organizações distintas podem ter metas diferentes de desempenho ambiental e, mesmo assim, ambas podem atender aos requisitos da norma ABNT NBR ISO 14001:2015.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) V F V F
- B) F V F V
- C) V F F V
- D) F V V F

QUESTÃO 19

Existe um conjunto de normas complementares às normas que determinam os requisitos para o sistema de gestão das organizações. Relacione a COLUNA I com a COLUNA II, associando as normas às suas respectivas indicações de conteúdo.

COLUNA I

1. ABNT NBR ISO 9000:2015
2. ABNT NBR ISO 10013:2002
3. ABNT NBR ISO 10015:2001
4. ABNT NBR ISO 19011:2012

COLUNA II

- () Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade.
- () Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.
- () Fundamentos e vocabulário para sistemas de gestão da qualidade.
- () Diretrizes de como aplicar treinamento, para atender às necessidade do sistema de gestão da qualidade.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 3 4
- B) 4 3 2 1
- C) 2 4 1 3
- D) 3 1 4 2

QUESTÃO 20

A norma BS OSHAS 18001:2007 estabelece uma hierarquia para a redução de riscos associados à segurança e à saúde ocupacional. A esse respeito, considere as seguintes ações:

1. Equipamento de proteção individual.
2. Eliminação.
3. Sinalização / advertência e / ou controles administrativos.
4. Substituição.
5. Controles de engenharia.

Segundo a hierarquia determinada nessa norma, assinale a alternativa que apresenta a sequência **correta** de ações para a redução desses riscos.

- A) 1 2 3 4 5
- B) 5 1 2 3 4
- C) 5 1 4 2 3
- D) 2 3 5 4 1

QUESTÃO 21

Em acordo com a BS OSHAS 18001:2005, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Uma "ocorrência perigosa" é um tipo particular de incidente que não propiciou lesões, ferimentos, danos à saúde ou fatalidade.
- B) Um sistema de gestão é um conjunto de requisitos inter-relacionados, utilizados para estabelecer uma política e objetivos, bem como para atingir tais objetivos.
- C) Se possível, é conveniente que os objetivos de saúde e segurança ocupacional sejam quantificados.
- D) As ações corretivas são tomadas com o objetivo de se evitar o agravamento do efeito consequente de um incidente.

QUESTÃO 22

Sobre as normas ABNT NBR ISO 9001:2015, ABNT NBR ISO 14001:2015 e BS OSHAS 18001:2007, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) É possível ter uma certificação em uma das normas dessas normas e não ter nas demais.
- B) Se a organização pretende ter certificação em duas ou três normas, é conveniente que ela considere a adoção de um sistema de gestão integrado.
- C) A International Organization for Standardization (ISO) e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) têm procurado, quando e onde possível (por exemplo: vocabulário único de termos comuns), tornar mais próximas as normas de sistemas de gestão.
- D) Os três padrões foram desenvolvidos originalmente pela mesma organização.

QUESTÃO 23

As normas ABNT NBR ISO 9001:2015, ABNT NBR ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007 têm elementos em comum.

Considere os seguintes itens:

- I. Ações corretivas
- II. PDCA
- III. Análise de riscos
- IV. Melhoria contínua

É **correto** afirmar:

- A) Os itens I, II, III e IV são comuns às três normas.
- B) Apenas os itens I, II e IV são comuns às três normas.
- C) Apenas os itens II e IV são comuns às três normas.
- D) Nenhum dos itens listados é comum às três normas.

QUESTÃO 24

Algumas organizações exibem certificados de conformidade de seu sistema de gestão com a ABNT NBR ISO 9001:2015, e / ou com a ABNT NBR ISO 14001, e / ou com a BS 18001:2007.

Sobre esses processos de certificação de sistema de gestão, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A certificação é um processo de auditoria pelo qual um organismo certificador avalia e atesta que o sistema de gestão da organização foi encontrado em conformidade com a norma aplicável, em questão.
- B) A International Organization for Standardization (ISO) é uma das entidades que executam o processo de certificação; por conseguinte, também emite os certificados de conformidade.
- C) No Brasil, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) é a entidade responsável por fazer a acreditação dos organismos certificadores.
- D) A acreditação do organismo certificador é voluntária, não obrigatória.

QUESTÃO 25

Para a ABNT NBR ISO 9004:2010, uma organização que almeja atingir e manter o sucesso sustentado deve fornecer e gerenciar um ambiente de trabalho adequado.

