

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
RORAIMA

## CONCURSO PÚBLICO para o cargo de Secretário-Executivo

**PROVA**  
**E14 - P**  
**TARDE**

**ATENÇÃO:**  
Verifique se o tipo de prova deste caderno de questões confere com o seu cartão de respostas.



**TRANSCREVA, EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS,  
A FRASE DO FILÓSOFO CONFÚCIO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO**

**"Se não sabes, aprende; se já sabes, ensina."**

### ATENÇÃO

 DURAÇÃO DA PROVA: 4 horas.

 ESTE CADERNO CONTÉM 60 (SESENTA) QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA, CADA UMA COM 5 ALTERNATIVAS DE RESPOSTA – A, B, C, D e E – CONFORME DISPOSIÇÃO ABAIXO:

Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
Língua Portuguesa	15	1
Legislação e Ética na Administração Pública	5	1
Informática Básica	10	2
Conhecimentos Específicos	30	3

 VERIFIQUE SE ESTE MATERIAL ESTÁ EM ORDEM, CASO CONTRÁRIO, NOTIFIQUE IMEDIATAMENTE O FISCAL.

 RESERVE OS 30 (TRINTA) MINUTOS FINAIS PARA MARCAR SEU CARTÃO DE RESPOSTAS.

### LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

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

#### **Por motivo de segurança:**

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

**BOA PROVA!**

[www.funcab.org](http://www.funcab.org)

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

A figura do ancião, desde o início dos relatos das primeiras civilizações, é muito controversa e discutida. No mundo ocidental, o senso comum das principais culturas muitas vezes discordava dos ensinamentos das filosofias clássicas sobre as contribuições da velhice para a sociedade. O estudo das reais condições trazidas pelo avanço da idade gerou diversas discussões éticas sobre as percepções biossociais dos processos de mudança do corpo. Médicos, biólogos, psicólogos e antropólogos ainda hoje não conseguem obter consenso sobre esse fenômeno em suas respectivas áreas.

Muitas culturas ocidentais descrevem o estereótipo do jovem como corajoso, destemido, forte e indolente. Já a figura do idoso é retratada como um peso morto, um chato em decadência corporal e mental. Percepção preconceituosa que foi levada ao extremo no século XX pelos portugueses durante a ditadura de Antônio Salazar, notório por usar a perseguição aos idosos como bandeira política. Atletas e artistas cotidianamente debatem o avanço da idade com medo e desgosto, enquanto especialistas da saúde questionam se há deterioração ou mudança adaptativa do corpo humano.

Nas culturas orientais, assim como na maioria das filosofias clássicas, a velhice é vista de um ângulo positivo, sendo fonte de sabedoria e meta para uma vida guiada pela prudência. O sábio ancião, que personifica a figura do homem calmo, austero, e que muitas vezes é capaz de prever certas situações e aconselhar, se destaca em relação ao jovem cheio de energia e de hormônios instáveis. Porém, apesar dos filósofos apreciarem o avanço da idade, nem todos eles tinham a mesma opinião sobre a velhice. O jovem Platão tinha como inspiração o velho filósofo Sócrates. Apesar de ser desfavorecido materialmente, Sócrates possuía muita experiência e uma sabedoria ímpar que marcou a história do pensamento. Em *A República*, Platão retrata uma discussão filosófica sobre a justiça ocorrida na casa do velho Céfalo, homem importante e respeitável em Atenas, que propiciava discussões filosóficas entre os mais velhos e os jovens que contemplavam os diálogos. Na sociedade ideal desse filósofo, os jovens muitas vezes eram retratados como inconsequentes e ingênuos, a exemplo de Polemarco, filho de Céfalo. Nesta sociedade ideal, crianças e adolescentes não recebiam diretamente o ensino da Filosofia. Por ser um conhecimento nobre e difícil, [ela] era ensinada somente para pessoas de idade mais avançada.

Dentre os filósofos clássicos, o maior crítico sobre a construção filosófica da ideia de “velhice” era

o estoico Sêneca. Para ele, Platão, Aristóteles e Epicuro construíram uma concepção mitológica da figura do velho. Os idosos que ele conheceu em Roma muitas vezes não eram tão felizes como descreviam os gregos. Muitos deles, observou Sêneca, pareciam tranquilos, mas no fundo não eram. A aparente tranquilidade decorria de seu cansaço e desânimo por não conseguir mais lutar por aquilo que queriam. Não buscaram a *ataraxia* enquanto jovens, ou seja, a tranquilidade da alma e a ausência de perturbações frente aos desafios impostos pela vida.

