



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
EDITAL Nº 45, DE 25 DE MARÇO DE 2014.

PROVA ESCRITA PARA O CARGO DE

TÉCNICO EM SECRETARIADO

- Opção 216 -

INFORMAÇÕES AO CANDIDATO

1. Escreva seu nome e número de CPF, de forma legível, nos locais abaixo indicados.

NOME: _____ Nº. CPF: _____

2. Verifique se o CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO, colocados acima, são os mesmos constantes da sua FOLHA RESPOSTA. Qualquer divergência, **exija do Fiscal de Sala um caderno de prova cujo CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO sejam iguais aos constantes da sua FOLHA RESPOSTA.**
3. A FOLHA RESPOSTA deve, obrigatoriamente, ser assinada. Essa FOLHA RESPOSTA **não** poderá ser substituída. Portanto, **não** a rasure nem a amasse.
4. DURAÇÃO DA PROVA: **3 horas**, incluindo o tempo para o preenchimento da FOLHA RESPOSTA.
5. Na prova, há 40 (quarenta) questões, sendo 07 (sete) de Língua Portuguesa, 07 (sete) de Matemática – Raciocínio Lógico Matemático e 26 (vinte e seis) de Conhecimentos Específicos, apresentadas no formato de múltipla escolha, com cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta correta.
6. Na FOLHA RESPOSTA, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, por completo, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois, nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, **não** será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, telefone celular etc.), chapéu, boné (ou similares) e óculos escuros.
10. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida 1 (uma) hora do início da prova. A não observância dessa exigência por parte do candidato acarretará a sua exclusão do concurso.
11. Ao sair da sala, entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com a FOLHA RESPOSTA, ao Fiscal de Sala.
12. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas identificações e assinaturas.

Texto 1

Os que não comem e os que não dormem

Em nenhum outro país, os ricos demonstraram mais ostentação que no Brasil. Apesar disso, os brasileiros ricos são pobres. São pobres porque compram sofisticados automóveis importados, com todos os exagerados equipamentos da modernidade, mas ficam horas engarrafados ao lado dos ônibus de subúrbio. E, às vezes, são assaltados, sequestrados ou mortos nos sinais de trânsito. Presenteiam com belos carros seus filhos, e não voltam a dormir tranquilos enquanto eles não chegam em casa. Pagam fortunas para construir modernas mansões, desenhadas por arquitetos de renome, e são obrigados a escondê-las atrás de muralhas, como se vivessem nos tempos dos castelos medievais, dependendo de guardas que se revezam em turnos.

Os ricos brasileiros usufruem privadamente tudo o que a riqueza lhes oferece, mas vivem enclacados na pobreza social. Na sexta-feira, saem de noite para jantar em restaurantes tão caros que os ricos da Europa não conseguiriam frequentar, mas perdem o apetite diante da pobreza, que, ali por perto, arregala os olhos pedindo um pouco de pão; ou são obrigados a ir a restaurantes fechados, cercados e protegidos por policiais privados. Quando terminam de comer escondidos, são obrigados a tomar o carro à porta, trazido por um manobrista, sem o prazer de caminhar pela rua, ir a um cinema ou teatro, depois continuar até um bar para conversar sobre o que viram.

Mesmo assim, não é raro que o pobre rico seja assaltado antes de terminar o jantar, ou depois, na estrada, a caminho de casa. Felizmente, isso nem sempre acontece, mas, certamente, a viagem é um susto durante todo o caminho. E, às vezes, o sobressalto continua, mesmo dentro de casa. Os ricos brasileiros são pobres de tanto medo. Por mais riquezas que acumulem no presente, são pobres na falta de segurança para usufruir o patrimônio no futuro. E vivem no susto permanente diante das incertezas em que os filhos crescerão. Os ricos brasileiros continuam pobres de tanto gastar dinheiro apenas para corrigir os desacertos criados pela desigualdade que suas riquezas provocam: insegurança e ineficiência.

No lugar de usufruir tudo aquilo com que gastam, uma parte considerável do dinheiro nada adquire, serve apenas para evitar perdas. Por causa da pobreza ao redor, os brasileiros ricos vivem um paradoxo: para ficar mais ricos, têm de perder dinheiro, gastando cada vez mais apenas para se proteger da realidade hostil e ineficiente.

Quando viajam ao exterior, os ricos sabem que, no hotel onde se hospedarão, serão vistos como assassinos de crianças na Candelária, destruidores da Floresta Amazônica, usurpadores da maior concentração de renda do planeta, portadores de malária, de dengue e de verminoses. São ricos empobrecidos pela vergonha que sentem ao serem vistos pelos olhos estrangeiros.