De acordo com essa norma, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) O ambiente de trabalho deve estar adequado a todas as pessoas que tenham acesso às instalações da empresa, inclusive eventuais visitantes.
- B) A organização deve assegurar que seu ambiente de trabalho esteja em conformidade com os requisitos estatutários e regulamentares e que atenda às normas de segurança e de saúde ocupacional.
- C) A organização deve considerar o impacto de fatores psicológicos, incluindo carga de trabalho e estresse.
- D) A organização somente será certificada pela ABNT NBR ISO 9004:2010 se o seu ambiente de trabalho for encontrado conforme as recomendações dessa norma, em auditoria do organismo certificador.

QUESTÃO 26

As normas de sistemas de gestão podem trazer benefícios para a organização e para as partes interessadas nas atividades da organização. Associe a COLUNA I com a COLUNA II, relacionando as normas a seus benefícios potenciais.

COLUNA I

- 1. ABNT NBR ISO 9001:2015
- 2. ABNT NBR ISO 14001:2015
- 3. BS OHSAS18001:2007

COLUNA II

- () Redução das devoluções de produto.
- () Redução das faltas ao trabalho.
- () Redução das autuações relativas ao destino incorreto de resíduos.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 3
- B) 3 2 1
- C) 1 3 2
- D) 2 1 3

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

SECRETÁRIA

QUESTÃO 27

O Código de Ética do Profissional de Secretariado tem como objetivo, descrito no art. 2º:

- A) proteger o profissional de secretariado, as empresas e instituições públicas e privadas quanto aos assuntos e posturas afetos à atividade do secretariado.
- B) normatizar os procedimentos legais, quando do exercício da profissão, que visam delimitar as hierarquias na empresa e na sociedade.
- C) fixar normas de procedimentos dos profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando as relações com a própria categoria, com poderes públicos e com a sociedade.
- D) estabelecer e manter ativas as normas e procedimentos técnicos do profissional, quando no exercício de suas atividades, regulando as relações desse profissional com a categoria e a empresa.

QUESTÃO 28

“Tudo e todos se conectam, sem fronteiras, com velocidade e muito intercâmbio pessoal e profissional” (NEIVA, 2014).

Assim, o profissional de secretariado contemporâneo **não** faz conexão nesse processo globalizado quando:

- A) protege, guarda e modifica informações.
- B) administra processos de trabalho.
- C) atua como elo entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores.
- D) prepara, organiza e facilita soluções e decisões sejam tomadas com qualidade.

QUESTÃO 29

Segundo o Capítulo VI – Das Relações com a Empresa, do Código de Ética do Profissional de Secretariado, são obrigações desse profissional no exercício de suas atividades, **EXCETO**:

- A) Identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas.
- B) Comprovar o exercício da profissão, por meio de experiência, conforme descrito na legislação vigente para o técnico em secretariado.
- C) Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação.
- D) Atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo, de forma dinâmica e contínua, os sistemas de comunicação.

QUESTÃO 30

Com a contemporaneidade, o profissional de secretariado foi se especializando e dele foi se exigindo mais conhecimentos devido a novas funções que lhe foram atribuídas. Considerando os conceitos de aperfeiçoamento, decisão, experiência, motivação e planejamento, analise as definições a seguir.

- I. É a fase verdadeiramente inteligente, em que se pensa os prós e os contras e em que se organiza para atingir o sucesso do trabalho.
- II. É a utilização dos métodos da organização planejada que darão a possibilidade de o profissional de secretariado atingir o comportamento ideal do trabalho.
- III. É saber despertar o interesse e levar ao conhecimento pleno da situação.

Essas definições se referem, respectivamente, aos conceitos de:

- A) decisão, planejamento e experiência.
- B) planejamento, decisão e motivação.
- C) motivação, planejamento e decisão.
- D) experiência, aperfeiçoamento e motivação.

