

## 310 – Secretário Executivo Jr

### INSTRUÇÕES

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. A prova é composta de 40 questões objetivas e 1 questão discursiva.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A questão discursiva deverá ser resolvida no caderno de provas e transcrita na folha de versão definitiva, que será distribuída pelo aplicador de prova no momento oportuno.
6. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
7. Ao receber o cartão-resposta e a folha de versão definitiva, examine-os e verifique se o nome impresso neles corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
8. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
9. A resposta da questão discursiva deve ser transcrita **NA ÍNTEGRA** para a folha de versão definitiva, com caneta preta.  
**Será considerada para correção apenas a resposta que conste na folha de versão definitiva.**
10. Não serão permitidos empréstimos, consultas e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
11. Os aparelhos celulares deverão ser desligados e colocados **OBRIGATORIAMENTE** no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, o candidato será excluído do concurso.
12. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta e para a folha de versão definitiva.
13. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova, o cartão-resposta, a folha de versão definitiva e a ficha de identificação.
14. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

Espanhol

Inglês

Informática

Conhecimento  
Específico

Redação

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

✂ .....

RESPOSTAS							
01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -



## ESPAÑHOL

### Más de la mitad de usuarios de teléfonos celulares sufre de nomofobia

El siglo XXI trae lo suyo. Especialistas españoles han detectado una nueva fobia que la padece el 53% de usuarios de teléfonos celulares. Se trata de nomofobia. La palabra viene del inglés 'no mobile'; es decir, sin móvil o celular. La **nomofobia** es considerada una patología tecnológica y consiste en el miedo irracional a salir a la calle sin celular, olvidarlo, perderlo, que se descargue la batería o estar en una zona sin cobertura.

No hay datos en el Perú, pero la encuesta española señala que los hombres son los más afectados: 58% frente a un 48% de las mujeres. Quienes poseen un smartphone (teléfono inteligente) son más propensos a padecer la nomofobia.

Entre los principales síntomas que presentan estos enfermos tecnológicos del siglo XXI están la agresividad, la dificultad para concentrarse y la inestabilidad emocional. No tener el celular a mano, la descarga de la batería o estar en una zona sin cobertura es un vía crucis para la creciente legión de nomofóbicos. Así, un avance tecnológico que debiera facilitar y hacer más agradable la vida, se convierte en un elemento de estrés y de limitante dependencia psicológica.

Si al salir de casa se percata de haber olvidado el aparato y eso le genera ansiedad al punto de tener que volver a recogerlo – por lejos que esté –, es más que probable que caiga en la categoría de nomofóbico.

Es fácil distinguir a un nomofóbico: en las reuniones con amigos, en la universidad, en el trabajo, en la casa y hasta en el baño habla por celular o manipula el teléfono para leer mensajes. Al menos cada 2 minutos mira la pantalla, aunque no espere ninguna llamada. Puede olvidar todo menos su celular. Los lugares que no permiten el uso del teléfono celular, como cines, bancos, aviones, ciertos restaurantes, iglesias, entre otros, le generan estrés.

La sociedad actual hace comprender mejor la nomofobia: para muchos la vida social, amorosa, familiar y de trabajo, su identidad y estilo dependen de un aparato, a falta de habilidades sociales que les permitan otro tipo de lazos.

(Texto adaptado de *El Comercio* - <<http://elcomercio.pe/tecnologia/1281521/noticia-mas-mitad-usuarios-telefonos-celulares-sufre-nomofobia>>.)

#### 01 - La nomofobia es una patología que:

- ▶ a) ha aparecido en el siglo XXI y afecta a los usuarios de teléfonos celulares.
- b) acomete a la mayoría de los usuarios de móviles, sobre todo a las mujeres.
- c) se desarrolla en individuos que ya presentan cierta inestabilidad emocional.
- d) se manifiesta en personas que viven bajo mucho estrés, como los empresarios.
- e) refleja la sociedad actual caracterizada por el aumento de la habilidad social.

#### 02 - Son conductas de un nomofóbico:

1. hablar por celular incluso en los momentos de ocio.
2. conseguir dejar el móvil en casa cuando se olvida de él.
3. averiguar si hay llamadas incluso cuando no las espera.
4. estresarse en situaciones en las cuales no puede utilizar su teléfono.

#### Son correctas:

- a) las alternativas 1, 2 y 4 solamente.
- b) las alternativas 3 y 4 solamente.
- c) las alternativas 1, 2 y 3 solamente.
- ▶ d) las alternativas 1, 3 y 4 solamente.
- e) las alternativas 1 y 3 solamente.

#### 03 - Las personas que padecen nomofobia:

- a) tienen un miedo irracional de perderse o de que les pase algo cuando están sin sus celulares.
- ▶ b) tienen dificultad de concentrarse, porque están todo el tiempo pendientes de su teléfono.
- c) son más estables emocionalmente manteniendo una buena vida social, familiar y amorosa.
- d) son menos agresivos cuando viven situaciones de estrés en sus actividades cotidianas.
- e) tienen una visión de la vida mucho más interesante porque asumen identidad y estilo propios.