Na verdade, a maior pobreza dos ricos brasileiros está na incapacidade de verem a riqueza que há nos pobres. Foi essa pobreza de visão que impediu os ricos brasileiros de perceberem, cem anos atrás, a riqueza que havia nos braços dos escravos libertos se lhes fosse dado direito de trabalhar a imensa quantidade de terra ociosa de que o País dispunha. Se tivessem percebido essa riqueza e libertado a terra junto com os escravos, os ricos brasileiros teriam abolido a pobreza que os acompanha ao longo de mais de um século. Se os latifúndios tivessem sido colocados à disposição dos braços dos ex-escravos, a riqueza criada teria chegado aos ricos de hoje, que viveriam em cidades sem o peso da imigração descontrolada e com uma população sem miséria. A pobreza de visão dos ricos impediu também de verem a riqueza que há na cabeça de um povo educado. Ao longo de toda a nossa história, os nossos ricos abandonaram a educação do povo, desviaram os recursos para criar a riqueza que seria só deles e ficaram pobres: contratam trabalhadores com baixa produtividade, investem em modernos equipamentos e não encontram

quem os saiba manejar, vivem rodeados de compatriotas que não sabem ler o mundo ao redor, não sabem mudar o mundo, não sabem construir um novo país que beneficie a todos. Muito mais ricos seriam os ricos se vivessem em uma sociedade onde todos fossem educados.

Para poder usar os seus caros automóveis, os ricos construíram viadutos com dinheiro de colocar água e esgoto nas cidades, achando que, ao comprar água mineral, se protegiam das doenças dos pobres. Esqueceram-se de que precisam desses pobres e não podem contar com eles todos os dias e com toda a saúde, porque eles (os pobres) vivem sem água e sem esgoto. Montam modernos hospitais, mas têm dificuldades em evitar infecções porque os pobres trazem de casa os germes que os contaminam. Com a pobreza de achar que poderiam ficar ricos sozinhos, construíram um país doente e vivem no meio da doença.

Há um grave quadro de pobreza entre os ricos brasileiros. E essa pobreza é tão grave que a maior parte deles não percebe. Por isso, a pobreza de espírito tem sido o maior inspirador das decisões governamentais das pobres ricas elites brasileiras. Se percebessem a riqueza potencial que há nos braços e nos cérebros dos pobres, os ricos brasileiros poderiam reorientar o modelo de desenvolvimento em direção aos interesses de nossas massas populares. Liberariam a terra para os trabalhadores rurais, realizariam um programa de construção de casas e implantação de redes de água e esgoto, contratariam centenas de milhares de professores e colocariam o povo para produzir para o próprio povo.

Essa seria uma decisão que enriqueceria o Brasil inteiro – os pobres que sairiam da pobreza e os ricos que sairiam da vergonha, da insegurança e da insensatez. Mas isso é esperar demais. Os ricos são tão pobres que não percebem a triste pobreza em que usufruem suas malditas riquezas.

(BUARQUE, Cristovam. Os que não comem e os que não dormem. *O Globo*, 12/03/2001.)

1. Em relação à ideia defendida pelo autor, é **CORRETO** afirmar que
 - a) a pobreza dos ricos brasileiros é causada pela falta de acesso à educação de qualidade, o que contribui para a incapacidade de lerem criticamente a realidade e – a partir disso – construir um país mais igualitário.
 - b) ele assemelha os ricos aos pobres, especialmente, pelo fato de aqueles não disporem de locais próprios por onde transitar, sendo – portanto – obrigados a trafegar com seus carros de luxo ao lado de ônibus do subúrbio.
 - c) ele compara os ricos aos pobres brasileiros porque aqueles, apesar de terem dinheiro, possuem praticamente o mesmo nível cultural destes.
 - d) a pobreza dos ricos brasileiros é gerada, principalmente, pela necessidade de investimentos em segurança privada, a fim de resguardarem seu patrimônio.
 - e) a pobreza dos ricos brasileiros consiste na incapacidade de perceberem que a desigual distribuição de renda, além de não contribuir para o progresso da nação, os priva de usufruírem livremente a riqueza que acumulam.

2. No trecho “[...] **usurpadores** da maior concentração de renda do planeta [...]” (5º parágrafo, linhas 2 e 3), o termo sublinhado pode ser substituído, conservando-se o sentido que o autor atribui a ele, por
 - a) exploradores.
 - b) ameaçadores.
 - c) detentores.
 - d) proprietários.
 - e) investigadores.

