

### AS 3 - ASSISTENTE - SECRETARIA DA DIRETORIA

TIPO DE PROVA

**02**

**Provas de Português, Informática e Conhecimentos Específicos.**

#### INSTRUÇÕES GERAIS

01. Leia com atenção todas as instruções deste **Caderno de Questões**.
02. Este Caderno de Questões só deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal de Sala.
03. **Assine** neste Caderno de Questões e coloque o número do seu documento de identificação.
04. Verifique se este Caderno de Questões contém 40 (quarenta) questões com 05 (cinco) alternativas cada, caso contrário comunique imediatamente ao Fiscal.
05. A prova terá a duração de 03 (três) horas. Você só poderá sair do Local de Prova 02 (duas) horas após o seu início. Os 03 (três) últimos candidatos só poderão ausentar-se do recinto juntos, após a assinatura da ata.
06. Ao receber a **Folha de Respostas**, confira seu **nome, tipo de prova** e o **número do seu documento de identificação**.
07. Em hipótese alguma lhe será concedida outra Folha de Respostas.
08. Marque suas respostas na Folha de Respostas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta, preenchendo completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo: ● .
09. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na Folha de Respostas de Questões Objetivas: dupla marcação, marcação rasurada ou emendada, não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita do Caderno de Questões para a Folha de Respostas.
10. A correção das provas será efetuada considerando-se apenas o conteúdo da Folha de Respostas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, seus pontos serão atribuídos à todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, devolva ao Fiscal este Caderno de Questões, juntamente com a Folha de Respostas e assine a **Lista de Presença**.

*Boa Prova!*

Nº do documento de identificação:

Assinatura do candidato:



## PORTUGUÊS

As questões 1 e 2 referem-se ao texto seguinte.

1 “É regra disciplinar e de saúde: na escola pública  
3 Sydney’s Arncliffe, na **Austrália**, tornou-se **obrigatório** o  
5 uso de óculos escuros, até para crianças que estão no  
jardim de **infância**. O Hospital dos Olhos de Sydney alertou  
para os riscos da exposição aos raios ultravioleta.”  
(IstoÉ, 8/8/2007)

01. Qual a função da linguagem evidente no texto?

- A) referencial
- B) metalingüística
- C) conativa
- D) poética
- E) apelativa

02. Os termos **dos olhos** (linha 4) e **aos raios ultravioleta** (linha 5) são, respectivamente,

- A) adjunto adnominal e complemento nominal.
- B) complemento nominal e adjunto adverbial.
- C) adjunto adnominal e objeto indireto.
- D) adjunto adnominal e adjunto adnominal.
- E) complemento nominal e predicativo do objeto.

03. Assinale a alternativa que não viola a concordância verbal, do ponto de vista da norma-padrão da língua portuguesa.

- A) Já houve cargos bem remunerados naquela empresa.
- B) Devem haver muitas pesquisas sobre o tema proposto.
- C) Se houvessem vagas suficientes, não haveria vestibular.
- D) Em breve, não haverão mais pessoas honestas na cidade.
- E) O motorista e o passageiro já havia saído do veículo.

04. Assinale a alternativa em que o **a** inicial do pronome demonstrativo não deve receber o acento indicativo da crase.

- A) A atitude do síndico prejudicou a esse morador, mas não aquele.
- B) Refiro-me aquela peça a que assistimos sábado passado.
- C) Quanto aquele problema, já o resolvi.
- D) O gerente do banco autorizou o empréstimo aquela depositante.
- E) Guilherme odiava aquelas pessoas; achava-as tolas, imbecis.

As questões 5 e 6 referem-se ao texto seguinte.

## O bruxo

1 Nós dois, Paulo e eu, precisávamos planejar o que  
3 fazer, como fazer. Pai e mãe não se largavam mais do  
homem. Antes juravam sobre o que ele dizia. E pai estava  
morrendo a olhos vistos. Hoje amanhecera sem poder  
levantar-se, lívido, as pernas sem forças, vergando para  
trás.