#### 04 - Según la encuesta relatada en el artículo:

- a) la nomofobia se originó en los Estados Unidos, por eso su nombre deriva del inglés.
- b) se trata de una patología social que consiste en el miedo a salir a la calle sin celular.
- ▶ c) las personas que poseen los teléfonos inteligentes son más propensas a la nomofobia.
- d) las personas pueden tener una vida menos estresante y limitante haciendo uso de móviles.
- e) se trata de una tendencia en España y Perú motivada por el avance tecnológico.

### El fracaso

Rosa Montero 27/09/2011

Hace un par de años publiqué un artículo como este sobre el hambre en el mundo y un lector me dijo que había sido el menos valorado en Internet de todos mis textos. Yo no miro habitualmente las puntuaciones de la Red (no porque me den igual, sino porque me afectan) y no sé si el lector tenía razón al decir que era un récord, pero lo cierto es que aquel artículo había sido poco votado y probablemente poco leído. Creo que con solo asomarse al tema de la hambruna la gente emigraba rápidamente.

Nos parece que ya sabemos todo de ese desagradable asunto (niños agonizando, barrigas hinchadas, ojos angustiados llenos de moscas) y que además es algo tan lejano y habitual que no podemos hacer nada, salvo mirar para otro lado y ahorrarnos el mal trago.

Pero, verán, es que no es tan lejano: el Cuerno de África, en donde hay 12 millones de personas en condiciones críticas, está a cinco horas de vuelo de Madrid. Tampoco es tan habitual: después de la última hambruna oficial (1992, Somalia, 300.000 muertos), la comunidad internacional creyó que ese horror ya no podría repetirse. Pero aquí estamos otra vez: la nueva hambruna se decretó en julio, después de las tres cosechas más grandes de la historia. Es decir, ha vuelto a suceder por desidia, por una mala gestión de los recursos. Ahora mismo hay en Somalia 750.000 personas en riesgo inminente de morir de hambre, la mayoría menores de cinco años. De hecho, cada día fallecen 300 niños. Y lo más terrible es que puede evitarse. Hay un tratamiento nutricional desarrollado en los años noventa que solo cuesta 40 euros y salvaría sus vidas. Pero solo acceden al tratamiento un 9% de los niños con desnutrición severa.

¿Cómo es que hablamos tanto del derrumbe de las Bolsas y no hablamos de esto? Es el fracaso del mundo.

(Disponible en *El País digital* - <www.elpais.es>.)

**05 - Para la escritora Rosa Montero el fracaso del mundo se debe:**

- a) al hecho de que las personas valoren cada vez menos sus textos en internet.
- b) al número de personas que emigran rápidamente en búsqueda de comida.
- ▶ c) a que se dé más importancia a temas financieros que al hambre en el mundo.
- d) a que las discusiones sobre el hambre se realicen en el ámbito hogareño.
- e) a la imposibilidad de muchos niños de recibir tratamiento médico adecuado.

**06 - Sobre los números de la hambruna, señala con la letra F para las frases falsas y con la V para las frases verdaderas:**

- ( ) Existen en el mundo 12 millones de personas en condiciones alimentarias críticas.
- ( ) En la última hambruna oficial, se registraron 300.000 muertos en Somalia.
- ( ) El riesgo eminente de muerte en Somalia ha sido el menor de los últimos cinco años.
- ( ) Todos los días, 300 niños mueren de hambre.

Señala la alternativa que presenta la secuencia correcta de arriba hacia abajo.

- a) V - V - F - F.
- b) F - V - V - F.
- c) F - F - F - V.
- d) V - F - V - V.
- ▶ e) F - V - F - V.

**07 - Rosa Montero considera que el tema del hambre en el mundo:**

- a) no nos afecta porque hemos aprendido a vivir con él en nuestra vida cotidiana.
- ▶ b) no le interesa a la mayoría de la gente, que cree saberlo todo sobre el asunto.
- c) es algo tan distante y habitual, que no podemos hacer nada para cambiarlo.
- d) es un tema que debe ser discutido por los políticos, y no por la población en general.
- e) no nos afecta tanto como la caída de los números en las bolsas de valores.

**08 - La experiencia que tuvo la autora al escribir un texto sobre el mismo tema dos años antes fue:**

- a) positiva, porque registró un récord de accesos en internet.
- b) conflictiva, porque es difícil escribir sobre algo que no se vive.
- c) difícil, porque relacionó el hambre con la inmigración.
- ▶ d) negativa, porque la autora no logró llegar a sus lectores.
- e) sencilla, porque este es un tema ampliamente discutido.

## INGLÉS

**Time to say 'hasta la vista' to only knowing one language**

**Spain's growing number of bilingual services are being warmly embraced by expats and locals alike.**



Bilingual is best: expats and Spaniards mingle at last year's Kids Fun Ideas Fair in Madrid

By Suzy Bernard

9:33AM BST 30 Sep 2011

English being the second most spoken language in the world (1,000 million speakers) and Spanish the third most influential (with 500 million speakers), many enterprising business people, including a strong percentage of foreigners, have recently entered into the booming market of providing bilingual services in Spain.

In Madrid in particular, there are a variety of services geared to the flourishing international community, which is continually growing due to the large number of multinational companies relocating central offices to the Spanish capital.

Yet not only is bilingual education an important necessity for many families who decide to re-locate from abroad, but it is also seen as a highly regarded status symbol by Spaniards to send their children to bilingual private and international schools.