Se envelhecer é uma “droga”, como afirma o ator Arnold Schwarzenegger, ou se [a velhice] é a “melhor idade”, como dizem muitos aposentados, esses discursos não contribuem para uma resposta definitiva para o estudo científico. Afinal, o conceito de velhice não é um fenômeno puramente biológico, mas também fruto de uma construção social e psicoemocional.

MEUCCI, Arthur. Rev. *Filosofia*: março de 2013, p. 72-3.

#### Questão 01

A partir da argumentação desenvolvida ao longo do texto, o autor pretende persuadir o leitor a concluir que:

- velhice não é apenas fenômeno biológico, mas também construção social e psicoemocional, o que dificulta o seu conhecimento.
- Platão, Aristóteles e Epicuro mitificaram a velhice por não ter conhecido em Roma os velhos sem perspectiva que Sêneca conheceu.
- só por obra da *ataraxia*, praticada desde a juventude, é possível chegar à velhice com tranquilidade frente aos desafios impostos pela vida.
- há, historicamente, muito preconceito contra os idosos, o que culmina com Salazar, que converteu a perseguição a eles em bandeira política.
- a Filosofia, por ser um conhecimento que exige madureza do espírito, não deve ser ensinada a crianças e adolescentes.

Questão 02

Com a proposição: “[...] esses discursos não contribuem para uma resposta definitiva para o estudo científico [...]” (§ 5), o autor sustenta um ponto de vista que o enunciado seguinte, introduzido por “Afinal”. Pode-se, assim, dizer que ele pretende:

- A) retificar.
- B) justificar.
- C) resumir.
- D) generalizar.
- E) concluir.

Questão 03

Em “[...] o conceito de velhice não é um fenômeno puramente biológico, mas também fruto de uma construção social e psicoemocional.” (§ 5), o substantivo FRUTO expressa uma relação de causalidade que pode ser igualmente traduzida por:

- A) fonte.
- B) matriz.
- C) fator.
- D) fundamento.
- E) reflexo.

Questão 04

Há evidente equívoco na indicação do segmento de texto a que faz referência o pronome destacado em:

- A) “[...] ESSE fenômeno [...]” (§ 1) / os processos de mudança do corpo.
- B) “[...] SUAS respectivas áreas.” (§ 1) / Médicos, biólogos, psicólogos e antropólogos.
- C) “[...] QUE marcou a história do pensamento [...]” (§ 3) / uma sabedoria ímpar.
- D) “[...] Muitos dELES [...]” (§ 4) / Os idosos.
- E) “[...] ESSES discursos (§ 5) / envelhecer é uma “droga”, [a velhice] é a “melhor idade”.

Questão 05

Há falta de correspondência entre o sentido do verbo, no contexto em que está empregado, e o do sinônimo proposto para substituí-lo em:

- A) “[...] discordava dos ensinamentos das filosofias clássicas [...]” (§ 1) / dissentia.
- B) “[...] gerou diversas discussões éticas [...]” (§ 1) / suscitou.
- C) “[...] questionam se há deterioração ou mudança adaptativa do corpo humano.” (§ 2) / contestam.
- D) “[...] contemplavam os diálogos [...]” (§ 3) / apreciavam.
- E) “[...] decorria de seu cansaço e desânimo [...]” (§ 4) / advinha.

Questão 06

Há evidente equívoco na indicação do sentido em que está empregada no texto a preposição SOBRE em:

- A) “[...] sobre as contribuições da velhice para a sociedade [...]” (§ 1) / em cima de.
- B) “[...] sobre esse fenômeno [...]” (§ 1) / relativamente a.
- C) “[...] sobre a velhice [...]” (§ 3) / acerca de.
- D) “[...] sobre a justiça [...]” (§ 3) / a propósito de.
- E) “[...] sobre a construção filosófica da ideia de ‘velhice’ [...]” (§ 4) / no que concerne a.

Questão 07

Altera-se o sentido fundamental de “[...] Apesar de ser desfavorecido materialmente, Sócrates possuía muita experiência e uma sabedoria ímpar [...]” (§ 3) com a seguinte reescrita da primeira oração:

- A) Se bem que desfavorecido materialmente.
- B) Conquanto desfavorecido materialmente.
- C) Posto que desfavorecido materialmente.
- D) Por muito que desfavorecido materialmente.
- E) Visto que desfavorecido materialmente.

