

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ

CONCURSO PÚBLICO

Nível Médio

CÓDIGO: 208
TÉCNICO EM
SECRETARIADO

TIPO

A

Prova Objetiva

INSTRUÇÕES

- Ao receber sua folha de respostas, marque, imediatamente, no campo indicado, o tipo de prova que você recebeu (A), conforme modelo ao lado. Esta marcação é obrigatória e a sua ausência ou a marcação de mais de um campo implicará a anulação da sua prova.
- Verifique se este caderno contém 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta para cada uma, correspondentes à prova objetiva. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao chefe de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- No momento da identificação, verifique, na folha de respostas, se as informações relativas a você estão corretas.
- Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado de sua folha de respostas, com sua caligrafia usual, a seguinte frase:

TIPO DE PROVA

A B

"A educação é a higiene do espírito."

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova. Na duração da prova, está incluído o tempo destinado à entrega do material, à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
- Você deve deixar sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada com material transparente.
- É proibido fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e(ou) em qualquer outro meio, que não os permitidos.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas e retirar-se da sala.
- Você só poderá levar este caderno de questões após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato conclua sua prova.
- Ao terminar a prova, chame o chefe de sala, devolva-lhe sua folha de respostas devidamente assinada e deixe o local de prova.
- A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para responder às questões de 1 a 7.

1 Podemos entender cultura como uma dimensão do
processo social e utilizá-la como um instrumento para
compreender as sociedades contemporâneas. O que não
4 podemos fazer é discutir sobre cultura ignorando as relações
de poder dentro de uma sociedade ou entre sociedades.
Notem bem: o estudo da cultura não se reduz a isso, mas
7 essa é uma realidade que sempre se impõe. Assim é porque
as próprias preocupações com cultura nasceram associadas
às relações de poder, e também porque, como dimensão do
10 processo social, a cultura registra as tendências e os
conflitos da história coletiva por cuja transformação e por
cujos benefícios as forças sociais se defrontam.

13 O que quer dizer que as preocupações com a cultura
desenvolveram-se associadas às relações de poder?

Lembrem-se que elas se consolidaram junto com o
16 processo de formação de nações modernas dominadas por
uma classe social. Por outro lado, consolidaram-se
integrando a nova ciência do mundo contemporâneo, que
19 rompia com o domínio da interpretação religiosa,
transformando a vida e a sociedade em esferas que podiam
ser estudadas para que se pudesse agir sobre elas.

22 As preocupações com cultura surgiram associadas
tanto ao progresso da sociedade do conhecimento quanto a
novas formas de dominação. Notem que o conhecimento não
25 é só conteúdo básico das concepções da cultura; as próprias
preocupações com cultura são instrumentos de
conhecimento, respondem a necessidades de conhecimento
28 da sociedade, as quais se desenvolveram claramente
associadas com relações de poder.

Hoje os centros de poder da sociedade se
31 preocupam com a cultura, procuram defini-la, entendê-la,
controlá-la, agir sobre seu desenvolvimento. Há instituições
públicas encarregadas disso; da mesma forma, a cultura é
34 uma esfera de atuação econômica, com empresas
diretamente voltadas para ela. As preocupações com a
cultura são institucionalizadas, fazem parte da própria
37 organização social. Expressam seus conflitos e interesses, e
nelas os interesses dominantes da sociedade manifestam
sua força.

José Luiz dos Santos. **O que é cultura**. São Paulo:
Brasiliense, 2007 (com adaptações).

QUESTÃO 1

Quanto ao tipo e ao gênero, o texto é predominantemente

- (A) debate.
- (B) narrativo.
- (C) descritivo.
- (D) argumentativo.
- (E) relatório.

QUESTÃO 2

Conclui-se do texto que

- (A) é proibido discutir sobre cultura.
- (B) o progresso do conhecimento está relacionado ao surgimento das preocupações com a cultura.
- (C) as transformações sociais e políticas não influenciam a cultura.
- (D) empresas valorizam a cultura.
- (E) apenas instituições públicas se preocupam com a cultura.

QUESTÃO 3

O sujeito da oração iniciada por "Há" (linha 32) classifica-se como

- (A) inexistente.
- (B) simples.
- (C) indeterminado.
- (D) elíptico.
- (E) composto.

QUESTÃO 4

A correção gramatical do texto seria mantida caso se substituísse

- (A) "se reduz" (linha 6) por **reduz-se**.
- (B) "se impõe" (linha 7) por **impõe-se**.
- (C) "Lembrem-se" (linha 15) por **Se lembrem**.
- (D) "se pudesse agir" (linha 21) por **pudesse se agir**.
- (E) "se defrontam" (linha 12) por **defrontam-se**.

QUESTÃO 5

Em "um instrumento para compreender as sociedades contemporâneas" (linhas 2 e 3), a preposição "para"

- (A) indica a direção de um movimento.
- (B) expressa duração.
- (C) denota uma ideia de finalidade.
- (D) expressa proporção.
- (E) introduz o destinatário da ação.

QUESTÃO 6

A correção gramatical e o sentido original do texto seriam mantidos caso fosse inserida uma vírgula imediatamente após

- (A) "Assim" (linha 7).
- (B) "consolidaram" (linha 15).
- (C) "esferas" (linha 20).
- (D) "Notem" (linha 24).
- (E) "Hoje" (linha 30).

QUESTÃO 7

Seria mantida a correção gramatical do texto e sua coerência se

- (A) a preposição "sobre" (linha 4) fosse suprimida.
- (B) a preposição "com" (linha 8) fosse substituída por **da**.
- (C) se substituísse o "a" em "a nova ciência" (linha 18) por **à**.
- (D) a preposição "para" (linha 35) fosse substituída por **à**.
- (E) se substituísse "nelas" (linha 38) por **a elas**.