3. Assinale a alternativa que corresponde, respectivamente, aos valores semânticos das conjunções destacadas nos trechos abaixo.
- I. “Pagam fortunas para construir modernas mansões, desenhadas por arquitetos de renome, e são obrigados a escondê-las atrás de muralhas [...]”.
 - II. “Muito mais ricos seriam os ricos se vivessem em uma sociedade onde todos fossem educados”.
 - III. “Os ricos brasileiros usufruem privadamente tudo o que a riqueza lhes oferece, mas vivem enclacrados na pobreza social”.
- a) adversativo, consecutivo, condicional.
 - b) conclusivo, causal, consecutivo.
 - c) aditivo, condicional, adversativo.
 - d) adversativo, condicional, adversativo.
 - e) aditivo, causal, adversativo.
4. No fragmento “Mesmo assim, não é raro que o pobre rico seja assaltado antes de terminar o jantar, ou depois, na estrada a caminho de casa”, o trecho grifado permite pensar que
- a) o texto não faz distinção entre pobres e ricos, já que ambos podem ser assaltados.
 - b) o autor põe em situação de igualdade as duas classes que vai comparar no decorrer do texto.
 - c) o autor reafirma sua crítica à condição diante da qual se dá a riqueza no Brasil.
 - d) o autor tece uma ironia em relação ao pobre.
 - e) a aproximação entre pobre e rico é indevida, gerando uma espécie de estranhamento ao leitor.
5. No excerto “Montam modernos hospitais, mas têm dificuldades em evitar infecções porque os pobres trazem de casa os germes que os contaminam” (7º parágrafo, linhas 4 a 6), o vocábulo grifado retoma o(s) termo(s)
- a) pobres.
 - b) ricos.
 - c) modernos hospitais.
 - d) hospitais / pobres.
 - e) ricos / pobres.
6. Na oração “Há um grave quadro de pobreza entre os ricos brasileiros.” (8º parágrafo, linha 1), o verbo haver não se flexiona porque é impessoal. Assinale a alternativa na qual o referido verbo é pessoal e, portanto, poderia ser flexionado sem que houvesse desvio da variedade culta escrita.
- a) Ele não visitava a família havia doze anos.
 - b) Sua mãe falou que tem fé e que Caetano há de conseguir a aprovação.
 - c) Naquele ano, não houve projetos melhores que os da área de química.
 - d) Não houve mais casos de morte nas redondezas.
 - e) Se não houvesse tantos estudantes em uma sala tão apertada, as aulas seriam mais proveitosas.

Texto 2



Disponível em: <<http://arquivos.tribunadonorte.com.br/fotos/132595.jpg>> Acesso em 21/02/14

7. O verbo assistir, além do sentido e da regência em que está empregado no texto 2, apresenta outras possibilidades de uso. Acerca desse verbo, afirma-se:
- No sentido de ver, presenciar, não admite a voz passiva.
 - Admite a voz passiva no sentido de prestar socorro, dar assistência.
 - É transitivo indireto no sentido de ver, presenciar.
 - Exige a preposição “a” no sentido de morar, residir.
 - É transitivo direto no sentido de ser responsável de, caber, competir.

Está **CORRETO** o que se afirmou em

- I, II e III.
- I, III e IV.
- III e V.
- I e IV.
- II, III e IV.

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

8. Na parede de uma mercearia, há uma placa com os seguintes dizeres:

“5 kg de farinha valem 2 rolos de barbante, e 15 rolos de barbante valem R\$ 21,00.”

Considerando os dados que constam na placa, quanto pagou uma pessoa que comprou 1 kg de farinha e 1 rolo de barbante nessa mercearia?

- R\$ 2,12
- R\$ 1,96
- R\$ 0,98
- R\$ 3,06
- R\$ 0,56

9. Em uma pista circular, três ciclistas correm no mesmo sentido, largando do mesmo lugar, no mesmo instante. O primeiro demora 10 segundos para dar uma volta, o segundo demora 11 segundos, e o terceiro, 12 segundos. Após quantos minutos os três ciclistas irão passar juntos pelo local da largada, pela primeira vez?
- a) 20
 - b) 10
 - c) 12
 - d) 22
 - e) 11
10. Um trem viaja de uma cidade A para uma cidade D, fazendo paradas apenas nas cidades B e C, antes de chegar a D. Certo dia, esse trem partiu da cidade A com um total de N passageiros, fez sua parada habitual na cidade B, onde desceram $\frac{4}{5}$ dos seus passageiros. Em seguida, subiram 120 novos viajantes, e o trem seguiu viagem. Na cidade C, desceram $\frac{3}{4}$ dos passageiros presentes, em seguida, subiram 100 novos passageiros, e novamente o trem seguiu viagem. Ao chegar a D, desceram todos os 145 passageiros presentes, ficando o trem com nenhum passageiro. Qual o valor de N?
- a) 300
 - b) 420
 - c) 240
 - d) 450
 - e) 360
11. Em uma gaveta, há 6 folhas de papel na cor vermelha, 5 folhas na cor amarela e 4 na cor branca, todas idênticas com relação a outras características, de modo que, no escuro, não se pode distinguir uma da outra. Se o ambiente em que a gaveta se encontra está totalmente escuro, quantas folhas uma pessoa deve retirar da gaveta, no mínimo, para ter certeza de que retirou, pelo menos, uma folha de papel de cada cor?
- a) 10
 - b) 13
 - c) 11
 - d) 12
 - e) 4
12. Dois amigos, Zex e Zux, possuem, cada um, um certo número de figurinhas. Certo dia, numa brincadeira, Zex deu para Zux uma quantidade de figurinhas igual ao dobro do número de figurinhas que Zux já tinha. Em seguida, Zux deu para Zex uma quantidade de figurinhas igual ao triplo da quantidade de figurinhas com que Zex estava. Desse modo, cada um deles ficou com 48 figurinhas no final. Quantas figurinhas Zex tinha a mais do que Zux, no início da brincadeira?
- a) 20
 - b) 36
 - c) 50
 - d) 30
 - e) 40