Madrid alone has 12 British schools and over 231 bilingual state institutions. The traditional English academies where children would flock after school to bolster the (often poor) basic English they'd learn at school have largely been replaced by dynamic state schools which offer half their subjects in English and half in *Castellano*. Given the dire state of the economy, with over 21 per cent of the population unemployed, Spain has now seriously begun to focus on the fact that it is almost imperative to receive a bilingual education, if individuals and the country as a whole are to flourish in the future.

It now is also not uncommon to see Spaniards frequenting English and bilingual activities, especially in respect to culture, alongside expat workers and their families. In Madrid for example there are over ten cinemas which have *Version Original* language films. Many Spaniards now attend these theatres in the hope of perfecting their English and introducing their children to the languages that they will later learn at school.

For theatre enthusiasts the production company "Face 2 Face" puts on classic productions in English at some of Madrid's most emblematic theatres. The amateur group Madrid Players has a highly regarded Christmas pantomime season which sees the likes of the youngest members of the Spanish royal family in attendance.

One of the biggest sectors which is growing in Spain is bilingual child-minding and playgroups. There is the more traditional expat mums and tots group "St Georges", held at the St Georges church in up-market Serrano. There is also the dynamic newcomer "Sticky Fingers" which often sees Spanish parents and toddlers joining in the sing-a-longs, arts and crafts and playtime.

Inventive and creative enterprising individuals have had great success with the more unusual ways to bolster bilingual learning. "Pueblo Ingles" is a company which offers English language courses in remote small villages, which are generally entirely populated with only Spanish-speaking natives, while an even more novel learning experience can be found at the animal and wildlife park Faunia on the outskirts of Madrid. It offers English language camps in the summer holidays for keen and eager children who can couple the rigors of improving their English with the joy of caring and learning about the animals.

A final bilingual event is the "Kids Fun Ideas" fair in Madrid. This annual event was created by Paloma Irving, a British expat brought up in London, who has an English father and a Spanish mother. She is also founder of the Kidsinmadrid website, which offers information in English and Spanish regarding activities, services, cultural events and education. The forthcoming "Kids Fun Ideas" fair, on October 8, will be a day filled with specialized companies including Kids&Us (which has English centers across Spain) and "International House" (a high-profile chain of language learning centers), international book shops, and companies offering children's entertainment in different languages.

Traditional countries renowned for their high level of English such as Germany and Holland have provided impressive role models for Spain. Now travellers and expats alike can enjoy the luxury of wandering down most streets in Spain and being able to encounter a bilingual speaker without too much difficulty.

Spanglish, a combination of English and Spanish is becoming a thing of the past. The present and future are a new generation of Spaniards who are confident and at ease with their bilingual status. It's really a case of "hasta la vista, baby" to the times where one language was the norm.

**09 - Are these statements true (T) or false (F), according to the text?**

- English is the second most spoken language in the world, with around one billion speakers.
- Spanish is the third most influential language in the world, after English and German.
- Bilingual services have become a booming market in Spain in recent years.
- Multinational companies are relocating central offices to most Spanish big cities.
- Bilingual education is essential for many families who relocate from abroad.

Mark the alternative which presents the correct sequence, from top to bottom.

- ▶ a) T - F - T - F - T.
- b) F - T - F - T - F.
- c) T - F - T - T - F.
- d) T - T - F - F - F.
- e) F - T - F - F - T.

**10 - Consider the following statements:**

1. English academies have been replacing bilingual state schools.
2. Bilingual state schools now offer half their subjects in English and half in Spanish.
3. Bilingual education is essential for the country to overcome its economic problems.
4. Spanish families have now been attending English and bilingual events.
5. Employment in Spain is quite high at the moment.

Which of the statements above are true, according to the text?

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

**11 - Mark the correct statement according to the text.**

- a) There are almost 10 movie theatres in Madrid that show films in English.
- b) Some productions in English have started to perform in some smaller theatres in Madrid.
- c) Spain should organize more playgroups in order to promote the Spanish culture.
- d) Going to English churches in Madrid is a good way to learn English.
- ▶ e) Many Spaniards now attend theatres that offer films in English so as to perfect the language.

## 12 - According to the text

- Travellers and expats in Spain still have some difficulties finding a bilingual speaker.
- ▶ The days when Spaniards were monolingual are gone.
- Spaniards are not yet confident about their status as a bilingual country.
- Countries like Germany and Holland have a lot to learn with Spain regarding bilingualism.
- "International House" is a chain of hostels specialized in hosting expats.

### Nobel peace prize: the three female winners

This year's decision by the Nobel committee to recognize the role of women in peace-making has been hailed. Who are the women honored?

7:40PM BST 07 Oct 2011



Liberian President Ellen Johnson Sirleaf, Tawakkul Karman of Yemen and Liberian activist Leymah Gbowee

#### ELLEN JOHNSON-SIRLEAF

Affectionately known as Liberia's "Iron Lady", Ellen Johnson-Sirleaf became Africa's first elected female head of state in 2005, following a presidential run-off in which she defeated George Weah, the former Manchester City footballer.

An American university graduate and an employee of both the UN and the World Bank, she forged a reputation as leading member of a rare breed of educated professionals in a country being torn apart by gluttonous and barbaric warlords. She was defeated by one of the most notorious of these men, Charles Taylor, in an election in 1997.