Texto para responder às questões de 8 a 10.

1 Cultura, pela definição clássica de Edward B. Tylor, que é considerado o pai do conceito moderno de cultura, é "aquele todo complexo que inclui o conhecimento, as

4 crenças, a arte, a moral, a lei, os costumes e todos os outros hábitos e capacidades adquiridos pelo homem como membro da sociedade".

7 A cultura de massa é aquela considerada, por uma maioria, sem valor cultural real. Ela é veiculada nos meios de comunicação de massa, produzida pela indústria cultural e apreciada pela massa, a qual, é preciso dizer, não é uma

10 classe social. Esse termo se refere à maioria da população. Cultura erudita, por sua vez, é aquela considerada

13 superior, normalmente apreciada por um público com maior acúmulo de capital, e seu acesso é restrito a quem possui o necessário para usufruir dela. A cultura erudita está muitas

16 vezes ligada a museus e obras de arte, óperas e espetáculos de teatro.

Por último, há a cultura popular, que engloba

19 qualquer estilo musical e de dança, crença, literatura, costumes, artesanatos e outras formas de expressão transmitidas por um povo, por gerações, muitas vezes

22 oralmente. Essa cultura vem do povo, não é imposta por uma indústria cultural ou por uma elite. Por exemplo, o carnaval é uma festa da cultura popular brasileira.

Internet: <www.portaleducacao.com.br> (com adaptações).

QUESTÃO 8

Seria mantida a correção gramatical e o sentido do texto caso se substituísse

- (A) "moral" (linha 4) por **escrúpulo**.
- (B) "veiculada" (linha 8) por **carregada**.
- (C) "necessário" (linha 15) por **preciso**.
- (D) "engloba" (linha 18) por **compreende**.
- (E) "popular" (linha 24) por **do povo**.

QUESTÃO 9

Tem a função de separar termo de uma enumeração a vírgula empregada imediatamente após

- (A) "Tylor" (linha 1).
- (B) "conhecimento" (linha 3).
- (C) "massa" (linha 9).
- (D) "a qual" (linha 10).
- (E) "povo" (linha 22).

QUESTÃO 10

De acordo com o texto,

- (A) apenas os ricos têm acesso à verdadeira cultura.
- (B) Edward B. Tylor é o pai da cultura moderna.
- (C) a indústria cultural impõe certo tipo de cultura.
- (D) museus abrigam apenas arte erudita.
- (E) a cultura popular é a forma de cultura mais valorizada.

QUESTÃO 11

O direito de greve na Administração Pública é tratado no art. 37 da Constituição Federal de 1988 (CF): "O direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica". Essa norma constitucional é exemplo da aplicação prática do princípio administrativo da

- (A) legalidade.
- (B) supremacia do interesse público.
- (C) autotutela.
- (D) proporcionalidade.
- (E) continuidade do serviço público.

QUESTÃO 12

O conceito de Administração Pública pode ser tomado em sentido amplo, estrito, subjetivo e objetivo. Com base nessa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) No sentido subjetivo, Administração Pública é o conjunto de atividades do Estado voltadas para a satisfação do interesse público.
- (B) No sentido subjetivo, considera-se como Administração Pública o conjunto de órgãos, instituições públicas e agentes públicos que desempenhem a função administrativa.
- (C) O conceito de Administração Pública em sentido estrito abrange os órgãos superiores de governo que exercem a função política.
- (D) O conceito de Administração Pública em sentido amplo envolve apenas os atos voltados à execução das políticas públicas.
- (E) Segundo o critério objetivo, a Administração Pública abrange tanto as atividades exercidas pelos sujeitos que integram a estrutura administrativa como os órgãos, as instituições e os agentes públicos que a compõem.

QUESTÃO 13

Tendo em vista a necessidade de aquisição de materiais institucionais essenciais à consolidação da imagem do Instituto Federal do Amapá (Ifap), foi realizado procedimento licitatório para contratação de empresa especializada na prestação de serviços gráficos, entre eles a confecção de *folders*, *banners* e revistas. O certame foi concluído sem intercorrências e a empresa vencedora foi contratada. Conforme definido em edital, ficou a cargo do Ifap a definição e a aprovação de matriz (modelo) dos itens gráficos a serem confeccionados. A empresa entregou o serviço conforme modelo aprovado pelo Ifap. Contudo, nos produtos apresentados, foram identificados símbolos e imagens que caracterizavam promoção pessoal de servidores públicos, sendo incontestável a violação de princípio administrativo.

Considerando esse caso hipotético, o princípio administrativo infringido foi o da

- (A) legalidade.
- (B) moralidade.
- (C) autotutela.
- (D) impessoalidade.
- (E) publicidade.

QUESTÃO 14

O controle da administração é "o conjunto de mecanismos jurídicos e administrativos para a fiscalização e revisão de toda atividade administrativa".

Fernanda Marinela. **Direito administrativo**. 4.ª ed. Niterói: Impetus, 2010.

No que se refere a controle administrativo, legislativo e judicial, é correto afirmar que o controle

- (A) judicial é exercido apenas sobre os atos administrativos do Poder Executivo.
- (B) legislativo abrange o controle político, mas exclui o controle financeiro.
- (C) judicial é um controle de legalidade e legitimidade, não devendo o Judiciário se pronunciar sobre o mérito administrativo (oportunidade e conveniência).
- (D) administrativo é exercido de forma exclusiva pelos Poderes Executivo e Legislativo, mas nunca pelo Judiciário.
- (E) legislativo é o exercido pelos órgãos do Poder Legislativo sobre seus próprios atos.