13. Um cereal é transportado em um caminhão em sacas de 45 kg. Se a capacidade do caminhão é de 4000 kg, quantas viagens são necessárias para se transportarem 5500 sacas?
- a) 60
 - b) 61
 - c) 63
 - d) 62
 - e) 59
14. Qual o algarismo que ocupa a milésima sexta casa decimal na dízima periódica 0,123454321234543212345432...?
- a) 3
 - b) 1
 - c) 2
 - d) 4
 - e) 5

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

15. A documentação é basicamente dinâmica, não tendo mais um caráter estático de simples arquivo. Assinale a alternativa que apresenta uma das fases principais do processo de documentação:
- a) recolhimento.
 - b) escrita.
 - c) normalização.
 - d) subordinação.
 - e) captação.
16. O arquivo precisa ser organizado de forma que proporcione condições de segurança, precisão, simplicidade, flexibilidade e acesso. Correlacione cada um desses elementos à sua definição.
- | | |
|------------------|---|
| 1) Segurança | () o arquivo precisa garantir condições para consulta imediata. |
| 2) Acesso | () o arquivo precisa acompanhar o desenvolvimento e o crescimento da empresa. |
| 3) Flexibilidade | () o arquivo deve ser simples e de fácil compreensão. |
| 4) Simplicidade | () o arquivo deve garantir exatidão na consulta a documentos, assegurando a localização de qualquer documento arquivado. |
| 5) Precisão | () De acordo com a natureza do arquivo, é importante cuidar do sigilo, impedindo ou dificultando o acesso ao mesmo. |

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

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

17. Em relação ao método alfabético, analise as seguintes afirmativas:

- I. No caso de sobrenomes precedidos de prefixo ou preposição, em letra maiúscula, como parte integrante do sobrenome, arquiva-se pela letra do prefixo ou preposição.
- II. No caso de arquivamento por nome de empresas ou razões sociais, quando o nome começar por artigo, o arquivamento deve considerar esse artigo.
- III. Os números que aparecem nos nomes de empresas (ou razões sociais) devem ser escritos por extenso.
- IV. Os nomes espanhóis são registrados pelo último sobrenome que corresponde ao sobrenome da família dos avós maternos.
- V. Títulos de congressos, conferências, reuniões, assembleias deverão ser arquivados levando em conta a numeração do evento.

Está(ão) **CORRETA(s)**, apenas:

- a) I, IV e V.
- b) I e II.
- c) II, III e IV.
- d) I e III.
- e) V.

18. É uma das funções da secretária organizar sua agenda e a agenda de seu executivo. Está **CORRETO** afirmar que se trata de uma prática a ser evitada, antes de confirmar um compromisso,

- a) reservar um intervalo de cerca de 15 (quinze) minutos entre cada duas horas de compromissos.
- b) reservar cerca de 15 (quinze) minutos a mais para cada compromisso.
- c) revisar toda a agenda do dia e passar os compromissos para o executivo.
- d) confirmar prontamente a participação de executivo em qualquer reunião em que sua presença seja solicitada.
- e) cancelar compromissos que não forem do interesse do executivo.

19. Em relação às particularidades gramaticais das cartas comerciais, analise as seguintes afirmativas:

- I. apenas se usa a expressão *V. Exa.*, no Brasil, para o Presidente da República, ministros, governadores, deputados e senadores.
- II. o uso do pronome de tratamento *vós* é apropriado quando o referente é coletivo.
- III. as formas de tratamento *V. Exa.*, *V. Sa.* e outras que incluem *vossa* pertencem à terceira pessoa do singular.
- IV. as formas de tratamento *V. Exa.*, *V. Sa.* e outras que incluem *vossa* pertencem à segunda pessoa do plural.
- V. mesmo quando o *vós* seja dirigido a uma só pessoa, os adjetivos que se lhe referem ficam no plural.

Está(ão) **CORRETA(S)**, apenas:

- a) II e V.
- b) III e IV.
- c) IV.
- d) IV e V.
- e) II e III.

20. São espécies de arquivos públicos:

- a) correntes, de prosseguimento e referências cruzadas.
- b) atividade, porte e objetivos.
- c) correntes, temporários e permanentes.
- d) correntes, temporários e referências cruzadas.
- e) temporários, de prosseguimento e referências cruzadas.

21. É um fecho de cortesia comum e adequado para uma carta comercial:

- a) Aguardando breves notícias, aqui vai um abraço cordial e carinhoso.
- b) Sendo o que se apresenta para o momento.
- c) Com as expressões de nossa elevada consideração, subscrevemo-nos prazerosamente.
- d) Com nossos agradecimentos, renovamos nossa elevada consideração.
- e) Antecipadamente somos gratos.