7 Mas, à noite, aquele homem reuniria todos ao redor  
da mesa, pediria bebidas e cigarros e falaria pelos  
espíritos, até arriar de bêbado.

9 Ele surgira estrada a fora e entrara. Viera curar pai da  
11 diabetes, se em troca lhe desse alguns alqueires de terra.  
Pai escreveu num papel a doação do “Cana Caiana”,  
13 metade de seu gado, matas para extração de madeira e  
pusera tudo no cofre.

15 O homem queria aquilo, queria as terras, as matas, o  
gado. Tinha o poder da morte nas mãos e tomaria tudo do  
pai, que não tinha mais forças. Nem forças, nem fala.

– **Pai**, você **vai morrer**. Este homem **o** está matando.

19 – Mãe, este homem está matando o pai.

– Calado, calado. Se ele ouve o que dizes,

21 morreremos todos.

(Heliônia Ceres)

05. De acordo com o texto,

- A) a expressão “tinha o poder da morte nas mãos” (linha 16) quer dizer que o homem fazia o que queria da morte.
- B) os filhos não queriam a cura do pai.
- C) a autora busca mostrar a fraqueza do homem diante da bruxaria.
- D) o diabético faria tudo o que estivesse ao seu alcance para receber a cura.
- E) a idéia central é relatar a crença humana diante do espiritismo ou bruxaria.

06. Os termos em negrito na linha 18 são, respectivamente,

- A) sujeito, predicado nominal e objeto direto.
- B) vocativo, predicado verbal e objeto direto.
- C) sujeito, predicado verbo-nominal e adjunto adnominal.
- D) vocativo, predicado nominal e objeto direto.
- E) vocativo, predicado verbal e adjunto adnominal.

07. Assinale a alternativa em que o **se** tem a função sintática de partícula apassivadora.

- A) “O mestre sorriu-se da tradição.”
- B) “Passavam-se os dias, e nada acontecia.”
- C) “Tal era o plano importantíssimo, que o Messias se propusera realizar sobre a terra.”
- D) “Feitas as exceções devidas, não se lêem muito os clássicos no Brasil.”
- E) “E deixou-se estar a contemplá-la, mudo e tranqüilo, como um faquir.”

As questões 8 e 9 referem-se ao texto seguinte.

1 “Aquele mulher ruiva e de cabelos ensolarados, o  
3 chapéu preto bem no alto da cabeça, a casaquinha de  
5 veludo azul, e estofada pelo volume duro dos peitos  
7 apertados por baixo, que subiam e desciam no balanço da  
respiração, a mão esquerda segurava senhoril e graciosa **as rédeas**, a direita brincava com o chicote de prata nas dobras da amazona, toda ela empinada, fazendo com seu cavalo um todo de estátua [...]”

(Aurtrán Dourado)

08. Indique o tempo e o modo dos verbos **subiam/desciam** (linha 4) e **segurava/brincava** (linhas 5 e 6).

- A) Todos estão no pretérito imperfeito do indicativo.
- B) Pretérito imperfeito e pretérito mais-que-perfeito do indicativo, respectivamente.
- C) Presente e pretérito perfeito do indicativo, respectivamente.
- D) Todos estão no pretérito perfeito do indicativo.
- E) Pretérito perfeito e pretérito imperfeito do indicativo, respectivamente.

09. Dadas as afirmações referentes ao texto,

- I. Na substituição do termo em negrito (linhas 5-6), por pronome, ter-se-ia a seguinte construção: **segurava-lhes**.
- II. A palavra **ensolarados** (linha 1) é formada pelo processo de prefixação.
- III. A palavra **alto** (linha 2) funciona, no texto, como adjetivo.
- IV. Os adjetivos **senhoril** e **graciosa** (linha 5) referem-se ao termo **as rédeas** (linhas 5-6).