QUESTÃO 15

O Poder Público, preenchidas todas as exigências legais, ao conceder a particular licença para construção de imóvel (alvará), está no exercício do poder

- (A) vinculado.
- (B) discricionário.
- (C) de polícia.
- (D) da continuidade do serviço público.
- (E) normativo.

QUESTÃO 16

De acordo com a Lei n.º 9.784/1999, nos processos administrativos, será observado, entre outros, o critério da

- (A) adoção de formas simples e suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados.
- (B) vedação ao impulso, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados.
- (C) possibilidade, em regra, de cobrança de despesas processuais.
- (D) interpretação da norma administrativa da forma que mais bem garanta o atendimento do fim público a que se dirige, cabendo, em regra, aplicação retroativa de nova interpretação.
- (E) indicação facultativa dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão.

QUESTÃO 17

Nos termos da Lei n.º 8.112/1990, assinale a alternativa que apresenta a hipótese que implica, simultaneamente, em vacância e provimento de novo cargo público.

- (A) demissão
- (B) falecimento
- (C) aposentadoria
- (D) readaptação
- (E) nomeação

QUESTÃO 18

Em relação às licenças e aos afastamentos previstos na Lei n.º 8.112/1990, é correto afirmar que

- (A) não poderá ser concedida licença para atividade política ao servidor em estágio probatório.
- (B) o servidor poderá, após cinco anos de efetivo exercício, observadas algumas condições, se afastar do exercício do cargo efetivo, com a respectiva remuneração, por até três meses, para participar de curso de capacitação profissional.
- (C) poderão ser concedidas, ao servidor em estágio probatório, licenças para o trato de assuntos particulares, pelo prazo de até três anos consecutivos, com remuneração.
- (D) o servidor investido em mandato eletivo federal, estadual ou distrital será afastado do cargo, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração.
- (E) o servidor que sofrer acidente em serviço será licenciado com remuneração proporcional ao tempo de contribuição.

QUESTÃO 19

A CF estabelece, em seu art. 37, XXI, que, ressalvados os casos especificados na legislação, obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, a qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações. Coube à Lei n.º 8.666/1993 regulamentar o referido inciso constitucional, estipulando as situações em que não serão necessários procedimentos licitatórios nas aquisições e contratações públicas. De acordo com o estabelecido nesse diploma legal, assinale a alternativa correta no que diz respeito à dispensa ou inexigibilidade de licitação.

- (A) Torna-se inexigível o procedimento licitatório nos casos em que já tenha sido realizada licitação anterior sem a presença de interessados, desde que seja comprovado que não haverá prejuízo financeiro para a Administração Pública.
- (B) No caso de dispensa ou inexigibilidade de licitação, não se faz necessária a publicação em imprensa oficial, bastando apenas que sejam divulgados tais atos em boletim interno do órgão licitante.
- (C) É obrigatória a realização de licitação quando, no caso de bens móveis, houver permuta exclusivamente para outro ente da Administração Pública.
- (D) É inexigível a licitação na contratação de instituição brasileira incumbida, regimental ou estatutariamente, da pesquisa, do ensino ou do desenvolvimento de instituição dedicada à recuperação social do preso, desde que a contratada detenha inquestionável reputação ético-profissional e não tenha fins lucrativos.
- (E) É inexigível a licitação para contratação de serviços técnicos de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, desde que sejam serviços de natureza singular e que o contratado possua notória especialização.

QUESTÃO 20

O Ifap deseja expandir suas instalações no estado. Por isso, a direção optou por alugar uma edificação situada ao lado do atual *campus*. O então diretor solicitou que fossem observados os ditames legais que disciplinam o procedimento. Para isso, foi consultada a Lei n.º 8.666/1993.

Com base nesse caso hipotético, assinale a alternativa que apresenta evidência do cumprimento da Lei n.º 8.666/1993.

- (A) Desde que o preço seja compatível com o de mercado e que o imóvel seja destinado às atividades precípuas da Administração e se adeque às reais necessidades do Ifap, o instituto poderá realizar a contratação sem que haja procedimento licitatório.
- (B) É obrigatória a realização de procedimento licitatório prévio para formalização do contrato de locação.
- (C) Após a formalização e a assinatura do contrato de locação, a Administração Pública poderá unilateralmente alterar o valor do aluguel, mesmo sem a concordância do contratado, tendo em vista a prevalência do interesse público.
- (D) Caso haja diminuição da área alugada, o contrato administrativo de locação não poderá ser alterado unilateralmente pela Administração.
- (E) A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, não sendo permitida a contratação de terceiros, ainda que com a função de assistir ou subsidiar o fiscal das informações pertinentes à sua atribuição.

Nas questões de **21** a **25**, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, e que o *mouse* está configurado para pessoas destros. Assim, a menos que seja explicitamente informado o contrário, expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação a programas, arquivos, diretórios e *hardware* utilizados.

QUESTÃO 21

	A	B	C	D	E
1		Quantidade de Servidores por Faixa Etária			
	Tipologias do Cargo		De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 a 60
2		Até 30 anos	anos	anos	anos
3	Cargo Efetivo	113	124	53	7
4	Cargo em Comissão	20	27	20	6
5	Totais	133	151	73	13
6	Quantidade Total de Empregados=		?		

A figura acima se refere à quantidade de servidores do Ifap distribuída por faixa etária. Para calcular a Quantidade Total de Empregados, no Microsoft Excel, versão em Português, deve-se incluir, na célula C6, a seguinte fórmula:

- (A) =SOMA(B3;E3)+SOMA(B4;E4).
- (B) =SOMA(B5;E5).
- (C) =SOMA(E3;E5).
- (D) =SOMA(B3;C3;D3;E3).
- (E) =SOMA(B3;E3)+SOMA(B4;E4).