22. Redação Oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. Quanto às características dos textos oficiais, analise as seguintes afirmativas:

- I. A impessoalidade nas comunicações oficiais decorre da ausência de impressões individuais de quem comunica.
- II. A formalidade de tratamento nas comunicações oficiais vincula-se à necessária uniformidade das comunicações.
- III. A clareza do texto oficial não precisa necessariamente garantir possibilitar a imediata compreensão do leitor.
- IV. a forma e publicidade dos atos normativos não observa questões de tradição, mas atender tão somente à disposição constitucional.
- V. não há necessariamente uniformidade nas comunicações oficiais, podendo as mesmas variar de acordo com a finalidade e o órgão oficial que a emite.

Está(ão) **CORRETA(S)**, apenas:

- a) I e II.
- b) II.
- c) I.
- d) I, III, V.
- e) II, III e IV.

23. O mecanismo de defesa é um processo mental que possibilita ao indivíduo se livrar da ansiedade, da angústia e do desprazer. Os mecanismos de defesa apresentados abaixo, estão corretamente conceituados, **EXCETO**:

- a) sublimação é a atitude de desviar certos impulsos para atividades socialmente mais aceitáveis.
- b) a regressão consiste na tendência inconsciente de esquecer, afastar ou evitar que impulsos, desejos e lembranças desagradáveis se tornem conscientes.
- c) fantasia aparece nos estados de frustração e vem acompanhada de isolamento.
- d) projeção é quando o indivíduo transfere aos outros características que são suas.
- e) deslocamento é a agressividade dirigida a um indivíduo ou ser que não é a causa da raiva.

24. Hoje, exige-se mais do profissional de secretariado. Entre as responsabilidades adicionais que são esperadas de um(a) secretário(a), está **CORRETA** a seguinte atividade:
- a) manutenção de arquivo e agenda.
 - b) recepção e envio de documentos.
 - c) gerenciamento de serviços e de treinamento.
 - d) digitação de cartas ditadas pelo executivo.
 - e) provisão de material de escritório.

25. Sobre Redação Oficial, relacione a primeira coluna com a segunda:

- | | |
|--------------------------|---|
| 1) Aviso | () comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, em mesmo nível hierárquico ou níveis diferentes |
| 2) Respeitosamente | () expediente dirigido ao Presidente da República ou Vice-Presidente por um ou mais Ministros de Estado |
| 3) Exposição de motivos | () comunicação oficial expedida exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia |
| 4) Memorando | () fecho usado para autoridades superiores ao emissor, inclusive o Presidente da República |
| 5) Excelentíssimo Senhor | () vocativo empregado em comunicações dirigidas aos Chefes de Poder |

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

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

26. Com base no Capítulo VI das Relações com a Empresa, do Código de Ética do Profissional de Secretariado, analise as seguintes afirmativas, considerando o que compete ao profissional no pleno exercício de suas atividades.

- I. Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação.
- II. Atuar como figura-chave no fluxo de informações.
- III. Participar de movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com sua atividade profissional.
- IV. Cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencerem.
- V. Ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração.

Está(ão) **CORRETA(S)**, apenas:

- a) I e III.
- b) I e II.
- c) III e IV.
- d) II e IV.
- e) V.

27. Assinale a norma que deve ser observada na lavratura de uma ata.

- a) Lavrar a ata apenas em livro próprio.
- b) O texto deve ser digitado ou manuscrito, podendo conter rasuras.
- c) A ata deve ser assinada pelos participantes da reunião em alguns casos.
- d) O texto deve ser compacto, mas contendo parágrafos, contudo sem alíneas.
- e) No caso de erros constatados no momento de redigi-la, empregar a partícula corretiva “ou melhor”.

28. Considerando que a redação oficial é a forma pela qual o poder público redige atos normativos e comunicações e que uma das atribuições do profissional de secretariado é a elaboração desses documentos, avalie as assertivas seguintes.

- I. São características da redação oficial a impessoalidade, o uso de padrão culto da linguagem, clareza, concisão, formalidade e padronização.
- II. O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos Chefes de Poder é “Ilustríssimo Senhor”, seguido do cargo respectivo.
- III. “Vossa Magnificência” é o vocativo correspondente às comunicações dirigidas aos Reitores.
- IV. A “Vossa Reverência” é o vocativo utilizado nas comunicações destinadas aos Cardeais.
- V. O fecho de comunicações “atenciosamente” é para autoridades de mesma hierarquia ou subordinadas, enquanto que o “respeitosamente” é para autoridades superiores.

Estão **CORRETAS** apenas:

- a) I, II e III.
- b) II e IV.
- c) I, III e V.
- d) II, III e IV.
- e) IV e V.