Questão 08

No período: “[...] Por ser um conhecimento nobre e difícil, [ela] era ensinada somente para pessoas de idade mais avançada.” (§ 3) a preposição POR introduz a mesma circunstância que em:

- A) batalhar por conseguir um lugar ao sol.
- B) perder o emprego por incompetência.
- C) corresponder-se com amigos por *e-mail*.
- D) ausentar-se por algumas semanas.
- E) relancear os olhos por toda a sala.

Questão 09

Com o emprego de OU SEJA (§ 4), o autor introduz um aposto cujo papel semântico no período é:

- A) explicar.
- B) discriminar.
- C) recapitular.
- D) especificar.
- E) enumerar.

Questão 10

Em “Nas culturas orientais, assim como na maioria das filosofias clássicas, a velhice é vista de um ângulo positivo [...]” (§ 3), a substituição de A VELHICE (com as mudanças sintáticas necessárias) pela perífrase OS CABELOS BRANCOS configura um exemplo clássico de emprego da seguinte figura:

- A) metáfora
- B) metonímia
- C) paradoxo
- D) alusão
- E) hipérbole

Questão 11

Dentre as alternativas de concordância verbal propostas, a gramática do português-padrão acolhe apenas a seguinte:

- A) “[...] o senso comum das principais culturas muitas vezes discordava dos ensinamentos das filosofias clássicas [...]” (§ 1) / discordavam.
- B) “[...] Atletas e artistas cotidianamente debatem o avanço da idade com medo e desgosto [...]” (§ 2) / debate.
- C) “[...] Os idosos que ele conheceu em Roma muitas vezes não eram tão felizes como descreviam os gregos [...]” (§ 4) / descrevia.
- D) “[...] A aparente tranquilidade decorria de seu cansaço e desânimo por não conseguir mais lutar [...]” (§ 4) / conseguirem.
- E) “[...] esses discursos não contribuem para uma resposta definitiva para o estudo científico [...]” (§ 5) / contribui.

Questão 12

Ao se reescrever a oração adjetiva destacada em “Os idosos QUE ELE CONHECEU EM ROMA muitas vezes não eram tão felizes como descreviam os gregos [...]” (§ 4) cometeu-se um erro de regência nominal em:

- A) com quem ele teve contato em Roma
- B) por quem ele mostrou interesse em Roma
- C) dos quais ele tomou conhecimento em Roma
- D) nos quais ele encontrou apoio em Roma
- E) que ele pediu colaboração em Roma

Questão 13

A forma simples da locução verbal destacada em “[...] ainda hoje não CONSEGUEM OBTER consenso [...]” (§ 1) encontra-se flexionada com ERRO no seguinte contexto:

- A) ainda hoje não obtêm consenso
- B) até agora não obtiveram consenso
- C) talvez jamais obtenham consenso
- D) se um dia obterem consenso
- E) mesmo que obtivessem consenso

Questão 14

Há erro evidente, segundo as normas de pontuação em vigor, na substituição do ponto usado no texto pelo sinal proposto entre colchetes na seguinte alternativa:

- A) “[...] Já a figura do idoso é retratada como um peso morto, um chato em decadência corporal e mental [ , ] percepção preconceituosa [...]” (§ 2)
- B) “[...] O sábio ancião [...] se destaca em relação ao jovem cheio de energia e de hormônios instáveis [ ; ] porém [...]” (§ 3)
- C) “[...] Nesta sociedade ideal, crianças e adolescentes não recebiam diretamente o ensino da Filosofia [ , ] por ser [...]” (§ 3)
- D) “[...] Os idosos que ele conheceu em Roma muitas vezes não eram tão felizes como descreviam os gregos [ : ] muitos deles [...]” (§ 4)
- E) “[...] esses discursos não contribuem para uma resposta definitiva para o estudo científico [ ; ] afinal [...]” (§ 5)

Questão 15

Grafam-se, respectivamente, com “ss” e com “ç” – como os sufixos dos substantivos destacados em “[...] gerou diversas DISCUSSÕES éticas sobre as PERCEPÇÕES biossociais [...]” (§ 1) – os sufixos de:

- A) conten\_\_ão (de gastos) – remi\_\_ão (da pena).
- B) conce\_\_ão (de privilégios) – ascen\_\_ão (ao poder).
- C) ce\_\_ão (de direitos) – extin\_\_ão (do cargo).
- D) apreen\_\_ão (da carteira) – reten\_\_ão (do veículo).
- E) mo\_\_ão (de apoio) – admi\_\_ão (de funcionário).