QUESTÃO 22

O Microsoft Excel reporta as falhas em fórmulas digitadas pelo usuário por meio de um conjunto padronizado de códigos de erros. Considerando essa informação, assinale a alternativa que apresenta o código de erro reportado pelo Excel para informar que uma fórmula possui o tipo errado de argumento (um valor verdadeiro ou falso é necessário, mas está ausente).

- (A) #####
- (B) #VALOR!
- (C) #NOME?
- (D) #REF!
- (E) #DIV/0!


QUESTÃO 23

Com relação à terminologia de *softwares* maliciosos, assinale a alternativa que apresenta a característica mais marcante que consista na captura e(ou) no armazenamento de teclas digitadas no teclado de um computador.

- (A) Cavalo de Troia
- (B) *Rootkit*
- (C) Bomba Lógica
- (D) *Keyloggers*
- (E) *Flooders*

QUESTÃO 24

Assinale a alternativa que apresenta o procedimento que deve ser utilizado para mudar o *layout* de página para o modo paisagem no Microsoft Office Word 2007 ou 2010.

- (A) Na aba *Layout* da Página, clicar em Orientação e escolher a opção Paisagem.
- (B) Na aba Página Inicial, clicar em .
- (C) Na aba Exibição, clicar em *Layout* da Página e escolher a opção Paisagem.
- (D) Na aba Revisão, clicar em *Layout* de Impressão e escolher a opção Paisagem.
- (E) Na aba Arquivo, clicar em Orientação e escolher a opção Paisagem.

QUESTÃO 25

A web ou WWW (*World Wide Web*) baseia-se, principalmente, no protocolo

- (A) URL (*Uniform Resource Locator*).
- (B) SSL (*Secure Socket Layer*).
- (C) HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*).
- (D) DHCP (*Dynamic Host Configuration Protocol*).
- (E) SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*).

QUESTÃO 26

Assinale a alternativa correta a respeito de proposições simples e compostas.

- (A) Se P for uma proposição verdadeira e Q for uma proposição falsa, então a proposição $P \wedge Q$ — que se lê “P e Q” — será sempre verdadeira.
- (B) Se R for uma proposição verdadeira e Q for uma proposição falsa, então a proposição $R \vee S$ — que se lê “R ou S” — será sempre falsa.
- (C) A negativa da proposição “Pedro é flamenguista e Marcos é corintiano” estará corretamente redigida na forma “Pedro não é flamenguista ou Marcos não é corintiano”.
- (D) Considerando-se as proposições “P: $3 > 5$ ” e “Q: O estado do Amapá fica na região Sul do Brasil”, é correto afirmar que, logicamente, a proposição $P \rightarrow Q$ — que se lê “Se P, então Q” — é falsa.
- (E) Considerando-se as proposições “P: Rio Branco é a capital do Amapá” e “Q: Belém é a capital do Pará”, é correto afirmar que, logicamente, a proposição $P \rightarrow Q$ é falsa.

QUESTÃO 27

Em cada uma das seis faces de um cubo foi escrito um número inteiro. Esses números são consecutivos e três deles são 15, 18 e 19, escritos em faces não opostas. Sabendo-se que são iguais as somas dos pares de números que estão em faces opostas, é correto afirmar que a soma dos seis números é igual a

- (A) 105.
- (B) 106.
- (C) 107.
- (D) 108.
- (E) 109.

QUESTÃO 28

A partir da proposição “Se Pedro é engenheiro, então Paulo é médico”, assinale a alternativa correta.

- (A) Se Pedro não é engenheiro, então Paulo não é médico.
- (B) Se Paulo é médico, então Pedro é engenheiro.
- (C) Se Pedro é professor, então Paulo é advogado.
- (D) Se Paulo não é médico, então Pedro não é engenheiro.
- (E) Pedro é engenheiro se, e somente se, Paulo for médico.

QUESTÃO 29

Deseja-se escolher três números naturais distintos, de 1 a 20, de modo que a soma desses números seja um número par. A quantidade de maneiras como isso poderá ser feito é igual a

- (A) 560.
- (B) 570.
- (C) 580.
- (D) 590.
- (E) 600.

QUESTÃO 30

A respeito de operações com conjuntos, assinale a alternativa correta considerando que A e B sejam conjuntos quaisquer.

- (A) Se A tem 3 elementos e B tem 5 elementos, então $A \cup B$ tem menos de 8 elementos.
- (B) Se A tem 5 elementos e B tem 7 elementos, então $A \cap B$ tem, no máximo, 3 elementos.
- (C) Se $A \cup B = A \cap B$, então as quantidades de elementos de A e de B são diferentes.
- (D) Se $A \cup B$ tem 12 elementos e $A \setminus B$ tem 8 elementos, então B tem mais de 6 elementos.
- (E) Se A tem 4 elementos, B tem 7 elementos e $A \cap B$ tem 2 elementos, então $A \cup B$ tem 9 elementos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

De acordo com o Código de Ética do Profissional de Secretariado, quanto ao sigilo profissional, assinale a alternativa correta.

- (A) É indicado ao profissional de secretariado assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.
- (B) O sigilo em relação a temas e documentos só deve ser mantido pelo profissional de secretariado se isso lhe trazer vantagens e benefícios financeiros.
- (C) O contratante deve ser informado que o profissional de secretariado não tem o compromisso de manter sigilos sobre documentos que venha a ter acesso.
- (D) No exercício de sua profissão, os secretários devem guardar absoluto sigilo acerca dos assuntos e documentos que lhe são confiados.
- (E) É um direito dos secretários delatar assuntos e documentos de seu ambiente para as entidades de classe.