29. Tendo em vista as normas da redação oficial, indique a alternativa que preenche adequadamente as lacunas a seguir.

- a) _____ (1) são atos administrativos da competência exclusiva do Chefe do Executivo, destinados a prover situações gerais ou individuais, abstratamente previstas, de modo expresso ou implícito pela legislação.
- b) _____(2) é parte integrante de um processo, para o qual aponta solução favorável ou desfavorável, precedida da necessária justificativa, com base em dispositivos legais, jurisprudência e informações.
- c) São modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas. Os dois textos têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si. A única diferença entre eles é que _____(3) é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que _____(4) é expedido para e pelas demais autoridades, além de também permitir o tratamento de assuntos com particulares.

- a) (1) decreto, (2) parecer, (3) aviso (4) ofício
- b) (1) decreto, (2) despacho, (3) ofício (4) aviso
- c) (1) memorando, (2) parecer, (3) ofício (4) aviso
- d) (1) ofício, (2) contrato, (3) memorando (4) aviso
- e) (1) portaria, (2) despacho, (3) aviso (4) ofício

30. O profissional de secretariado desempenha o seu papel com vistas a gerar resultados à empresa e ao executivo, de modo a necessitar de ferramentas eficientes para o acompanhamento de atividades, como é o caso da agenda. É por meio dela que são organizadas, planejadas e controladas as atividades. Nesse sentido, analise as assertivas a seguir.

- I. Podem ser anotadas em uma agenda reuniões de diretoria, associações, clubes, acionistas e clientes.
- II. É permitido anotar na agenda mensalidades (contas a pagar), contribuições assistenciais e vencimento de assinaturas de periódicos.
- III. Ao agendar compromissos, o profissional de secretariado deve anotar os números dos telefones fixos e móveis das pessoas com as quais houve agendamentos.
- IV. Ao agendar compromissos para o executivo, não é aconselhável o profissional de secretariado buscar informações com o solicitante da reunião acerca da temática a ser abordada.
- V. É permitido colocar na agenda datas de aniversário de familiares do executivo.

Estão **CORRETAS** apenas:

- a) I, II e III
- b) III e IV
- c) I, IV e V
- d) I, II, III e V
- e) III, IV e V

31. Tendo em vista que o gerenciamento do tempo é um dos grandes desafios para todos os profissionais, é importante destacar que o secretário deve desenvolver e considerar procedimentos de execução de trabalho que o auxiliem a cumprir suas responsabilidades, evitando ações que desperdicem tempo. Avalie as proposições a seguir que correspondem às melhores estratégias para gerenciar o tempo.

- I. O profissional de secretariado deve negociar com o executivo os horários de despachos, sendo aconselhável despachar, no mínimo, duas vezes ao dia.
- II. O profissional de secretariado não necessita ter responsabilidades claramente definidas, pois, com um bom gerenciamento de tempo, consegue atingir os objetivos.
- III. É relevante que o profissional de secretariado registre e controle o tempo gasto com suas atividades rotineiras.
- IV. O início de outro trabalho antes de terminar o que está sendo realizado é considerado uma estratégia para melhor cumprimento de todas as atividades.
- V. É aconselhável que o profissional de secretariado apresente os problemas e defina as soluções apenas com o executivo, não necessitando apresentar sugestões de alternativas antecipadamente.

Estão **CORRETAS** apenas as proposições:

- a) II e V.
- b) II, III e IV.
- c) IV e V.
- d) I, II e III.
- e) I e III.

32. A reunião é um instrumento de trabalho que deve ser utilizado com eficácia e bom senso. Tendo em vista a relevância do profissional de secretariado para o desenvolvimento de reuniões eficazes, convém a ele pensar no antes, no durante e no depois desse momento. Sobre esse instrumento de trabalho, julgue as proposições que seguem.
- I. Há empresas que realizam reuniões em salões dos modernos hotéis existentes no Brasil, dispensando-se o trabalho da secretária na arrumação da sala. Quando não for o caso de ser no hotel, essa arrumação dependerá da criatividade da secretária.
 - II. De acordo com os objetivos e o formato da reunião, a disposição das cadeiras pode ser realizada considerando-se os seguintes modelos de montagem de salas: tipo diplomática, tipo escola, tipo pente, tipo paralela, tipo u, tipo triangular, tipo imperial, tipo anfiteatro.
 - III. Considerando que as reuniões ordinárias são realizadas e previstas de acordo com o estatuto da empresa, não há a possibilidade de convocação de outras reuniões, em caso de necessidade de deliberações conjuntas com a diretoria e outros membros.
 - IV. Para que uma reunião ocorra, às vezes, é necessária a convocação por edital. Em certos casos processuais, o edital é uma exigência essencial. Como exemplo dessa necessidade de convocação, podemos citar a venda de bens de menores, arrematações de bens penhorados etc.
 - V. Se da reunião participarem muitas pessoas, é conveniente o uso de crachás, sobretudo quando se trata de pessoas desconhecidas. Em pequenas reuniões de pessoas desconhecidas, podem-se providenciar crachás de mesa.