verifica-se que

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

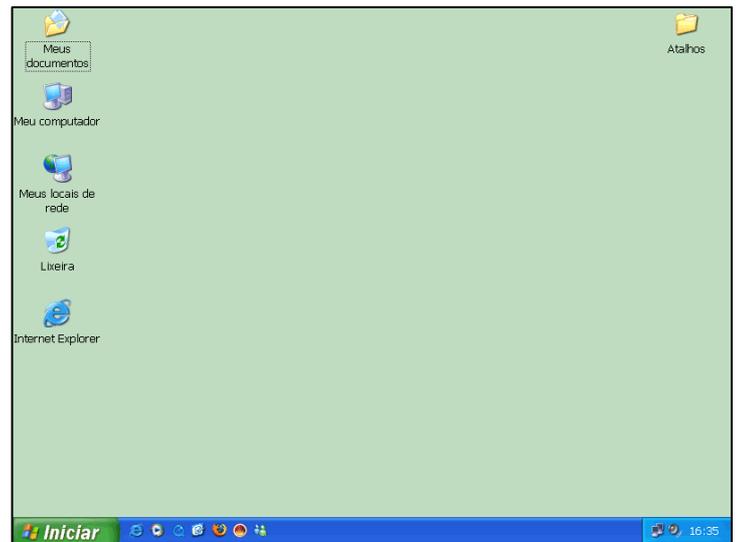
10. Faz parte da linguagem coloquial o uso do verbo *ter* no lugar de *haver* com sentido de *existir* ou *acontecer*. Dados os períodos seguintes, quais deles estão incorretos, considerando-se a norma-padrão da língua portuguesa?

- I. Tem gente que não sabe o que diz.
- II. Tem muito mato naquele campo.
- III. Ontem não teve aula em nosso colégio.
- IV. Hoje vai ter uma festa na casa de nosso tio.
- V. Terá vegetação aquele planeta?

- A) II, III, IV, V
- B) I, III, V
- C) II, III, V
- D) I, II, IV, V
- E) I, II, III, IV

## INFORMÁTICA

Baseando-se na figura abaixo, responda as questões 11 e 12.



11. Assinale a afirmativa correta.

- A) Para abrir o aplicativo **Calculadora**, é suficiente escolher a opção **Executar...** do menu **Iniciar**, digitar “calc” e clicar no botão **OK**.
- B) Na **Lixeira** são armazenados arquivos danificados ou infectados por vírus.
- C) Ao clicar no ícone  abre-se uma janela de configuração de rede e **Internet**.
- D) A partir da opção **Painel de Controle**, do menu **Iniciar**, é possível visualizar os arquivos abertos recentemente.
- E) Ao clicar no ícone  da **Área de Trabalho** visualiza-se as páginas visitadas recentemente na **Internet**.

12. Dadas as proposições abaixo,

- I. É possível acessar as **Propriedades de Vídeo** do computador clicando com o botão direito do *mouse* sobre a **Área de Trabalho** e escolhendo a opção **Propriedades**.
- II. Ao clicar no ícone  da **Área de Trabalho** abre-se uma janela onde é possível visualizar arquivos pessoais do usuário.
- III. A partir da seqüência de opções  → **Documentos** → **Acessórios** → **Bloco de Notas**, é possível abrir o aplicativo **Bloco de Notas**.

está correto o que se afirma em

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

A figura abaixo serve como base para responder a questão 13.

The screenshot shows the Microsoft Excel 2003 interface. The spreadsheet has the following data:

Mês	Anterior	Depósito	Rendimento	Montante
jan07	R\$ -	R\$ 200,00	R\$ 1,000	R\$ 201,000
fev07	R\$ 201,000	R\$ 200,00	R\$ 2,005	R\$ 403,005
mar07	R\$ 403,005	R\$ 200,00	R\$ 3,015	R\$ 606,020
abr07	R\$ 606,020	R\$ 200,00	R\$ 4,030	R\$ 810,050
mai07	R\$ 810,050	R\$ 200,00	R\$ 5,050	R\$ 1.015,100
jun07	R\$ 1.015,100	R\$ 200,00	R\$ 6,076	R\$ 1.221,176
jul07	R\$ 1.221,176	R\$ 200,00	R\$ 7,106	R\$ 1.428,282
ago07	R\$ 1.428,282	R\$ 200,00	R\$ 8,141	R\$ 1.636,423

The task pane on the right is titled 'Ponto de Partida' and contains information about Microsoft Office Online, including options to connect, get news, and update the list. It also has a search box and an example search query: 'Imprimir mais de uma cópia'.