QUESTÃO 32

Competências técnicas e habilidades passam a ser exigidas com cada vez mais frequência em ambientes competitivos, mas a postura ética ainda é um dos pontos mais essenciais, sobretudo no caso dos profissionais de secretariado, que exercem cargos de confiança em organizações de todos os tipos e portes. Acerca das penalidades às quais estão sujeitos os profissionais que descumprem o Código de Ética da Federação Nacional das Secretárias e Secretários, assinale a alternativa correta.

- (A) Profissionais que descumprirem quaisquer das cláusulas do Código de Ética estão sujeitos a receber multas que variam de um a dez salários mínimos.
- (B) As penalidades aos profissionais que são advertidos por suas empresas, em desrespeito ao Código de Ética, poderão pagar com multa de 40% sobre seu FGTS.
- (C) O Código de Ética da categoria não é considerado um documento formal, mas apenas de adesão voluntária, e, portanto, não pode penalizar nenhum profissional.
- (D) As infrações ao Código de Ética Profissional acarretarão penalidades que vão desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e(ou) regimentais, por intermédio da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.
- (E) Os profissionais advertidos durante o corrente ano, por descumprimento ao Código de Ética, terão seus nomes citados em congresso anual da categoria.

QUESTÃO 33

A Lei n.º 7.377/1985, com alterações da Lei n.º 9.261/1996, dispõe sobre o exercício da profissão de Secretariado e inclui outras providências. Com base nessas leis, está habilitado a exercer a função de técnico em secretariado o profissional que

- (A) for portador de diploma de nível superior em Secretariado.
- (B) se declarar disposto a concluir curso técnico específico até dois anos após a publicação da Lei.
- (C) já tiver ao menos um registro profissional em carteira de trabalho na função de secretário, independente de tempo exercido.
- (D) for portador de diploma de nível tecnológico nas áreas de secretariado, *marketing* e segurança do trabalho.
- (E) for portador de certificado de conclusão do 2.º grau e que houver comprovado o exercício efetivo, durante, pelo menos, trinta e seis meses, das funções especificadas para este cargo.

QUESTÃO 34

Durante a Revolução Industrial, era comum a função de secretário sendo exercida por homens, porém, após as duas grandes guerras mundiais, devido à falta de mão de obra masculina, as mulheres precisaram entrar no mercado de trabalho e se tornaram bem atuantes nos Estados Unidos e na Europa. No Brasil, foi a partir da década de 1950 que a mulher passou a ocupar o cargo de secretária, com o surgimento de cursos voltados para a área, como datilografia e técnico em secretariado. Com o avanço das tecnologias e das contribuições que estes profissionais podem oferecer, os modernos secretários estão se tornando verdadeiros assessores da presidência ou da diretoria para as quais trabalham. Considerando essas informações, assinale a alternativa que apresenta funções do técnico em secretariado constantes em lei.

- (A) Controle da agenda de executivos e pagamento e contratação de pessoa.
- (B) Organização e manutenção dos arquivos da secretaria, bem como o controle da agenda de executivos.
- (C) Planejamento estratégico e controle orçamentário.
- (D) Organização da compra e logística de distribuição de produtos.
- (E) Estratégia de comunicação interna por meio de *house organ* e jornal mural.

QUESTÃO 35

Com relação à aparência pessoal e profissional, assinale a alternativa correta.

- (A) A aparência pessoal no ambiente de trabalho deve ser harmoniosa e discreta, para auxiliar na imagem de segurança e competência.
- (B) O profissional deve exigir o uso de uniformes de seu empregador, para padronizar e reduzir custos.
- (C) Os tipos de vestimentas são de preferência pessoal, portanto, não podem ser orientadas pelo empregador.
- (D) A imagem do profissional não irá interferir na da organização, pois suas atividades são internas.
- (E) A apresentação e a organização do posto de trabalho não interferem em sua imagem pessoal.

QUESTÃO 36

Acerca do atendimento telefônico de um profissional de secretariado, assinale a alternativa correta.

- (A) Recomenda-se utilizar o "alô", por ser popular e facilmente compreendido.
- (B) Se o executivo não deseja atender, deve-se deixar o interessado esperando por longos períodos na linha, pois assim desistirá.
- (C) Orienta-se evitar expressões diretas que soam grosseiras, como "quem fala?", "quem é?", substituindo por algo mais cortês, como "por gentileza, quem deseja falar?".
- (D) Se tiver uma crise de tosse ou soluço, deve-se desligar imediatamente.
- (E) Ao transferir a ligação para outro setor, jamais pergunte o assunto a ser tratado, afinal, pode ser pessoal.

QUESTÃO 37

Os profissionais de secretariado representam para o cliente a imagem da organização. No atendimento presencial, o cliente espera que a pessoa que o recebe detenha as informações que ele procura. Acerca da qualidade desse tipo de atendimento, assinale a alternativa correta.

- (A) Caso o profissional não detenha a informação desejada pelo cliente, ele deve sugerir que o cliente retorne em outro momento.
- (B) Atender mais de um cliente ao mesmo tempo agiliza o processo de atendimento.
- (C) Não se deve preocupar com a eventual desorganização da estação de trabalho, pois o que importa é o cliente ter seu pedido atendido.
- (D) O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, para que o cliente não se sinta desamparado ou sem assistência.
- (E) Deve-se escrever enquanto estiver falando com o cliente, a fim de deixar tudo registrado.

QUESTÃO 38

Com cada vez mais frequência, o profissional de secretariado exerce o atendimento pela Internet. Considerando que a Internet é uma ferramenta ágil e barata, assinale a alternativa correta.