QUESTÃO 31

De acordo com a abordagem de Victor (2005), sobre a atuação do profissional de secretariado nas relações de interpessoais e profissionais, analise as afirmativas a seguir e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () A discricção, própria de um profissional de secretariado, evita que se façam quaisquer comentários sobre aspectos sigilosos da empresa e / ou do executivo.
- () A distribuição de tarefas envolve o conhecimento dos problemas mais comuns em determinadas áreas, o que poderá permitir ao profissional de secretariado encontrar soluções para alguns desses problemas.
- () Ao iniciar-se em uma empresa, o profissional de secretariado deve certificar-se o mais rápido possível como o executivo gosta de realizar despachos e estabelecer uma programação diária.
- () Sem prejudicar o relacionamento com os colegas, o profissional de secretariado deve demonstrar, ao mesmo tempo, lealdade aos seus superiores hierárquicos, deixando, além disso, de se envolver em assuntos de terceiros.
- () Em virtude de sua proximidade hierárquica com os executivos, o profissional de secretariado ficará a par de informações confidenciais relativas à empresa e aos empregados. A discricção requerida pelo cargo leva o profissional a não confirmar boatos e assuntos de terceiros.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) V F V F V
- B) V V F F F
- C) F F V F V
- D) V V V V V

QUESTÃO 32

Considerando que faz parte das funções do profissional de secretariado organizar o local de trabalho, visando otimizar o tempo e facilitar a execução das tarefas, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A mesa do profissional de secretariado deve estar posicionada estrategicamente, de maneira que o visitante passe por ela, antes de chegar à sala do executivo.
- B) É imprescindível manter organizada a mesa, não deixando objetos pessoais à mostra, preservando o sigilo da empresa.
- C) Os pequenos detalhes mostram o profissionalismo e o interesse do profissional pela empresa e pelo cargo que ocupa.
- D) São permitidos na sala e na mesa do profissional de secretariado porta-retratos com estampas familiares, plantas diversas e outros enfeites de época, por exemplo, para tornar o ambiente mais familiar.

QUESTÃO 33

Referentes às funções secretariais, de acordo com a abordagem de Azevedo e Costa (2002), assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) O fato de trabalhar em uma mesma empresa não significa que é desenvolvido um trabalho em equipe; a equipe passa a existir quando está ligada por objetivo comum.
- B) A finalidade do trabalho em equipe é a divisão das experiências e das responsabilidades, visando obter melhores oportunidades.
- C) No trabalho em equipe, torna-se necessária a troca de informações, o que favorece a integração dos setores e das pessoas, independentemente de cargos e títulos.
- D) Estar preparado para enfrentar mudanças, estabelecer empatia e saber administrar conflitos são atitudes que levam a equipe a uma melhor interação, proporcionando o alcance dos objetivos estabelecidos pela empresa.

QUESTÃO 34

Sobre resiliência, segundo a abordagem de Neiva e D'Elia (2014), assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Resiliência e inteligência emocional são competências antagônicas.
- B) Pessoas resilientes são aquelas que interpõem respostas e ações harmônicas e refinadas em virtude das exigências profissionais.
- C) Resiliência é a capacidade de manter-se são e competente em ambientes de complexidade, promovendo as transformações necessárias.
- D) A pessoa resiliente protagoniza na situação como responsável, defendendo diversas formas de preservar suas ideias.

QUESTÃO 35

Sabendo que o desenvolvimento da motivação pessoal requer o autoconhecimento considerando que os profissionais são responsáveis pelas suas opções, relacione a COLUNA I com a COLUNA II, associando o comportamento adequado à tomada de decisões

COLUNA I

1. Definir os objetivos pessoais e concentrar-se neles.
2. Concentrar-se nas tarefas.
3. Tomar iniciativa e desenvolver a criatividade.
4. Ser entusiasta.
5. Recomeçar sempre que necessário.

COLUNA II

- () Tornar o momento presente uma fonte de aprendizado.
- () Acreditar na capacidade de transformar as coisas, de fazer dar certo.
- () Ser uma pessoa ativa e não reativa.
- () Focalizar as próprias decisões diárias na direção das metas próprias.
- () Estar disposto a empreender, a estabelecer estratégias e a criar opções.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 2 4 5 1 3
- B) 3 5 1 4 2
- C) 5 2 4 3 1
- D) 4 3 2 1 5