One of only four senior ministers to escape the execution of the mass execution of the cabinet following a coup led by Master Sergeant Samuel Doe, she emerged as a leading champion for the cause of democracy during Liberia's brutal 12-year civil war.

Her credentials were burnished after she was twice jailed by Doe, who was kidnapped and tortured to death by Prince

Johnson, one of her rivals in next week's presidential election.

Born into poverty – a fact that endeared her to many Liberians – she negotiated significant debt relief for people and embarked on an ambitious rebuilding program. But many Liberians believe she has not made progress significantly quickly, and – until she won the Nobel Peace Prize – she looked likely to lose next week. Unusually in Africa, she is expected to hand over power gracefully if she is indeed defeated.

#### LEYMAH GBOWEE

Leymah Gbowee led women to defy feared warlords and pushed men towards peace during one of Africa's bloodiest wars.

Without her, and the group of women she led in prayer and public protest for much of the conflict, many believe the fighting, which left more than 200,000 people dead, would not have been brought to an end in 2003.

It was a dangerous business, but, as she wrote in her autobiography "Mighty Be Our Powers: How Sisterhood, Prayer and Sex Changed a Nation at War," the women had lost their fear "because the worst things imaginable had already happened to us." For three years, she led non-violent demonstrations, but her real impact came in 2002 when she convinced Christian and Muslim women alike to refuse to have sex with their husbands until the civil strife had ended.

The "sex strike" caught the public imagination and peace talks began. When negotiations came close to collapse, she and her followers physically prevented the warring factions from leaving the room where the talks were being held by blocking the exits. A fortnight later, they came to terms and a peace treaty was formally announced.

#### TAWAKUL KARMAN

Mrs Karman, who is 33, has openly challenged the repressive system in her country for years. Since 2007 she has staged weekly protests with fellow members of "Women Journalists Without Chains", the movement she founded two years earlier, to campaign against injustice.

She narrowly escaped with her life last year when a female would-be assassin attempted to stab her with a traditional dagger known as a jambiya. Mrs Karman was rescued by fellow protesters.

Initially, her ire was primarily concentrated against Yemen's corrupt local potentates; she first started campaigning on behalf of a group of villagers evicted from their land by a grasping tribal chief with close ties to the regime of President Ali Abdullah Saleh.

But as the Arab Spring spread to Yemen, she emerged as a natural champion of ordinary protesters, someone untainted by the blatant ambition of other leaders of the revolt, whose ranks have been swollen by defecting generals and powerful tribal chiefs.

Mrs Karman, who was born in the same year that Mr Saleh became president of what was then North Yemen, became a figure of hate for the regime, which twice imprisoned her only making her more popular as a result.

Some in the West may still question her credentials, however. She is a member of Yemen's main Islamist opposition party Islah, whose most infamous figure is Abdul Majeed al-Zindani, regarded by the United States as a terrorist for his former links to Osama bin Laden.

But Islah is a broad movement with competing factions, and Mrs Karman has earned the enmity of its more extremist fringes for championing the cause of women's rights and campaigning against child marriage.

Making a bold statement in a highly conservative nation, she also stopped wearing the face-covering niqab, choosing instead just to wear a headscarf.

13 - Consider the following statements:

1. This year the Nobel committee has decided to recognize the role of women in peace-making.
2. The three Peace Nobel prize winners are from African countries.
3. Two of the Nobel Peace Prize winners are from Liberia.
4. The three honored women have run for President of their countries.
5. Two of the three Nobel Peace Prize winners are American university graduates.

Which of the statements above are true, according to the text?

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

14 - Which statement about Ellen Johnson-Sirleaf is correct, according to the text?

- a) She was the first woman to run for President in an African country.
- ▶ b) She became a President in 2005 after she defeated a former footballer in the elections.
- c) She fought as a soldier during Liberia's 12-year civil war.
- d) She was kidnapped and tortured by one of her rivals.
- e) She helped organize a program for building houses to the poor.

15 - Are these statements about Ellen Johnson-Sirleaf true (T) or false (F), according to the text?

- ( ) Before she became a President in 2005 she had been defeated in a previous election.
- ( ) She went to university in the United States and has worked as a bank teller.
- ( ) She was one of the few ministers who escaped execution after a coup d'état.
- ( ) Many Liberians admire her because of the fact that she was born poor.
- ( ) Liberians think that she has made considerable progress with her rebuilding program.

Mark the alternative which presents the correct sequence, from top to bottom.

- a) T - F - T - F - T.
- b) F - T - F - T - F.
- ▶ c) T - F - T - T - F.
- d) T - T - F - F - F.
- e) F - T - F - F - T.

16 - Which statement about Tawakul Karman is true, according to the text?

- a) She founded a movement called "Women Journalists Without Chains" in 2007.
- ▶ b) She has been fighting the repressive system and injustice in her country for many years.
- c) She prevented the eviction of a group of villagers from their land by controlling a tribal chief.
- d) She was responsible for spreading the Arab Spring to Yemen.
- e) She has campaigned against women's rights and child marriage.