- (A) A resposta aos *e-mails* precisa ser imediata, por isso chama-se *chat* ou conversação.
- (B) A Internet exige uma linguagem informal, portanto aceita o uso de gírias e abreviações por códigos.
- (C) A assinatura no *e-mail* não é obrigatória, já que o endereço eletrônico carrega a identificação.
- (D) O *e-mail* é uma excelente ferramenta de divulgação de produtos ou serviços, uma vez que dispensa a autorização do cliente.
- (E) Para o *e-mail*, faz-se necessária uma linguagem objetiva e clara, com textos breves.

QUESTÃO 39

Na atividade de técnico em secretariado, o chamado momento da verdade compreende

- (A) a tentativa de negociação salarial com o superior imediato.
- (B) o momento em que o cliente se decepciona com a empresa em virtude do atendimento que recebe.
- (C) a avaliação de resultados do setor para o cumprimento de metas.
- (D) a entrevista de candidatura para um novo cargo.
- (E) o assédio moral ou sexual recebido durante o exercício da profissão.

QUESTÃO 40

Com relação à etiqueta profissional e ao uso de cartões de visita, assinale a alternativa correta.

- (A) O cartão de visitas é usado para passar todos os dados para que um contato tenha continuidade, como números de telefone, endereço de *e-mail* e endereço profissional completo.
- (B) O cartão de visitas deve ser entregue a todas as pessoas, pois é assim que se estabelece a *network*.
- (C) Não se deve anotar o número do telefone celular em um cartão de visitas, pois pode parecer insinuação inconveniente.
- (D) As cores utilizadas nos cartões devem ser chamativas, para facilitar a memorização de quem o recebe.
- (E) O cartão de visitas deve ser entregue com a parte impressa sempre para baixo para despertar a curiosidade de quem o recebe.

QUESTÃO 41

O celular está se tornando um dos principais motivos de gafes no ambiente de trabalho. Em uma reunião, enquanto aguarda uma ligação importante, é recomendado ao profissional de secretariado que

- (A) deixe o celular guardado, em volume baixo, para que perceba quando ele tocar.
- (B) avise, no início da reunião que está aguardando uma ligação importante, assim, não haverá constrangimento quando ele tocar.
- (C) deixe o celular no silencioso e, caso precise atender, peça licença, seja discreto e atenda fora da sala de reuniões.
- (D) leve o aparelho celular para sala de reunião e apenas evite toques escandalosos ou exóticos.
- (E) nunca leve um celular para uma sala de reuniões, justamente para evitar interrupções e gafes.

QUESTÃO 42

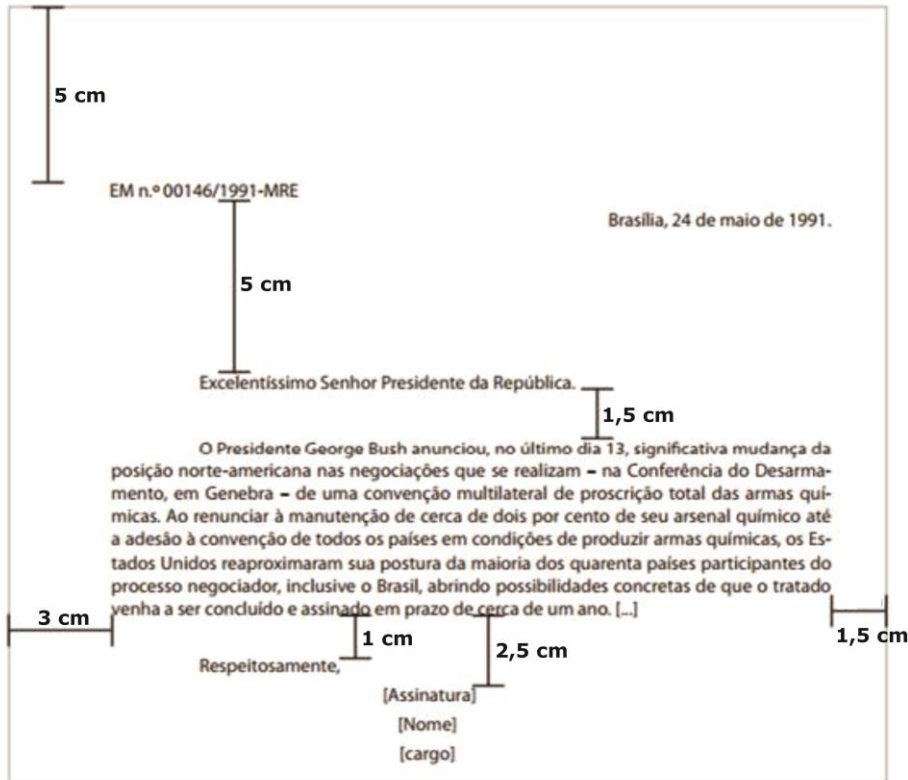
Alguns dos diferenciais do secretário bem preparado são a etiqueta e a forma de se expressar. A maneira como o profissional fala, o vocabulário utilizado e a entonação de voz, por exemplo, dizem muito sobre ele. Isso vale não só para a oralidade, mas também para a escrita, seja em documentos ou, com cada vez mais frequência, no mundo virtual. Assinale a alternativa que apresenta uma gafe ou um deslize de etiqueta profissional em um envio de *e-mail*.

- (A) Redação de textos com pontuação e divisão de parágrafos.
- (B) Respostas breves e rápidas.
- (C) Clareza e objetividade no texto.
- (D) Utilização de caixa alta em todo o texto do *e-mail*.
- (E) Utilização da norma culta da língua nos textos de *e-mail*.