13. Normalmente, o *Excel* cria 3 (três) planilhas (Plan1, Plan2 e Plan3), sempre que é iniciada uma nova pasta de trabalho, como mostra a figura acima. Esta quantidade de planilhas poderá ser alterada na próxima nova pasta a ser criada seguindo os passos:

- A) Menu Exibir > Personalizar modos de exibição ...
- B) Menu Formatar > Planilha > Reexibir...
- C) Menu FERRAMENTAS > Opções ... > Guia Geral > Número de planilhas na nova pasta.
- D) Menu Exibir > Normal
- E) Menu FERRAMENTAS > Opções ... > Guia Editar > Número de planilhas na nova pasta.

14. Dadas as proposições a seguir,

- I. O sufixo **.gov** significa um site governamental e **.com** um site não comercial.
- II. Uma página da *web* como: **www.fundepes.br**, possui vários endereços específicos, algumas vezes chamados de URLs.
- III. A *Internet* é um sistema que conecta milhões de computadores em todo o mundo.
- IV. A maneira mais comum de navegar pela *Web* é clicando em *links* que são representados por textos ou figuras.

verifica-se que está correto apenas o que se afirma em

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

15. O novo recurso do *Word 2003* que facilita as ações mais comuns, como aplicar formatação, abrir, salvar arquivos, mala direta, etc., é o

- A) Painel de Edição
- B) Painel de Formatação
- C) Painel de Controle
- D) Painel de Configuração
- E) Painel de Tarefas

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Baseando-se na Lei Complementar 123/2006 (Lei Geral da MPE), responda as questões de 16 a 18.

**16.** Acerca do Comitê Gestor de Tributação das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, é errado afirmar:

- A) A atualização dos valores deliberada pelo Comitê Gestor será efetivada mediante a edição de lei ordinária.
- B) Será presidido e coordenado por um dos representantes da União.
- C) O Comitê Gestor elaborará seu regimento interno mediante resolução.
- D) Comitê Gestor de Tributação das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, vinculado ao Ministério da Fazenda, é composto por 2 (dois) representantes da Secretaria da Receita Federal e 2 (dois) representantes da Secretaria da Receita Previdenciária, como representantes da União, 2 (dois) dos Estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos Municípios.
- E) Os representantes dos Estados e do Distrito Federal no Comitê referido no inciso I do caput deste artigo serão indicados pelo Conselho Nacional de Política Fazendária – CONFAZ – e os dos Municípios serão indicados, um pela entidade representativa das Secretarias de Finanças das Capitais e outro pelas entidades de representação nacional dos Municípios brasileiros.

**17.** Dadas as afirmações a seguir,

- I. As microempresas e as empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional não farão jus à apropriação nem transferirão créditos relativos a impostos ou contribuições abrangidos pelo Simples Nacional.
- II. As microempresas e as empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional não poderão utilizar ou destinar qualquer valor a título de incentivo fiscal.
- III. A exclusão do Simples Nacional será feita de ofício, não podendo ocorrer por opção das microempresas ou das empresas de pequeno porte.
- IV. Nas licitações públicas, a comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

verifica-se que

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

**18.** Não se inclui no regime diferenciado e favorecido previsto nesta Lei Complementar, para nenhum efeito legal, as seguintes pessoas jurídicas, exceto:

- A) A pessoa jurídica resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores.
- B) A pessoa jurídica constituída sob a forma de cooperativas de consumo.
- C) A pessoa jurídica que participe do capital de outra pessoa jurídica.
- D) A pessoa jurídica constituída sob a forma de sociedade por ações.
- E) A pessoa jurídica que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar.