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Questão 16

Com relação ao regime disciplinar dos servidores públicos federais, assinale a opção correta.

- A) O servidor, já aposentado, não pode ser punido em razão de infração administrativa praticada na ativa e cuja penalidade prevista seja a de demissão.
- B) Para defender o indiciado revel, a autoridade instauradora do processo não está obrigada a designar um servidor como defensor dativo.
- C) No âmbito do processo administrativo, a autoridade superior não pode aplicar pena mais gravosa do que a imposta pela autoridade inferior.
- D) O servidor que foi condenado à demissão, após ultrapassados os cento e vinte dias do processo administrativo, não pode pedir a anulação porque o julgamento, fora do prazo legal, não implica nulidade do processo.
- E) Havendo regular apuração criminal, não deve ser aplicada a legislação penal para o cômputo da prescrição no processo administrativo.

Questão 17

Quanto ao processo administrativo disciplinar, assinale a opção correta.

- A) A Comissão de Inquérito não só faz o inquérito, mas tem o poder de julgar.
- B) No processo administrativo disciplinar, a doutrina e a jurisprudência se posicionam favorável à prova emprestada.
- C) Na instauração do processo, impede que a autoridade competente venha a optar pelo afastamento do servidor público indiciado.
- D) Durante a apuração da falta do servidor, o mesmo poderá ser colocado em disponibilidade.
- E) O relatório é o último ato da comissão e é de suma importância por ser peça vinculante.

Questão 18

Acerca dos atos administrativos relacionados a concursos públicos, assinale a opção correta.

- A) Há direito adquirido do servidor público estatutário à inalterabilidade do regime jurídico pertinente à composição dos vencimentos, desde que a eventual modificação, introduzida por ato legislativo superveniente, preserve o montante global da remuneração.
- B) O servidor público ex-celetista não tem direito subjetivo à contagem do tempo de serviço pretérito, para todos os efeitos jurídicos legais.
- C) O prazo de prorrogação de validade do concurso público só poderá ser concedido por outro absolutamente igual ao originalmente previsto.
- D) A norma constitucional não prevê a prorrogação do prazo original de validade do concurso público nem por uma única vez.
- E) É inconstitucional qualquer norma de edital de concurso público, que conferir índole eliminatória a exame psicotécnico, porque não é a Psicologia ciência exata.

Questão 19

A responsabilização do servidor público pode se dar no âmbito civil, penal e administrativo. Em relação à referida responsabilização, é correto afirmar que:

- A) o servidor, ao cometer uma infração, não poderá ser punido nas esferas administrativa, cível e penal.
- B) o processo administrativo e o penal não podem ser instaurados concomitantemente.
- C) a responsabilidade administrativa do servidor será afastada no caso de absolvição criminal que negue a existência do fato ou de sua autoria.
- D) quando a decisão judicial afirmar “não constituir o fato a infração penal”, acarreta vinculação na esfera administrativa.
- E) a sindicância não pode punir o servidor, mesmo para aplicação de sanção leve.

Questão 20

o aposentado por invalidez ao serviço público, quando, por junta médica oficial, forem declarados insubsistentes os motivos da aposentadoria, denomina-se:

- A) readaptação.
- B) reintegração.
- C) recondução.
- D) remoção.
- E) reversão.

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 21

Observe o resultado parcial de uma pesquisa feita com a ferramenta Google.

[Concurso Público IFRR | Edital 087/2013 – Técnicos ... - Agrobase](http://www.agrobase.com.br/.../concurso-publico-ifrr-edital-087-2013-tecnicos...)  
[www.agrobase.com.br/.../concurso-publico-ifrr-edital-087-2013-tecnicos...](http://www.agrobase.com.br/.../concurso-publico-ifrr-edital-087-2013-tecnicos...) 09/10/2013 - Disponíveis as inscrições para o Concurso Público do IFRR, para os Campi de Boa Vista, Novo Paraíso, Amajari e Reitoria, o qual prevê a ...

[IFRR: Edital do concurso para Técnico Administrativo em ... - Fun...](http://www.funcab.org/noticias-detalle.php?id=963)  
[www.funcab.org/noticias-detalle.php?id=963](http://www.funcab.org/noticias-detalle.php?id=963) 11/10/2013. IFRR: Edital do concurso para Técnico Administrativo em Educação está disponível. O edital do concurso público para Técnico Administrativo em ...