QUESTÃO 36

É de responsabilidade da secretária organizar o seu local de trabalho, tornando-o agradável e funcional. Por isso, um *layout* bem planejado é fundamental para o bom desenvolvimento do trabalho. Considerando que a eliminação de obstáculos, o melhor emprego das máquinas e equipamentos, a racionalização de espaço, etc. propiciam a realização de trabalhos com qualidade, assinale com **V** as afirmativas **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () A secretária deve organizar a mesa do executivo, tentando deixá-la o mais livre possível de papéis.
- () A secretária deve deixar tudo em pasta, tendo sempre o material de uso diário disponível.
- () Objetos decorativos mostram o bom gosto do executivo e a sua trajetória profissional.
- () Revistas, jornais e informativos deverão ficar à disposição das visitas e devem estar sempre atualizados.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) V V F V
- B) F V F F
- C) V F F V
- D) F F V F

QUESTÃO 37

Considerando que uma correspondência é regida por um conjunto de normas e que ela é a comunicação escrita entre pessoas, empresas e entidades, relacione a COLUNA I com a COLUNA II, associando os tipos de correspondência à sua principal característica.

COLUNA I

- 1 Ofício
- 2 Correspondência comercial
- 3 Procuração
- 4 Declaração
- 5 Recibo

COLUNA II

- () É a comunicação interna e externa de uma empresa ou entidade.
- () É a comunicação entre uma pessoa física ou jurídica e órgãos públicos.
- () Significa afirmar um fato referente a terceiros ou a si próprio.
- () O emitente desse documento concede poderes a terceiros para representá-lo junto aos órgãos públicos, bancos ou outras entidades / instituições / empresas.
- () O mais comum é aquele que indica valores monetários.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 2 1 4 3 5
- B) 5 3 4 2 1
- C) 4 3 2 1 5
- D) 1 4 5 2 3

QUESTÃO 38

Todo atendimento ao público exige o desenvolvimento de habilidades para que seja qualificado. Por isso, o profissional de secretariado deve procurar identificar e solucionar as necessidades do cliente e superar as expectativas dele, para que o seu atendimento seja de excelência.

A esse respeito, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Ter flexibilidade no atendimento é ser maleável nos momentos de decisões e conflitos.
- B) Responsabilidade e confiabilidade são o cumprimento dos compromissos assumidos com extrema pontualidade.
- C) Autonomia é tomar iniciativa, independentemente das normas e procedimentos administrativos, para satisfazer o cliente e resolver seus problemas.
- D) Ter a capacidade de perceber a situação do cliente é ter empatia por ele.

QUESTÃO 39

Assinale a alternativa **incorreta**, com relação a clientes internos e externos e o atendimento a eles realizado.

- A) Clientes externos são todos aqueles que têm algum relacionamento com a empresa, mas não fazem parte do contexto organizacional.
- B) O atendimento a clientes internos e externos deve estabelecer credibilidade da organização.
- C) Para um atendimento eficiente, deve-se sempre manter postura receptiva e defensiva.
- D) Clientes internos são todos os funcionários que formam a equipe da empresa.

QUESTÃO 40

Agenda é uma ferramenta necessária para que se consiga efetuar um planejamento diário, semanal, mensal e anual das tarefas a serem executadas. Há vários tipos de agenda com *layout* específico para atender às necessidades de cada usuário.

A esse respeito, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) O objetivo da agenda é aumentar a eficiência do profissional de secretariado, pois possibilita organizar todos os compromissos em um só lugar.
- B) É de rigor a uniformização da agenda do profissional de secretariado com a do gestor / executivo.
- C) O estabelecimento de prioridades e objetivos torna o tempo melhor aproveitado para a realização das tarefas.
- D) A agenda é um livro em que se anotam somente as despesas e datas importantes.

QUESTÃO 41

Método de arquivamento é a tarefa de classificar documentos para um arquivo e exige do profissional de secretariado conhecimentos, não só da administração a que serve, mas também, como a natureza dos documentos a serem classificados.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. Método alfabético é um método direto, pois o elemento principal a ser considerado é o nome.
- II. As vantagens do método alfabético são as de que ele é rápido, direto, fácil e barato.
- III. Desvantagens do método alfabético são o volume de documentos e a variedade da grafia dos nomes.
- IV. Nos nomes de pessoas físicas, quando houver sobrenomes iguais, prevalece a ordem alfabética do prenome.

Estão **corretas** as afirmativas:

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

QUESTÃO 42

Considere os nomes dados a seguir.

1. Sir Ludovic Olivier
2. Igor von Uslar
3. Dyana Du Pont
4. 3º Congresso Nacional de Secretariado
5. Ernesto Castelo Branco
6. General Paulo Gomes

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** a sequência da ordenação alfabética desses nomes, dentro de cada grupo.