**19.** Qual dos elementos abaixo relacionados pode garantir a eficiência nas comunicações dentro das organizações?

- A) Desconfianças.
- B) Consistência nas comunicações verbais e não-verbais.
- C) Ruído.
- D) Percepções desiguais.
- E) Diferenças de linguagem.

**20.** Ao apresentar as funções da administração, os autores as descrevem com base em diferentes classificações. Todas, no entanto, enfatizam a perspectiva de acompanhamento das atividades desde sua concepção até a verificação do atendimento aos objetivos propostos. Ao assumir que as funções administrativas são: 1. Planejamento; 2. Organização; 3. Comando; 4. Controle e 5. Coordenação, pode-se afirmar que

- A) *comando* significa a definição escrita das competências de cada cargo.
- B) *coordenação* estimula a competição entre os setores da organização.
- C) *planejamento* é uma função dinâmica, pois sua concepção parte do pressuposto de que a organização mantém sintonia com as mudanças do ambiente interno e externo.
- D) *controle* deve ser exercido ao final do processo produtivo.
- E) *organização* caracteriza a junção de pessoas em cargos para alcançar objetivos pessoais.

**21.** No mundo globalizado e turbulento da atualidade, o perfil da secretária assume características dinâmicas e diversificadas. Das afirmações abaixo relacionadas, qual é a única que está em desacordo com o perfil desejado?

- A) Comunicar-se com eficiência.
- B) Gerenciar a rotina administrativa.
- C) Gerenciar projetos de trabalho.
- D) Gerenciar fluxo de informação.
- E) Atender apenas as expectativas do nível decisório de sua chefia.

22. Considerando que arquivo é o conjunto de documentos produzidos e/ou recebidos, pode-se afirmar que
- A) todo tipo de documento deve ser encaminhado ao arquivo permanente.
  - B) a eliminação constitui-se na destruição de documentos após cinco anos de arquivamento.
  - C) o documento, além de textual, pode ser também dos tipos audiovisual, iconográfico e sonoro.
  - D) *arquivamento* se constitui na guarda aleatória de documentos.
  - E) *dossiê* é uma unidade de arquivamento composta de documentos relativos a diferentes assuntos.
23. Para Bateman & Snell, "uma verdadeira equipe de trabalho é formada por pessoas (geralmente em número pequeno) com habilidades complementares que confiam umas nas outras e que estão comprometidas com um propósito comum, com metas de desempenho comuns e com uma abordagem comum pela qual são mutuamente responsáveis". Nesse sentido, uma equipe de trabalho
- A) partilha livremente a informação.
  - B) possui tarefas estritamente definidas.
  - C) evita assumir riscos.
  - D) trabalha no mesmo espaço físico.
  - E) tem no desempenho individual a base para as recompensas.
24. Em relação a um pedido de compras feito para a diretoria, a afirmação mais completa sobre o papel da secretária nesse processo é
- A) receber o material para conferência.
  - B) verificar o preço de diversos fornecedores.
  - C) enviá-lo ao fornecedor.
  - D) definir as especificações do material.
  - E) acompanhar todo o processo de compra.
25. Durante um fatigante dia de trabalho, uma secretária redigiu dezenas de correspondências da mais diversa ordem. Sempre preocupada com a colocação correta dos pronomes de tratamento, ela sempre acertou. No entanto, cometeu uma falha. Assinale a alternativa que apresenta esse deslize.
- A) Vossa Eminência, para Governador.
  - B) Vossa Senhoria, para particulares.
  - C) Vossa Excelência, para Ministro de Estado.
  - D) Vossa Santidade, para o Papa.
  - E) Vossa Magnificência, para Reitor.
26. Para o desempenho de sua função, a secretária além das habilidades técnicas, específicas de sua atuação, tem também que desenvolver habilidades humanas e gerenciais. Nesse sentido, é possível afirmar que
- A) acompanhamento das atividades deve ser feito apenas esporadicamente.
  - B) administração de conflitos não faz parte de suas atribuições.
  - C) organizar reuniões, viagens e agenda são atividades relevantes na função de secretária.
  - D) elegância e inteligência emocional são requisitos pouco valorizados na profissão.
  - E) as habilidades técnicas independem das habilidades humanas.
27. Stoner & Freeman definem *Eficácia* como sendo "a capacidade de determinar objetivos apropriados: "fazer as coisas certas"". Para os mesmos autores, *Eficiência* seria "capacidade de minimizar o uso de recursos para alcançar os objetivos da organização – "fazer as coisas certo"". Com base em tais conceitos é possível afirmar que
- A) *eficiência* é obtida com o cumprimento dos prazos estabelecidos.
  - B) *eficácia* refere-se à definição das tarefas e atividades que geram valor para a empresa.
  - C) *eficiência* e *eficácia* são fenômenos independentes no contexto organizacional.
  - D) *eficácia* refere-se a executar com perfeição as atividades definidas.
  - E) *eficiência* é alcançada quando se realiza o retrabalho.
28. Considerando a importância da informação nos dias atuais, as afirmações abaixo são corretas, exceto:
- A) A gestão da informação busca perceber quais são as informações relevantes para a empresa.
  - B) As novas tecnologias da informação podem agilizar o fluxo de informações dentro da empresa.
  - C) A informação pode ser considerada como elemento básico nos processos de tomada de decisão.
  - D) Gerir a informação significa coletar o maior número possível de dados.
  - E) A gestão da informação tem como objetivo apoiar a política global da empresa.
29. Considerando que o volume de correspondência diária em uma organização pode ser grande, em seu processo de tratamento não se verifica:
- A) Encaminhamento para os interessados diretos nos assuntos.
  - B) Anexar documentos contendo informações adicionais sobre os assuntos tratados.
  - C) Abertura e organização da correspondência por categorias.
  - D) Arquivamento imediato após a leitura.
  - E) Resposta imediata a questões anteriormente definidas pela empresa.