Os destaques em negrito representam:

- A) o nome do site procurado.
- B) um link.
- C) uma imagem.
- D) a palavra informada na barra de endereços para realização dessa pesquisa.
- E) os sites mais prováveis de conter a informação que se necessita.

Questão 22

No Linux, para executar um comando em segundo plano, deve ser informado no final do comando o caractere:

- A) /
- B) &
- C) ?
- D) >
- E) :

Questão 23

No BrOffice Calc, a tecla END move o foco da célula selecionada para a última:

- A) página do documento.
- B) linha do documento.
- C) célula do documento.
- D) célula à direita.
- E) célula à direita que contenha dados.

Questão 24

Observe a seguir alguns ícones de formatação do BrOffice Calc.



Esses ícones correspondem, respectivamente, às funções:

- A) número de página, texto, porcentagem, adiciona casa decimal e retira casa decimal.
- B) data, hora, porcentagem, adiciona casa decimal e retira casa decimal.
- C) data, exponencial, padrão, adiciona casa decimal e retira casa decimal.
- D) data, moeda, porcentagem, retira casa decimal e adiciona casa decimal.
- E) número da página, exponencial, científico, adiciona casa decimal e retira casa decimal.

Questão 25

Ao pressionar simultaneamente as teclas CTRL e F no Internet Explorer 8:

- A) é exibida a caixa de diálogo Localizar.
- B) a página corrente é encerrada.
- C) a página corrente é recarregada.
- D) é aberta uma nova aba.
- E) é aberto um link.

Questão 26

Na Caixa de Entrada de um aplicativo de Correio Eletrônico, é exibida a lista de mensagens recebidas. Considerando a configuração-padrão, são exibidas diversas informações referentes à mensagem, EXCETO:

- A) endereço eletrônico do remetente.
- B) conteúdo do arquivo anexado.
- C) assunto.
- D) data de recebimento.
- E) tamanho.

Questão 27

Na localização de textos no BrOffice Calc é possível utilizar caracteres coringas. O caractere coringa, que representa nenhuma ou mais ocorrências do caractere anterior, é representado por:

- A) \_
- B) &
- C) |
- D) ^.
- E) \*

Questão 28

Suponha que você necessite enviar um arquivo criado no BrOffice Writer com extensão ODT para alguém que possua somente Microsoft Word. Nesse caso, para salvar esse documento como extensão DOC, deve-se utilizar a função:

- A) novo.
- B) converter.
- C) salvar.
- D) salvar como.
- E) criptografar.

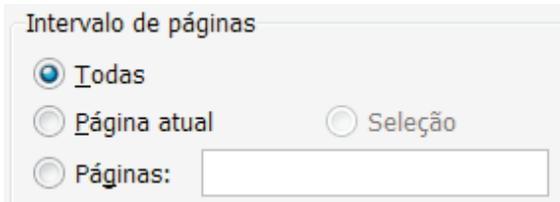
Questão 29

No sistema operacional Windows, qual a ferramenta que possui uma função correspondente ao comando kill do Linux?

- A) Prompt DOS.
- B) Gerenciamento do Computador.
- C) Gerenciador de Tarefas.
- D) Visualizador de Serviços.
- E) Painel de Controle.

Questão 30

Observe a seguir as opções de seleção de páginas, em uma tela típica de impressão no sistema operacional Windows.



Para imprimir as páginas 1, 3, 6, 7, 8 e 9 de um documento de 10 páginas, é preciso selecionar a(s) opção(ões):

- A) Páginas: 1, 3, 6-9.
- B) Páginas: 1, 3, 5-10.
- C) Páginas: 1-3, 6:9.
- D) Seleção, selecionando as páginas 1, 3, 6, 7, 8 e 9.
- E) Todas e Páginas: 2, 4, 5 e 10.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

Considerando que existem normas quanto à organização da agenda cuja observância aumenta a produtividade em relação à eficácia do trabalho e à gestão do tempo, analise as opções abaixo e assinale aquela que está de acordo com esse propósito:

- I. Organização, estabelecimento de horário para a realização das tarefas, dedicação das primeiras horas do dia para obrigações inadiáveis e o não acúmulo de assuntos pendentes.
- II. Interromper o executivo a todo instante, considerando que o que será dito é mais importante do que o que ele está fazendo.
- III. Passar todas as informações possíveis ao chefe sobre a pauta da reunião, seu objetivo e pessoas que estarão presentes, fornecendo-lhe a documentação necessária.
- IV. Negociar com o executivo os horários de despachos, as estratégias para interrompê-lo quando necessário e ter o horário bem definido.
- V. Marcar várias reuniões para o mesmo dia, objetivando atender o maior número de pessoas que procuram o chefe.