QUESTÃO 43

Organização é a palavra-chave para um profissional de secretariado. Ele organiza o escritório, a sua mesa, a sua agenda e a agenda do executivo a quem assessora. Na atualidade, as tecnologias podem ajudar nesse trabalho de gestão de agenda ou complicar, se todos os dispositivos não estiverem integrados, como *desktops*, *notebooks*, celulares e *tablets*. Nesse sentido, recomenda-se que o profissional de secretariado

- (A) tenha as senhas pessoais de acesso do executivo e acesse cada um dos dispositivos pelo menos quatro vezes ao dia.
- (B) use um serviço de sincronização de agendas e consulte o executivo sobre como ele prefere acessar.
- (C) atenha-se aos compromissos profissionais, já que os pessoais são de responsabilidade do executivo e ele próprio cancelará se houver choques na agenda.
- (D) sugira ao executivo o uso de apenas um dispositivo, pois é impossível para qualquer profissional gerir vários pontos de acesso.
- (E) informe ao executivo que a responsabilidade do profissional de secretariado se resume ao uso da agenda de papel, de mais fácil organização.



De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, o modelo acima representa uma comunicação oficial do tipo

- (A) memorando.
- (B) mensagem.
- (C) exposição de motivos.
- (D) telegrama.
- (E) e-mail.

QUESTÃO 45

Acerca da comunicação oficial, assinale a alternativa correta.

- (A) É utilizada somente entre os funcionários do mesmo órgão público.
- (B) Objetiva estabelecer diferenças entre os documentos de organizações públicas e privadas.
- (C) Selecionar pessoas que dominam as regras oficiais para atuar na Administração Pública.
- (D) Padroniza na diplomacia a comunicação em língua estrangeira.
- (E) Registra, avalia, controla e dinamiza diferentes processos e procedimentos da Administração Pública.

QUESTÃO 46

Assinale a alternativa que apresenta a estrutura completa e sequencial do modelo de documento do tipo Ofício.

- (A) cabeçalho com informações do remetente; tipo; numeração e órgão que o expede; local e data; vocativo; assunto; texto; fecho; assinatura; nome e cargo
- (B) tipo, numeração e órgão que o expede; local e data; assunto; vocativo; texto; fecho; nome e cargo
- (C) local e data; tipo, numeração e órgão que o expede; vocativo; texto; assunto; fecho; assinatura; nome e cargo
- (D) assunto; tipo, numeração e órgão que o expede; vocativo; texto; local e data; fecho; assinatura; nome e cargo
- (E) cabeçalho com informações do remetente; assunto; vocativo; texto; local e data; fecho; assinatura; nome e cargo

QUESTÃO 47

Os atos e expedientes oficiais precisam informar com clareza e objetividade, uma vez que precisam ser compreendidos por todo cidadão. Dessa maneira, é fundamental que façam uso da norma culta da língua portuguesa, que compreende

- (A) a aplicação das regras gramaticais da língua e o uso de termos rebuscados.
- (B) a observação das regras da gramática formal e o emprego de um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma.
- (C) o uso de termos da técnica jurídica e o emprego de vocabulário culto.
- (D) a utilização de uma forma de linguagem burocrática e a observação das regras gramaticais.
- (E) a observação das exigências técnicas dos atos legislativos e o uso de expressões da linguagem informal.

QUESTÃO 48

Em uma organização, as correspondências podem ser classificadas em quatro tipos. São eles:

- (A) agilidade, remetente, setor e confidencialidade.
- (B) oficial, oficioso, secreto e urgente.
- (C) logística, compras, prestação de serviços e pessoal.
- (D) data, horário, setor e destinatário.
- (E) distribuição, destinatário, velocidade e sigilo.

QUESTÃO 49

Com relação à gestão de documentos, cabem ao profissional de secretariado as seguintes atividades:

- (A) limpeza, manutenção, arquivamento, distribuição e eliminação de documentos.
- (B) organização, arquivamento, reposição, limpeza, agendamento e reprodução de documentos.
- (C) produção, utilização, destinação, tramitação, arquivamento, reprodução e classificação de documentos.
- (D) manipulação, distorção, produção, organização e distribuição de documentos.
- (E) utilização, organização, reposição, proposição, limpeza e eliminação de documentos.

QUESTÃO 50

Nas organizações, o fluxo de informações tem cada vez mais valor, pois o sucesso delas depende da capacidade de gerenciar todo o tipo de informação. A gestão documental evoluiu bastante nas últimas décadas e se mostra importante para a recuperação de informações e a agilidade nos processos. O profissional de secretariado tem um papel decisivo nesse processo, ao organizar, disponibilizar e arquivar documentos de todo tipo. As tecnologias têm auxiliado nessa tarefa, como é o caso dos chamados sistemas ERP, que correspondem a

- (A) servidores de arquivos que centralizam a gestão dos documentos eletrônicos em um só computador.
- (B) engenharia de reposição programada que permite o envio ou recebimento de documentos em datas programadas.
- (C) rede interna de comunicação à qual somente os funcionários da empresa têm acesso.
- (D) sistemas genéricos capazes de integrar todas as informações que fluem pela empresa, armazenando-as em um só lugar.
- (E) arquivamento de documentos em suporte fotográfico que tem a mesma validade que o original.

QUESTÃO 51

Assinale a alternativa que apresenta um benefício resultante da adoção de um arquivo centralizado em uma organização.