Estão **CORRETAS** apenas as proposições:

- a) I e IV.
 - b) I, III e IV.
 - c) I, II, IV e V.
 - d) III e V.
 - e) II e III.
33. Cada vez mais os conhecimentos, as habilidades e as competências estão sendo valorizados pelas empresas, mas considera-se que a postura ética é essencial a todos os profissionais e, principalmente, ao de secretariado que ocupa cargo de confiança nas empresas. O profissional de secretariado deverá considerar em suas ações as orientações constantes no Código de Ética Profissional. Sobre isso, assinale a alternativa **INCORRETA**.
- a) As infrações do Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, da advertência à cassação do Registro Profissional, na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.
 - b) É considerada infração do Código de Ética Profissional utilizar o nome da categoria profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, mesmo com o endosso dos sindicatos de classe, em nível estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em sindicatos e/ou em nível nacional.
 - c) Constituem-se infrações do Código de Ética Profissional exercer a profissão sem que se esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica e transgredir os preceitos deste Código.
 - d) É vedado ao profissional de secretariado assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.
 - e) Constituem-se deveres fundamentais dos Secretários e Secretárias considerar a profissão como um fim para a sua realização profissional e lutar pelo progresso da profissão.

34. O profissional de secretariado deve diariamente pensar e escolher a atitude mais adequada para cada situação, considerando a ética que deve permear o seu trabalho e suas relações. Para uma boa relação entre os profissionais de secretariado, o Código de Ética do Profissional de Secretariado, em seu Capítulo V, apresenta as ações competentes às secretárias e aos secretários, **EXCETO** em:

- a) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceitos de cor, religião, cunho político ou posição social.
- b) manter a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria.
- c) estabelecer e manter um clima cortês no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimentos profissionais.
- d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia, com liderança e competência.
- e) utilizar-se de amizades, em virtude de sua posição e influências obtidas no exercício de sua profissão, para manter o clima organizacional e conseguir facilidades e favoritismo pessoal em detrimento de outros profissionais.

35. A importância dos arquivos cresceu à medida que se desenvolveram os conceitos sociais, econômicos e culturais da humanidade. O objetivo do arquivo é guardar e conservar os documentos produzidos e recebidos, além de facilitar o acesso sempre que houver a necessidade de se localizar alguma informação no menor tempo possível. Abaixo, observa-se um método de arquivamento, gerado por meio de um método alfabético, que consiste em dar cores aos diversos grupos de letras, o que auxilia a localização e o manuseio. Assinale a alternativa que representa o método empregado no exemplo exposto.

1ª posição	2ª posição	3ª posição	4ª posição	5ª posição
M (cor laranja)	Ma (cor laranja)	Matias, Adão		
	Me (cor amarela)	Medeiros, Edson Medeiros, João Medeiros, Roberto		
	Mi (cor verde)			
	Mo (cor azul)	Moraes, Maria Moura, Ana		
	Mu (cor violeta)			

- a) Duplex
- b) Geográfico
- c) Mnemônico
- d) Variadex
- e) Específico ou por assunto

36. Toda finalidade de arquivamento se resume em preservar a documentação, tornando-a útil como informação. Acerca disso, analise as proposições que seguem.
- I. O método geográfico é utilizado quando há preferência pelo arquivo de documentos segundo uma divisão geográfica preestabelecida. A divisão pode ser por países, estados, cidades, regiões, distritos, bairros e zonas, dentre outras, dependendo da empresa.
 - II. O valor de um documento é determinado levando-se em consideração todas as finalidades que possui e seu tempo de vigência, que, muitas vezes, se subordina a imperativos da lei. Os documentos são classificados por seu valor em permanente-vitais, permanentes e temporários.
 - III. Os arquivos de prosseguimento são muito importantes para a empresa, já que por meio deles se pode acompanhar assuntos pendentes ou que aguardam providências, como cartas que esperam respostas, duplicatas a receber, faturas a pagar, apólices de seguro que devem ser renovadas, dentre outros. O arquivo de prosseguimento possibilita ao profissional de secretariado constante *follow up*.
 - IV. O arquivamento mnemônico é um tipo de método alfanúmerico que dá cores aos diversos grupos de letras, e a cor das guias é dada de acordo com a segunda letra da palavra-chave.
 - V. O arquivamento variadex é um tipo de método alfabético que procura combinar as letras do alfabeto de forma a auxiliar a memória. São relacionadas as letras do alfabeto, dando significado a cada uma delas por meio de uma palavra-chave.

Estão **CORRETAS** apenas:

- a) III, IV e V.
- b) I e II.
- c) I, II e III.
- d) IV e V.
- e) II, IV e V.

37. A correspondência é um ato que se caracteriza pela troca de informação e, por sua vez, pela emissão e recepção de mensagens. Desse modo, avalie as assertivas a seguir.