Estão corretas:

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

Questão 32

O papel do Código de Ética da profissão de secretariado executivo (BRASIL, 1989) é:

- A) impor deveres.
- B) fixar leis.
- C) estabelecer categorias de trabalho.
- D) traçar regras.
- E) regulamentar práticas de comunicação.

Questão 33

O perfil de um bom profissional está totalmente ligado à ética de:

- A) suas ações.
- B) seus direitos.
- C) sua organização empresarial.
- D) seus relacionamentos interpessoais.
- E) sua visão pessoal.

Questão 34

“[...] fixar normas de procedimentos dos profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.”

Tendo como referência o enunciado, assinale em que consiste o disposto no art. 2º do Código de Ética de Secretariado (BRASIL, 1989):

- A) Lei.
- B) Definição.
- C) Função.
- D) Objetivo.
- E) Dever.

Questão 35

São atribuições do(a) Secretário(a) Executivo(a):

- A) dar assistência e assessoramento indireto a executivos.
- B) sugerir reuniões e horários dos compromissos sem consentimento do chefe.
- C) participar de reuniões ativamente, sugerindo mudanças administrativas de interesse particular ao seu setor.
- D) planejar, organizar e dirigir serviços de secretariado.
- E) assinar documentos confidenciais sem autorização.

Questão 36

Das relações com a empresa, compete ao profissional em pleno exercício de suas atividades:

- A) identificar-se parcialmente com a filosofia da empresa.
- B) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação.
- C) atuar como elemento dificultador no fluxo de informações.
- D) agir deliberadamente contra a implantação de mudanças político-administrativas.
- E) atuar como elemento conivente com o erro ou infração ao Código de Ética.

Questão 37

É correto afirmar que a palavra “secretário(a)” tem origem no(s):

- A) Estados Unidos.
- B) Código de Ética Profissional de 1985.
- C) Japão.
- D) Latim.
- E) Brasil.

Questão 38

Com o passar dos anos e com a especialização oriunda da formação acadêmica, o profissional de secretariado tornou-se uma peça fundamental nas empresas, desenvolvendo atividades que somente a ele podem ser designadas. Diante desse fato, é no momento em que exerce as funções diárias inerentes a esse cargo que o(a) secretário(a) demonstra a importância de sua formação acadêmica (Medeiros; Hernandes, 1999).

No que diz respeito às técnicas de atendimento pessoal e telefônico, é correto:

- A) restringir a comunicação da empresa via correspondências, evitando contatos telefônicos.
- B) falar de forma rápida, com linguagem rebuscada, no intuito de demonstrar erudição na transmissão das informações.
- C) usar de paciência, empatia, segurança, competência e cortesia.
- D) ser informal no atendimento.
- E) descumprir compromissos, atuando como agente facilitador.

Questão 39

São qualidades do(a) Secretário(a) Executivo(a):

- A) a capacidade de se comunicar bem com as pessoas com quem trabalha; o domínio dos mais variados conhecimentos técnicos, econômicos e financeiros; o bom relacionamento interpessoal.
- B) a expressão verbal não eficaz; a timidez; a capacidade de transmitir uma grande quantidade de informações em pouco tempo.
- C) as habilidades individuais de comunicação; a capacidade de relacionar-se informalmente com o chefe; a dependência nas ações.
- D) a habilidade de atuar individualmente; a competência para falar em público; a timidez.
- E) a confiança em si mesmo; a despreocupação com a produtividade; a dificuldade de relacionamento interno e externo.

Questão 40

Para que a organização da agenda seja feita com rapidez e eficácia, é fundamental:

- A) sair depois do horário.
- B) estabelecer prioridades.
- C) solicitar ajuda à direção.
- D) memorizar horários e assuntos.
- E) desenvolver atendimento individual.