## INFORMÁTICA

17 - Sobre operação com arquivos utilizando o Windows Explorer, no Windows XP, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas(F):

- ( ) Para excluir um arquivo permanentemente, pressione e mantenha pressionada a tecla SHIFT e arraste-o até a Lixeira.
- ( ) Para selecionar arquivos ou pastas consecutivos, clique no primeiro item, pressione e mantenha pressionada a tecla CTRL e, em seguida, clique no último item.
- ( ) Se você arrastar um item para outro disco, ele será movido.
- ( ) Para copiar o item em vez de movê-lo, pressione e mantenha pressionada a tecla CTRL enquanto o arrasta.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F - F - V - F.
- ▶ b) V - F - F - V.
- c) F - V - F - V.
- d) V - F - V - F.
- e) V - V - V - V.

18 - Sobre o uso de computadores em uma rede interna usando o sistema operacional Windows Vista, considere as seguintes afirmativas:

1. Uma rede *ad hoc* é uma conexão temporária entre os computadores e dispositivos usados para uma finalidade específica, como compartilhar documentos durante uma reunião.
2. O comando NET USE conecta ou desconecta um computador de um recurso compartilhado ou exibe informações sobre conexões de computadores.
3. No nível de permissão *modificar*, os usuários podem alterar arquivos e pastas existentes, mas não podem criar novos.
4. Se o seu computador estiver em um grupo de trabalho e a proteção por senha estiver ativada, a pessoa com a qual você estiver compartilhando deverá ter uma conta de usuário e uma senha no seu computador para poder acessar os arquivos e as pastas compartilhados.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- ▶ e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

19 - A respeito de Internet, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |         |     |  |
|---------|-----|--|
| 1. DNS  | ( ) | Sequência compacta de caracteres que identifica um recurso abstrato ou físico.                             |
| 2. URL  | ( ) | Protocolo de transferência de arquivos.  |
| 3. FTP  | ( ) | Protocolo padrão para envio de e-mails.  |
| 4. HTTP | ( ) | Base de dados hierárquica, distribuída para a resolução de nomes de domínios em endereços IP e vice-versa. |
| 5. SMTP | ( ) | Protocolo de comunicação utilizado para sistemas de informação de hipermídia distribuídos e colaborativos. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

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

20 - Antes de criar o sumário clicando no comando Sumário da guia Referências, no MS Word 2007, deve-se:

- a) adicionar números de página.
- b) inserir uma página em branco.
- c) criar uma tabela para o sumário.
- d) criar um link em cada título de parágrafo.
- ▶ e) colocar o cursor onde você deseja que o sumário fique localizado.

21 - A respeito do uso de fórmulas de matriz no MS Excel 2007, considere as seguintes afirmativas:

1. Pressiona-se CTRL+SHIFT+ENTER ao inserir ou editar uma fórmula de matriz.
2. Para excluir uma fórmula de matriz, seleciona-se a fórmula inteira (por exemplo, =C2:C11\*D2:D11), pressiona-se DELETE e, em seguida, pressiona-se CTRL+SHIFT+ENTER.
3. ={1,2,3,4,5} é um exemplo de constante de matriz vertical.
4. Não é possível substituir um componente de uma fórmula de matriz com várias células.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

22 - Qual dos layouts abaixo oferece suporte a tabelas, gráficos, elementos gráficos SmartArt, imagens e arquivos de vídeo no MS PowerPoint 2007?

- a) Slide de Somente Título.
- b) Slide de Título e Texto.
- ▶ c) Slide de Título e Conteúdo.
- d) Slide Mestre.
- e) Slide Multimídia.

## CONHECIMENTO ESPECÍFICO

23 - “Contemplando o Código de Ética do profissional de Secretariado, é possível compreender melhor porque este documento causou um impacto tão importante para o fortalecimento do conhecimento em Secretariado” (Nonato, 2009). Com base no Código de Ética, Capítulo III - Dos deveres fundamentais do profissional em secretariado, é correto afirmar que constitui dever fundamental desse profissional:

- ▶ a) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público.
- b) o pleno exercício de suas atividades como gestor empresarial.
- c) participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atuação.
- d) avaliar os processos contábeis, bem como responsabilizar-se pelo planejamento financeiro das organizações.
- e) assinar documentações representando a empresa sempre que solicitado pela chefia imediata.

24 - A Lei nº 9.261, de 10/01/96, dispõe sobre o exercício da profissão de secretariado e dá outras providências. De acordo com o artigo 4º, são atribuições do secretário executivo:

- a) análise de processos financeiros, bem como organização de notas fiscais e elaboração de contratos.
- b) elaboração de treinamentos referentes aos programas da qualidade e implantação de ferramentas.
- c) gerenciamento de empresas e tomadas de decisão em âmbito do planejamento estratégico das organizações.
- ▶ d) coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas.
- e) elaboração de plano de negócios, estabelecimentos de metas e coordenação de recursos humanos.

25 - “O telefone é uma das formas de atendimento mais rápidas e eficientes que uma organização possui, desde que bem utilizado” (Neiva e D’Elia, 2009). A ferramenta mais utilizada em atendimentos telefônicos em âmbito nacional e internacional, por diversas áreas, é o:

- a) código de telefonia mundial.
- b) manual de instrução de trabalho.
- c) informativo para atendimentos telefônicos.
- ▶ d) código fonético internacional.
- e) guia de atendimento telefônico.