- 30.** Após concluir a execução de um projeto a equipe de trabalho recebeu elogios por parte dos clientes (tanto internos quanto externos) pela eficácia na condução de suas tarefas para a consecução de um resultado positivo. Nesse sentido, pode-se afirmar que
- A) os membros da equipe esqueceram suas vidas pessoais durante a execução do projeto.
  - B) os membros da equipe obedeceram às ordens de seu supervisor.
  - C) o atraso na entrega do produto foi de apenas um mês.
  - D) a equipe se dissolveu imediatamente após a conclusão do projeto.
  - E) os parâmetros de qualidade foram superiores aos definidos no planejamento.
- 31.** Nas organizações, a linguagem escrita é usada com frequência. Para garantir que o destinatário compreenda o conteúdo da mensagem, os seguintes princípios devem ser observados, exceto:
- A) uniformidade.
  - B) uso de linguagem formal.
  - C) prolixidade.
  - D) clareza.
  - E) impessoalidade.
- 32.** Depois de concluída a execução de determinada atividade e procedida sua avaliação, o que pode ser feito para aprimorar a eficiência do processo?
- A) Elaborar um relatório para arquivamento.
  - B) Incrementar ferramentas de supervisão.
  - C) Punir os culpados pelos eventuais erros.
  - D) Proceder ajustes nos indicadores definidos na etapa de planejamento.
  - E) Evitar tocar no assunto.
- 33.** Verifica-se nas organizações da atualidade uma tendência para o trabalho desenvolvido por equipe. Essa concepção de trabalho imputa maior autonomia aos colaboradores, diminuindo o conteúdo de supervisão das tarefas. Nesse sentido, liderar uma equipe de trabalho significa
- A) reagir à mudança.
  - B) envolver pessoas.
  - C) administrar individualmente.
  - D) dirigir pessoas.
  - E) aproveitar ao mínimo as diferenças de seus componentes.
- 34.** Tradicionalmente, a condução da dinâmica organizacional foi pautada pela centralização das decisões. Nos últimos anos, a gestão participativa tem-se constituído em instrumento crescentemente utilizados nas empresas. A base de funcionamento desse modelo
- A) aliena o empregado das decisões.
  - B) incentiva a discussão de idéias.
  - C) visa ao desenvolvimento do indivíduo.
  - D) evita o envolvimento das equipes.
  - E) fortalece as relações hierárquicas.
- 35.** Mariana é secretária de um alto executivo de uma corporação multinacional. Para garantir o cumprimento de todos os compromissos, eles mantêm uma comunicação constante sobre as atividades a serem desenvolvidas diariamente. Na semana passada, houve um desencontro desagradável. Revendo suas atitudes, o executivo foi obrigado a reconhecer sua culpa ao lembrar que
- A) os fornecedores foram lembrados da reunião marcada para o final da manhã.
  - B) verificou, todas as noites, a agenda para o dia seguinte.
  - C) agendou um almoço diretamente com o cliente.
  - D) estabeleceu contatos telefônicos com colaboradores internos assim que chegou ao escritório.
  - E) o motorista seguiu o roteiro pré-determinado por Mariana.
- 36.** Na página eletrônica do SEBRAE-SP, há a seguinte afirmação: "Segundo recentes pesquisas, o atendimento de qualidade ao cliente é o que determinará o crescimento das empresas na próxima década". Seguindo tal linha de raciocínio, pode-se inferir que o atendimento de qualidade implica nas seguintes proposições, exceto:
- A) Na disposição dos clientes a pagar mais pelos produtos e/ou serviços.
  - B) Na existência de um canal de comunicação aberto entre cliente e empresa.
  - C) Num relacionamento de parceria.
  - D) Na maior autonomia e apoio ao pessoal da linha de frente.
  - E) No compromisso restrito aos setores decisórios da empresa.
- 37.** O Programa dos 5S se constitui em uma das ferramentas da qualidade utilizada nas empresas. Cada um dos "S" significa um princípio (no idioma japonês). Em português, qual dos princípios abaixo relacionados não pode ser considerado como uma tradução dos 5S?
- A) Limpeza.
  - B) Auto-disciplina.
  - C) Utilização e descarte.
  - D) Controle e supervisão.
  - E) Arrumação e ordenação.