Questão 41

A prática do profissional de secretariado executivo, em diálogo com os diversos setores da empresa em que atua, é aquela que:

- A) estabelece comunicação vertical.
- B) atende ao Código de Ética da empresa.
- C) privilegia a prática burocrática.
- D) exerce a comunicação oral eficiente.
- E) privilegia os níveis hierárquicos.

Questão 42

Toda comunicação reproduzida em vias, cópias ou exemplares de igual teor, expedidas a diferentes pessoas, órgãos ou entidades, para transmitir avisos, ordens ou instruções, é chamada de:

- A) expediente.
- B) memorando.
- C) circular.
- D) procedimento.
- E) requerimento.

Questão 43

Considerando que o correio eletrônico (e-mail) transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos oficiais, assinale a alternativa correta.

- A) É uma forma de comunicação de alto custo.
- B) Pode fazer uso de linguagem coloquial.
- C) Um dos atrativos da comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade.
- D) Não há necessidade de se utilizar recurso de confirmação de leitura.
- E) A legislação em vigor não atribui valor documental a mensagens de correio eletrônico.

Questão 44

O tipo de reunião resultante de encontro emergente ou inesperado, com o propósito de discutir algum tema ou realizar alguma atividade que necessite de solução imediata, é chamado de reunião:

- A) coletiva.
- B) empresarial.
- C) prevista.
- D) ordinária.
- E) extraordinária.

Questão 45

Ao conjunto de documentos que, independente da natureza ou suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, visando a utilidade que poderão oferecer no futuro, chama-se de:

- A) biblioteca.
- B) museu.
- C) arquivo.
- D) repartição.
- E) teoria das três idades.

Questão 46

O método de arquivamento corresponderá à forma como os documentos serão armazenados, visando a sua localização futura. Os métodos mais comumente utilizados são:

- A) fixos, diretos e indiretos.
- B) correntes, intermediários e permanentes.
- C) alfabéticos, ativos e inativos.
- D) rotativos, estáticos e móveis.
- E) alfabético, cronológico, numérico e geográfico.

Questão 47

O sistema de organização de arquivos chamado “Teoria das três idades” é predominante nas instituições públicas. Nesse sistema, chama-se o arquivo constituído de documentos consultados frequentemente, conservados nos próprios setores que produzem/recebem os documentos ou em locais próximos a estes, de:

- A) intermediário.
- B) corrente.
- C) permanente.
- D) rotativo.
- E) alfabético.

Questão 48

O atendimento telefônico pode ser a primeira impressão que alguém tem de uma empresa. É correto afirmar que:

- A) as atitudes comportamentais ao telefone, tais como: voz, tranquilidade, cortesia, naturalidade e atenção servem como requisitos para o bom atendimento ao cliente.
- B) para atingir o nível de satisfação do cliente, a empatia, a polidez e a presteza são dispensáveis.
- C) um ambiente adequado pode causar desconforto para funcionário e cliente.
- D) familiaridade, brincadeira e tempo excessivo de espera são considerados no atendimento telefônico.
- E) a tática para lidar com os clientes insatisfeitos é interromper o cliente mesmo que ele não tenha razão.

Questão 49

A administração do tempo é uma ferramenta gerencial nas empresas. Analise as afirmativas abaixo.

- I. Toda a hora aplicada em planejamento eficiente poupa tempo, mas não produz melhores resultados.
- II. Organização de tarefas e informações contribui para a boa administração do tempo.
- III. Atribuição de tarefas para outras pessoas libera tempo para as tarefas mais importantes.
- IV. Criação de lista de afazeres e a definição de prioridades e metas contribuem para a administração do tempo.

É(são) correta(s):

- A) apenas as afirmativas I e III.
- B) apenas as afirmativas I, II e IV.
- C) apenas a afirmativa IV.
- D) apenas as afirmativas II, III e IV.
- E) apenas as afirmativas II e III.

Questão 50

Analise os itens abaixo:

- Timbre da instituição
- Número
- Local e data (por extenso)
- Remetente
- Destinatário (mencionado pelo cargo que ocupa)
- Indicação do assunto
- Despedida
- Assinatura e cargo

Os dados acima constituem um(a):

- A) Memorando.
- B) Procuração.
- C) Requerimento.
- D) Ata.
- E) Edital.

Questão 51

Estabeleça a correta correlação entre os itens e as definições.