26 - A excelência no atendimento a clientes é uma das atribuições do profissional de secretariado executivo. Esse profissional atende diariamente prestadores de serviço ou terceirizados, fornecedores, clientes internos e clientes externos. A respeito da relação entre secretários executivos e o processo de atendimento a clientes/fornecedores, considere as seguintes afirmativas:

1. Os clientes externos do secretário executivo são os clientes da empresa, além das chefias de outros setores.
2. Os clientes internos do secretário são os executivos assessorados por ele, bem como áreas e pessoas que contem com sua assessoria.
3. Os fornecedores internos do secretário são os fornecedores da empresa: fornecedores de material de expediente e *coffeebreak*, por exemplo.
4. Os parceiros do secretário são os funcionários terceirizados e os autônomos em primeiro lugar, seguidos pelos fornecedores externos e clientes internos da empresa.

Assinale a alternativa correta.

- ▶ a) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

27 - Com relação aos tipos de arquivamento (Medeiros e Hernandez, 2009), identifique os itens a seguir como verdadeiros (V) ou falsos (F):

- ( ) **Corrente:** os documentos circulam pelos canais decisórios, buscando solução ou resposta.
- ( ) **Semiaberto:** parte dos documentos fica disponível para utilização diária e parte mantêm-se em arquivo isolado, frequentemente arquivado com senhas de proteção.
- ( ) **Temporária:** os documentos apresentam interesse e são objeto de consulta, embora os assuntos nele contidos já tenham sido solucionados ou tenha sido obtidas as respostas.
- ( ) **Permanente:** os documentos passam a ter valor cultural e científico.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – F – V – V.
- b) F – V – V – F.
- c) V – V – F – V.
- ▶ d) V – F – V – V.
- e) V – V – F – F.

28 - “Nas últimas décadas, as reuniões não apenas se tornaram complexas como ganharam diversas modalidades (ou meios de realização). É na fase de planejamento que o condutor decide o tipo de reunião que será realizada” (Barbosa, 2009). Com relação às modalidades de reuniões existentes e que podem ser utilizadas pelo profissional de secretariado executivo, identifique os itens a seguir como verdadeiros (V) ou falsos (F):

- ( ) Tradicional.
- ( ) Informal.
- ( ) Virtual.
- ( ) Videoconferência.
- ( ) Ambiental.
- ( ) Eletrônica.
- ( ) Presencial.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – F – V – F – V – F.
- ▶ b) V – F – V – V – V – F – F.
- c) F – F – F – V – V – V – V.
- d) F – V – V – F – F – V – V.
- e) V – V – F – F – V – F – V.

29 - “A relação do ser humano com o trabalho e todas as suas concepções, principalmente a de ser pensante – sendo o pensamento um ato criativo –, levou-nos a buscar compreender melhor o que é a criatividade, qual sua relação com o trabalho e como ocorre dentro da profissão de secretariado executivo. No mundo do trabalho, o desafio é como transformar o trabalho alienado em criatividade e realização profissional” (Kipper e Fávero, 2009). Nesse sentido, é correto afirmar:

- a) Não basta a estruturação e automação dos escritórios da empresa. São necessárias reuniões corretivas dos processos e das pessoas, mesmo que o clima organizacional sofra alterações semanais.
- b) A criatividade faz parte do contexto do dia a dia do profissional de secretariado, porém é dever do executivo limitar os focos de criatividade setoriais, aceitando algumas propostas e rejeitando outras.
- c) Não basta a estruturação e automação dos escritórios da empresa. É preciso reestruturar as equipes de maneira periódica, pois a rotatividade é positiva para a implantação de projetos de longa duração.
- d) Os focos de criatividade são interessantes para alguns tipos de empresas que estejam relacionadas a projetos inovadores de desenvolvimento de produtos ou prestação de serviços.
- ▶ e) Não basta a estruturação e automação dos escritórios da empresa. É necessário rever conceitos, incentivar a criatividade, buscar habilidades nas pessoas, enfim, é indispensável a integração de toda a equipe de trabalho.

30 - “É importantíssimo que o profissional secretário se envolva com programas de qualidade e crie grupos específicos de secretários. Há várias empresas com experiências bem-sucedidas de grupos de secretários cujas ações têm otimizado processos e rotinas de trabalho, reduzido custos e aperfeiçoado processos de comunicação” (Neiva e D’Elia, 2009). Pensando nas ferramentas da qualidade e seu significado, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |                   |     |  |
|-------------------|-----|--|
| 1. ISO.           | ( ) | Gravidade, urgência, tendência.                        |
| 2. PDCA.          | ( ) | International Organization for Standardization.        |
| 3. Programa 5W2H. | ( ) | Planejamento, Desenvolvimento, Verificação, Ação.      |
| 4. GUT.           | ( ) | Tempestade de ideias.                                  |
| 5. Brainstorming. | ( ) | O que, quem, onde, quando, porque, como, quanto custa. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

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

31 - “As empresas apresentam um espaço fértil para a liderança do secretário e necessitam dessa atuação. Esta otimiza resultados, facilita a integração das equipes, aperfeiçoa a distância entre os gestores e seus liderados e também melhora a comunicação.” (Neiva e D’Elia, 2009, p.163). Sobre este assunto, considere as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- ( ) A liderança é uma ferramenta importante para se obter poder e autoritarismo.
- ( ) O líder moderno ensina por meio de exemplos do cotidiano.
- ( ) Líderes respeitam suas equipes e valorizam os resultados coletivos.
- ( ) Os líderes garantem indiscutivelmente uma equipe produtiva e motivada.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) V – F – F – V.
- ▶ b) F – V – V – F.
- c) V – V – F – V.
- d) F – F – V – V.
- e) V – V – F – F.