- A) 5 6 2 4 1 3
- B) 3 1 5 6 2 4
- C) 2 4 1 5 3 6
- D) 1 6 3 5 4 2

QUESTÃO 43

Segundo Paes (2012), os documentos devem ser classificados conforme suas características, forma e conteúdo e segundo o gênero e a natureza do assunto.

A esse respeito, relacione a COLUNA I com a COLUNA II, associando a classificação a suas características.

COLUNA I

1. Gênero
2. Natureza

COLUNA II

- () Iconográficos: documentos em suportes sintéticos, em papel emulsionado ou não, contendo imagens estáticas.
- () Sigilosos: documentos ultrassecretos, secretos, confidenciais e restritos.
- () Ostensivos: documentos cuja divulgação não prejudica a administração.
- () Sonoros: documentos com dimensões e rotações variáveis, contendo registro fonográficos.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- | | |
|------------|------------|
| A) 1 1 2 2 | C) 2 2 1 1 |
| B) 1 2 2 1 | D) 1 2 1 2 |

QUESTÃO 44

Segundo Medeiros e Hernandes (2010), etimologicamente, comunicação significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber, participar, realizar interação, trocar mensagens.

Sobre o processo de comunicação, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Fonte é o elemento que dá origem à mensagem, que inicia o ciclo da comunicação.
- B) Mensagem é um grupo de elementos significativos tirados de um repertório reunidos em uma estrutura.
- C) Contexto são oportunidades em que os ruídos estão ocorrendo.
- D) Uma mensagem se torna compreensível quando há coerência entre a mensagem e o comportamento do emissor.

QUESTÃO 45

Reuniões são muito importantes para a empresa, porque servem para troca de informação, ideia, tomada de decisões em conjunto e soluções de problemas. Adquirem maior importância quando envolvem otimização, redução de custos, troca de informações e a participação do grupo na tomada de decisão.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () Se da reunião participarem muitas pessoas, é conveniente o uso de crachá, ou crachá de mesa, sobretudo quando se tratar de pessoas que participarão pela 1ª vez desse processo.
- () Reuniões ordinárias são previstas pelo estatuto da empresa, e as extraordinárias são reuniões convocadas ao surgirem determinados problemas que exigem a deliberação conjunta dos membros da diretoria e outros membros.
- () À secretária cabe a redação da ata da reunião.
- () Ata é um resumo escrito do que se disse ou se fez na reunião.
- () Na ata de cada reunião, são consignadas as retificações feitas à reunião anterior.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) V V F F V
- B) F F V V F
- C) V V V V V
- D) F F F F V

QUESTÃO 46

Segundo Azevedo e Costa (2002), agenda e *follow-up* têm por finalidade organizar todos os compromissos assumidos pelo gestor e pelo profissional de secretariado.

A esse respeito, relacione a COLUNA I com a COLUNA II, associando as ferramentas de organização às suas características

COLUNA I

1. Agenda
2. *Follow-up*

COLUNA II

- () É uma memória viva.
- () É um ponto de apoio.
- () Deve estar sempre à mão.
- () Acompanha as pendências.
- () Significa acompanhamento.
- () Deve ser consultado diariamente para as respostas a serem dadas ou cobradas no dia.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 1 2 1 2
- B) 1 1 1 2 1 2
- C) 2 2 2 1 2 1
- D) 1 1 1 2 2 2

FOLHA DE RESPOSTAS

(VERSÃO DO CANDIDATO)

| | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | A | B | C | D | 24 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | A | B | C | D | 25 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | A | B | C | D | 26 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | A | B | C | D | 27 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | A | B | C | D | 28 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | A | B | C | D | 29 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | A | B | C | D | 30 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | A | B | C | D | 31 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | A | B | C | D | 32 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | A | B | C | D | 33 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | A | B | C | D | 34 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | A | B | C | D | 35 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | A | B | C | D | 36 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | A | B | C | D | 37 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | A | B | C | D | 38 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | A | B | C | D | 39 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | A | B | C | D | 40 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | A | B | C | D | 41 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | A | B | C | D | 42 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | A | B | C | D | 43 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | A | B | C | D | 44 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | A | B | C | D | 45 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | A | B | C | D | 46 | A | B | C | D |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.
USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.

**ATENÇÃO:
AGUARDE AUTORIZAÇÃO
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**