- (A) formação de equipe própria e devidamente treinada
- (B) ampliação de responsabilidades entre setores
- (C) ocupação de amplo espaço em toda a empresa
- (D) adoção de diferentes critérios de classificação
- (E) redução de espaço dedicado ao "arquivo morto"

QUESTÃO 52

Assinale a alternativa que apresenta o tipo de arquivo que fornece informações ocasionalmente e que é formado por documentos relativos a assuntos encerrados, porém ainda necessários para comprovações ocasionais e futuras.

- (A) arquivo ativo
- (B) arquivo inativo
- (C) arquivo histórico
- (D) arquivo dinâmico
- (E) arquivo morto

QUESTÃO 53

No gerenciamento de arquivos, existem dois tipos de métodos: os arquivos diretos, que permitem uma consulta direta ao documento, sem auxílio de índices, e os indiretos, que dependem de um índice para serem consultados. Nesse processo, define-se por unidade de arquivamento

- (A) a abreviatura dos setores no método geográfico de arquivamento.
- (B) cada documento a ser arquivado em uma empresa.
- (C) cada palavra ou abreviatura que faz parte dos nomes na classificação alfabética por nomes de pessoas.
- (D) o equipamento físico para arquivamento, que pode ser vertical ou rotativo, por exemplo.
- (E) o nome recebido por cada membro da equipe treinada e responsável pelo arquivamento.

QUESTÃO 54

Quanto às atas de reunião, é correto afirmar que

- (A) o texto deve ser escrito de modo legível, sem abreviaturas e, para melhor clareza, deve ser dividido em parágrafos com correta pontuação.
- (B) as atas devem ser assinadas pelas pessoas que secretariaram a reunião, exceto quem a presidiu.
- (C) este documento não pode conter rasuras; caso ocorra algum erro, consertar com "DIGO" ou "EM TEMPO".
- (D) deve constar um Termo de Abertura, datado e assinado por pessoa autorizada na última página de um livro ATA.
- (E) deve constar: cabeçalho, nome e endereço da empresa, o resumo dos assuntos, e o local, data e hora da finalização.

QUESTÃO 55

O relatório que contém as informações gerais necessárias para a elaboração de uma estratégia de realização de um projeto, produto ou serviço, cujos responsáveis pela elaboração ou execução do projeto devem colher esse conjunto de dados com o solicitante (cliente, gerente da empresa etc.), além de ser o ponto de partida para o planejamento de um evento é o

- (A) *trade*
- (B) *brunch*
- (C) *coffee break*
- (D) *tracking*
- (E) *briefing*

QUESTÃO 56

Uma reunião não é recomendada quando

- (A) se deseja obter uma informação ou um parecer de algum grupo.
- (B) há preparação inadequada ou fraca e poucos dados.
- (C) há uma questão que precisa ser esclarecida.
- (D) se faz necessário o compartilhamento de algum problema com determinado grupo.
- (E) há horário especificado para começar e encerrar a reunião.

QUESTÃO 57

Um grupo de especialistas, de preferência com posições divergentes sobre um mesmo tema, expõe seus pontos de vista. Um deve falar após o outro, e um mediador orienta a discussão. Após as exposições, os especialistas podem debater entre si. É possível ainda que a plateia faça perguntas, oralmente ou de forma escrita.

O texto acima refere-se a um(uma)

- (A) convenção.
- (B) seminário.
- (C) exposição.
- (D) mesa-redonda.
- (E) *workshop*.

QUESTÃO 58

Imagine que a organização para a qual trabalha realizará um evento que contará com a presença de um reitor de uma universidade. De acordo com as regras de cerimonial e protocolo, o pronome de tratamento e a respectiva abreviatura a serem usados quando se referir ao reitor será

- (A) Vossa Magnificência; V. M.
- (B) Vossa Senhoria; V. S.^a.
- (C) Vossa Excelência; V. Ex.^a.
- (D) Vossa Reverendíssima; V. Revm.^a.
- (E) Vossa Magnificência; V. Mg.

QUESTÃO 59

Planejamento	Realização	Pós-evento
Pesquisar e selecionar opções de grupos teatrais.	Supervisionar a preparação de cada espetáculo (bastidores).	Fazer a prestação de contas.
Levantar custos de figurino e cenário.	Checar brindes para as crianças.	Elaborar um relatório com a descrição dos acontecimentos, a cobertura da mídia e fotos do evento.
Contatar a área de Marketing da empresa para definição da estratégia de divulgação.	Verificar se o fotógrafo contratado está a postos para registrar o evento.	Encaminhar o relatório à diretoria da empresa.

O quadro acima apresenta um exemplo de instrumento essencial ao planejamento e execução de um evento que é o

- (A) orçamento.
- (B) cronograma.
- (C) fluxograma.
- (D) relatório.
- (E) *checklist*.

QUESTÃO 60

Assinale a alternativa que apresenta, na realização de um evento, a diferença entre apoio e patrocínio.

- (A) Quando uma instituição investe dinheiro na realização de um projeto de outra instituição, ela está oferecendo um patrocínio. Quando ela fornece serviços ou itens de sua própria produção, ela está dando um apoio.
- (B) Quando uma instituição anuncia em veículos de comunicação ela faz um patrocínio. Quando uma instituição realiza um evento ela faz um apoio.
- (C) Quando uma instituição investe em serviço voluntariado ela realiza patrocínio. Quando uma instituição incentiva que seus colaboradores sejam voluntários em atividade filantrópica ela realiza um apoio.
- (D) Quando uma instituição investe dinheiro na realização de um projeto de outra instituição, ela está oferecendo um apoio. Quando ela fornece serviços ou itens de sua própria produção, ela está dando um patrocínio.
- (E) Quando uma instituição coloca sua logomarca em materiais promocionais ela faz um patrocínio. Quando uma instituição só coloca seu nome em materiais promocionais, ela faz um apoio.



PROVA APLICADA