32 - “Ordem de precedência é a ordem pela qual se estabelece a estrutura máxima do Estado, na medida em que se determina a ordem hierárquica de disposição das autoridades do Estado, de um organismo ou de um grupo social” (<http://www.unb.br/administracao/ceri/ordem.php>). O documento que dá diretrizes nacionais para o estabelecimento da ordem de precedência nos eventos é o:

- a) Decreto nº 70.000, de maio de 1950, definindo “Metodologias Inovadoras para eventos e Precedências”.
- b) Guia de Normas de Cerimonial da Presidência da República, de maio de 1982.
- ▶ c) Decreto nº 70.274, de março de 1972, definindo as “Normas de Cerimonial e a Ordem de Precedência”.
- d) Manual de Desenvolvimento de Eventos e Estabelecimento de Normas de Cerimonial e Ordem de Precedência.
- e) Manual de Cerimonial e Protocolo da República, de fevereiro de 1972.

33 - “Como um agente facilitador, o secretário ‘negocia’ o tempo todo. Basta pensarmos que todos os seus relacionamentos com clientes internos e externos, pares e executivos exigirão soluções de problemas, troca de informações e levantamento de dados, contatos, orientações etc.” (Neiva e D’Elia, 2009). O processo de negociação é importante para:

- a) evitar sobrecarga de atividades e proporcionar ao secretário executivo maior tempo livre para realização de assuntos particulares.
- b) demonstrar domínio do assunto, intimidando o outro lado da negociação, sejam clientes internos ou clientes externos.
- ▶ c) os envolvidos sentirem que ganharam mutuamente, tanto no negócio em pauta quanto no relacionamento.
- d) evitar qualquer trabalho extra solicitado pela chefia imediata ou colaboradores dos demais setores da empresa.
- e) favorecer as decisões da diretoria, resultando no aumento de atividades para o profissional de secretariado.

34 - “A gestão do conhecimento não se esgota. É um processo de contínua renovação e expansão, gerando um instigante desafio a todos que desejem se aprofundar no domínio das Ciências das Assessorias” (Nonato, 2009). Com relação ao assessor que se configura gestor do conhecimento, identifique a como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes características:

- ( ) Pensar a assessoria como atividade geradora de conhecimentos complexos.
- ( ) Indagar sobre as “condições de possibilidade” de aplicação do conhecimento secretarial, bem como suas condições de gestão.
- ( ) Conhecer o processo histórico e epistemológico de fundação e atuação de sua área de conhecimento.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – F – V.
- b) V – F – F.
- c) F – V – F.
- d) V – F – V.
- ▶ e) V – V – V.

35 - “O secretário deve fazer *follow-up* o tempo todo, por exemplo, quando prepara uma lista de assuntos pendentes e separa em pastas, à parte, aqueles que deverão ser resolvidos no dia seguinte, em uma semana, quinze dias ou no próximo mês. O secretário, agente de resultados, acompanha os serviços delegados a ele, aqueles delegados à equipe com quem trabalha e, principalmente, os delegados pelo executivo aos membros da equipe e os que se referem a outras áreas” (Neiva e D’Elia, 2009). A expressão *follow-up* significa:

- ▶ a) Acompanhar o processo.
- b) Refazer o processo.
- c) Eliminar o processo.
- d) Terminar o processo.
- e) Reestruturar o processo.

36 - “Muitos profissionais têm dificuldade em exercer um papel mais estratégico em relação à gestão e organização de eventos. Essa dificuldade é compreensível, uma vez que, para organizar um evento, é preciso estar atento a todo e qualquer pormenor, o que requer muito tempo e dedicação” (Giacaglia, 2010). Quanto ao profissional com visão estratégica em eventos, identifique as atribuições a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- ( ) Organiza o evento, mas o enxerga como uma oportunidade de se relacionar com a direção da empresa e o mercado.
- ( ) Avalia o evento segundo critérios operacionais, isto é, relacionados à organização de cada evento.
- ( ) Avalia o evento considerando seu papel no atingimento das metas e das estratégias da empresa.
- ( ) Vê o evento com uma atividade-fim, capaz de gerar apenas resultados de curto prazo.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – V – F.
- b) V – V – F – F.
- ▶ c) V – F – V – F.
- d) V – F – F – V.
- e) F – V – F – F.

37 - O secretário executivo deve ser um solucionador de problemas na organização de eventos. Para tal, faz-se necessário analisar a criticidade dos problemas, pensando que cada nível corresponde a um impacto. Acerca disso, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |               |     |  |
|---------------|-----|--|
| 1. Altíssimo. | ( ) | Impacto sobre necessidades específicas.                          |
| 2. Alto.      | ( ) | Impacto sobre a imagem da equipe.                                |
| 3. Médio.     | ( ) | Impacto sobre a imagem da empresa.                               |
| 4. Baixo.     | ( ) | Impacto sobre o resultado do evento, de acordo com os objetivos. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

- ▶ a) 4 – 3 – 1 – 2.
- b) 1 – 2 – 3 – 4.
- c) 4 – 3 – 2 – 1.
- d) 3 – 2 – 1 – 4.
- e) 1 – 3 – 2 – 4.