**38.** O que caracteriza um ofício-circular?

- A) O ofício-circular é um ofício comum, expedido em duas vias.
- B) O ofício-circular é um ofício comum, expedido sem numeração ou data.
- C) O ofício-circular é um ofício comum, expedido, simultaneamente, a diversos destinatários.
- D) O ofício-circular é um ofício comum, que deve retornar ao remetente ao final de sua circulação.
- E) O ofício-circular é um ofício comum, que não possui assinatura.

**39.** O perfil da profissão de secretária tem evoluído em conjunto com os avanços tecnológicos. Entre suas atribuições não se pode listar:

- A) entender a empresa e sua cadeia produtiva.
- B) cumprir ordens sem emitir opiniões.
- C) planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento.
- D) exercer autonomia e desenvoltura para lidar com os negócios da empresa.
- E) promover idéias e práticas inovadoras.

**40.** Com a disseminação do uso da tecnologia da informação nas empresas, verifica-se o desenvolvimento de Portais Corporativos. Esse tipo de ferramenta permite

- A) abandonar o uso de *internet* na empresa.
- B) facilitar o acesso à informação pelo corpo de colaboradores da empresa.
- C) eliminar os arquivos físicos da empresa.
- D) adquirir competência técnica.
- E) acabar com as comunicações informais dentro da empresa.



[www.copeve.ufal.br](http://www.copeve.ufal.br)

**ATENÇÃO!**

É proibido o destaque desta folha com o GABARITO da sua prova, sob pena de eliminação do processo.

**Gabarito do Candidato**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	

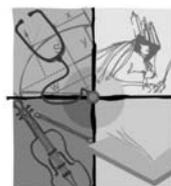
*Este GABARITO apenas poderá ser devolvido ao candidato pelo Fiscal de Sala.*

**Realização:**



um **novo** estado de **espírito**

**45** anos



*viva*  
**UFAL**  
Universidade Federal de Alagoas

[www.ufal.br](http://www.ufal.br)