- I. Palestra
- II. Colóquio
- III. Simpósio
- IV. Workshop

- ( ) Evento que conta com vários expositores e a presença de um coordenador. Após as apresentações, os participantes fazem perguntas à mesa, não como debate, mas como troca de informações.
- ( ) É a exposição de um tema em reunião fechada, sob uma coordenação, na busca de esclarecimento e tomada de decisão.
- ( ) É a exposição de um assunto para uma plateia relativamente pequena. O assunto é geralmente de natureza educativa e os ouvintes já possuem algum conhecimento sobre o que será exposto.
- ( ) É a exposição de um tema em reunião fechada, sob uma coordenação, na busca de esclarecimento e tomada de decisão.

Assinale a alternativa que corresponde à correta sequência assinalada na ordem de cima para baixo.

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

Questão 52

A redação de um documento oficial deve caracterizar-se pela:

- A) impessoalidade.
- B) informalidade.
- C) pessoalidade.
- D) estrutura coloquial.
- E) forma arcaica de construção de frases.

Questão 53

O processo de comunicação que se refere aos conceitos "objetivo, claro, preciso" chama-se:

- A) Código Fechado.
- B) Código Vogal.
- C) Código Estrutural.
- D) Código Aberto.
- E) Código Basal.

Questão 54

No envelope, o endereçamento das comunicações tratadas por “Vossa Excelência” deverá ser dirigido para:

- A) Papa e Cardeais.
- B) Arcebispos e Bispos.
- C) Chefes de Poder.
- D) Poder Executivo, Poder Legislativo e Poder Judiciário.
- E) Reitores de Universidades.

Questão 55

As boas maneiras e a correta apresentação pessoal com a etiqueta no vestir, à mesa e no relacionamento pessoal e profissional compõem o que todo e qualquer profissional precisa ter. Conhecer as regras do cerimonial, do protocolo e da etiqueta e aplicá-las é fundamental para que o profissional se destaque nos eventos em que atua. Assinale a alternativa que apresenta uma regra de convívio social e profissional.

- A) Gritos e sussurros são perfeitamente indispensáveis.
- B) Usar expressões que denotem intimidade.
- C) Gesticular demais.
- D) Cuidados com a aparência são fundamentais. É aconselhável: decotes, transparências e unhas mal-cuidadas.
- E) Evitar chegar atrasado(a), onde quer que seja.

Questão 56

“Tem por base o ser humano, seu comportamento, os processos motivacionais, os sistemas de administração e os estilos de liderança”. Essa é a definição da Teoria da Administração:

- A) Científica.
- B) Clássica.
- C) Burocrática.
- D) Estruturalista.
- E) Comportamental.

Questão 57

Ao preparar um documento destinado ao Presidente da República, o vocativo a ser empregado é:

- A) Senhor Presidente da República.
- B) Magnífico Senhor Presidente da República.
- C) Eminentíssimo Senhor Presidente da República.
- D) Excelentíssimo Senhor Presidente da República.
- E) Ilustríssimo Senhor Presidente da República.

Questão 58

O Enterprise Resource Planing (ERP) é um software completo para as organizações, que aumenta o fluxo de informação, mantendo os dados em um único banco.

Com relação aos benefícios do ERP, analise as afirmativas a seguir:

- I. Melhora o fluxo da informação dentro da organização – eficiência.
- II. Apresenta alto custo na aquisição do software e na sua implementação.
- III. Melhora o processo de tomada de decisão.
- IV. Melhora a qualidade e a consistência dos relatórios, possibilitando melhor comparação de dados.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s):

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

Questão 59

Leia atentamente o texto que segue e marque a alternativa que completa corretamente os espaços em branco, respectivamente.

“De acordo com a Lei nº 7.377/85, complementada pela Lei nº 9.261/96, o \_\_\_\_\_ dá ao profissional o título de Secretário Executivo e \_\_\_\_\_ de Técnico em Secretariado assegurando, dentre outros, o direito ao exercício da profissão.”

- A) curso livre – atividades práticas
- B) curso superior de secretariado – profissionalizante
- C) curso de graduação – exercício de atividades próprias
- D) profissionalizante de técnico em secretariado – curso superior de secretariado
- E) curso de ensino médio – curso de graduação

Questão 60

O que auxilia os profissionais das empresas, adota o planejamento como ponto central do processo de gestão em três níveis e analisa os ambientes interno e externo da organização é a:

- A) Gestão Estratégica.
- B) Abordagem Sistêmica.
- C) Teoria da Contingência.
- D) Teoria Estruturalista.
- E) Teoria das Relações Humanas.