38 - “Duas normas da ABNT são relevantes para o estudo de arquivos e documentação. São elas a NBR 9578:1986 e a NBR 10519:1988” (Medeiros e Hernandes, 2009). Essas normas referem-se, respectivamente:

- a) à tipologia de arquivos e equipamentos para arquivamento.
- b) à terminologia sobre arquivos e tipos de armários para arquivamento.
- c) ao método de arquivamento alfanumérico e tipos de pastas de arquivamento.
- d) à manutenção de documento impresso e critérios de nomes de pastas.
- ▶ e) à terminologia sobre arquivos e critérios de avaliação de documentos de arquivo.

39 - “Lidar com o tempo, seja ele linear ou circular, requer uma boa dose de autoconhecimento. Superar situações imprevistas e não permitir que elas alterem seu padrão de qualidade técnica e emocional é o desafio” (Neiva e D’Elia, 2009). Assinale a alternativa que corresponde a um relevante desperdiçador de tempo.

- a) Confecção de ofício.
- b) Atendimento da chefia imediata.
- c) Resposta aos e-mails recebidos de outros setores.
- ▶ d) Leitura de e-mails particulares.
- e) Treinamento para implantação de programa da qualidade.

40 - “O 5S é fundamental para a implantação do Programa da Qualidade Total e para a Certificação ISO. Por isso, é sempre escolhido como o primeiro passo, seguindo a célebre citação do Dr. Kaoru Ishikawa: ‘Qualidade começa com a vassoura’” (Neiva e D’Elia, 2009). Sobre esse tema, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |              |     |               |
|--------------|-----|---------------|
| 1. Seiri.    | ( ) | Asseio/saúde. |
| 2. Seiton.   | ( ) | Disciplina.   |
| 3. Seiso.    | ( ) | Utilização.   |
| 4. Seiketsu. | ( ) | Ordenação.    |
| 5. Shitsuke. | ( ) | Limpeza.      |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

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

REDAÇÃO

01

### Anunciados os vencedores provisórios da eleição das Sete Maravilhas da Natureza; Cataratas do Iguaçu e Amazônia estão entre eles

A fundação suíça New 7 Wonders anunciou nesta sexta-feira (11) que as Cataratas do Iguaçu e a Amazônia estão entre os vencedores provisórios da eleição das Sete Maravilhas da Natureza. Compartilhadas pelo Brasil com outros países da América do Sul, as atrações foram eleitas junto com a Baía de Halong (Vietnã), a Ilha de Jeju (Coreia do Sul), o Parque Nacional de Komodo (Indonésia), o rio subterrâneo de Puerto Princesa (Filipinas) e a Table Mountain (África do Sul).

Os vencedores ainda são provisórios, pois a entidade continua contando os votos feitos via celular em todo o mundo e afirma que, apesar de remota, existe a possibilidade de a lista mudar. A lista oficial será divulgada no começo de 2012.

O processo da eleição das Sete Maravilhas da Natureza começou em 2007, com a inscrição de 440 atrações de 200 países na disputa. Em 2009, um “júri de experts” (composto por sete pessoas, entre elas um ex-diretor da UNESCO e o próprio presidente da 7 New Wonders, Bernard Weber) escolheu as 28 finalistas.

Recorreu-se, então, ao voto popular para decidir quais seriam as Sete Maravilhas da Natureza: milhões de pessoas participaram do sufrágio, votando via internet, mensagens de celular e ligações telefônicas. O total de votos que cada concorrente recebeu, porém, não foi revelado pela New 7 Wonders.

(<http://viagem.uol.com.br/ultnot/2011/11/11/cataratas-do-iguacu-e-amazonia-sao-eleitas-entre-as-sete-maravilhas-da-natureza>)

**A notícia acima foi publicada em 11/11/2011. Vislumbrando os benefícios que a escolha das Cataratas como uma das sete maravilhas do mundo pode trazer, você entende que a Itaipu pode potencializar esses benefícios e decide conclamar a empresa a participar desse processo.**

**Nesse sentido, escreva uma carta endereçada ao diretor da Itaipu, convencendo-o da importância de a empresa patrocinar um grande evento de promoção da imagem das Cataratas, a fim de atrair a atenção mundial para essa atração natural e consolidar a sua escolha como uma das sete maravilhas.**

**Nesse texto, você deve:**

- fazer referência à notícia que leu sobre a eleição das novas sete maravilhas e mencionar a situação atual do processo de escolha;
- justificar a ação proposta com base nos desdobramentos da escolha das Cataratas como “maravilha da natureza”, do ponto de vista econômico, social, cultural e ambiental;
- ressaltar a importância de a Itaipu desempenhar esse protagonismo e o impacto disso na imagem da empresa.
- utilizar de 17 a 20 linhas.

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

5 \_\_\_\_\_

6 \_\_\_\_\_

7 \_\_\_\_\_

8 \_\_\_\_\_

9 \_\_\_\_\_

10 \_\_\_\_\_

11 \_\_\_\_\_

12 \_\_\_\_\_

13 \_\_\_\_\_

14 \_\_\_\_\_

15 \_\_\_\_\_

16 \_\_\_\_\_

17 \_\_\_\_\_

18 \_\_\_\_\_

19 \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_\_

Limite mínimo