- I. O secretário não necessita fazer controle das correspondências expedidas e das faturas encaminhadas ao Departamento de contas a pagar ou Tesouraria, pois o aviso de recebimento (AR) já é suficiente para controle.
- II. A maior importância da correspondência comercial reside no fato de que não podemos considerá-la simples atividade que tem seus objetivos em si mesma. Ela serve como instrumento para fechamento de negócios.
- III. As contas e faturas recebidas devem ser enviadas ao Departamento de contas a pagar ou Tesouraria, após o visto do chefe.
- IV. As introduções comuns nas correspondências devem ser criativas e sempre estimular o receptor a continuar a leitura do texto.
- V. O secretário nunca deve descartar o material publicitário recebido que não interessa ao chefe ou a qualquer outro profissional na empresa.

Estão **CORRETAS** apenas:

- a) II, III e IV.
- b) I, II e III.
- c) I, III, IV e V.
- d) I e IV.
- e) II, IV e V.

38. A documentação procura oferecer o máximo no que se refere à facilidade de acesso às informações. Sendo assim, indique as proposições que estão de acordo com as definições de documentação.
- I. A documentação é um conjunto de técnicas cujos objetivos primordiais são a produção, a sistematização, a distribuição e a utilização de documentos.
 - II. O processo de documentação desenvolve-se em três fases principais: recolhimento, leitura e classificação. No recolhimento, para constituir um serviço de documentação, exige-se senso de julgamento na escolha dos documentos, cultura geral, discernimento para recolher o que é útil e imparcialidade na seleção dos documentos. Já a classificação deve seguir uma orientação teórica e, ao mesmo tempo, antecipar sua utilidade prática.
 - III. A normalização representa um agrupamento de documentos distribuídos em classes, que designam grupos de coisas, de assuntos, de ideias ou de pessoas. Os procedimentos utilizados para a catalogação baseiam-se na semelhança do conteúdo das palavras dos documentos.
 - IV. A documentação pode ter natureza comercial, científica ou oficial, independente de sua organização, utilização e finalidade.
 - V. A normalização procura racionalizar a produção, a organização e a difusão das informações que se encontram nos vários documentos. Dessa maneira, estabelece condições para o bom andamento da pesquisa, elaboração de projetos, preparação de relatórios, realização de serviços, obras etc.

Estão **CORRETAS** apenas:

- a) III, IV e V.
 - b) I, II e III.
 - c) II, IV e V.
 - d) I e V.
 - e) I, II e V.
39. O profissional de secretariado deve atuar nas empresas por meio de atenção e agilidade na busca da eficácia do fluxo de informações. Considerando a distribuição das correspondências, na visão de Veiga (2010), avalie os enunciados seguintes.
- I. O secretário deve separar as correspondências em pilhas: particular, confidencial, publicidade, jornais e revistas, endereçadas a outros departamentos e ao seu. As correspondências confidenciais e particulares devem ser entregues fechadas, entretanto, alguns secretários estão autorizados pelo chefe a abri-las.
 - II. Esse profissional deve escrever a lápis nas correspondências as providências que devem ser tomadas.
 - III. O secretário deve carimbar a data de recebimento da carta e rubricar sobre o carimbo, independente do documento.
 - IV. As correspondências ou os periódicos (jornais, revistas, boletins, etc) que circulam em mais de dois departamentos devem ser colocados dentro de uma pasta, com a indicação do nome dos departamentos e/ou funcionários que lerão o material. A correspondência ou o periódico não necessariamente precisa ser arquivado após a circulação e rubrica de todos os interessados.
 - V. O secretário deve manter o envelope anexo à correspondência quando a carta for anônima ou se a data da postagem for importante. Se no papel não constar o endereço, o secretário deve transcrevê-lo a lápis.

Estão **CORRETOS** apenas

- a) I e III.
- b) I, II e V.
- c) I, II e IV.
- d) III, IV e V.
- e) III e V.

40. Considerando-se um bom relacionamento interpessoal, um profissional de secretariado deve apresentar as características seguintes.

- I. Esse profissional deve procurar ler nas entrelinhas as expectativas do outro, suas necessidades e limitações. Faz-se, então, necessário que esse profissional se coloque no lugar do outro, por meio do que se denomina empatia.
- II. Ao se relacionar com outras pessoas por meio de e-mails, o profissional de secretariado deve evitar utilizar textos em letras maiúsculas, uma vez que isso caracteriza que ele está “gritando” no seu texto.
- III. Para uma boa relação interpessoal, o profissional de secretariado deve demonstrar interesse e capacidade para ouvir não só a pessoa, mas o assunto que está sendo tratado.
- IV. A transparência é imprescindível para se estabelecerem relacionamentos alicerçados em confiança e respeito entre chefes, clientes, coletas e fornecedores, por isso o caráter sigiloso das informações nem sempre deve ser mantido, quando se busca uma boa relação interpessoal e a conquista de novas oportunidades.
- V. Para uma boa relação interpessoal, os profissionais de secretariado deverão desenvolver trabalhos em equipe e ter habilidades comportamentais, além de conhecer sua área de trabalho e ter uma visão global da organização.

Estão **CORRETAS** apenas:

- a) II, III e IV.
- b) III, IV e V.
- c) I, IV e V.
- d) I, II, III e V.
- e) I e II.

