

CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS DE TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO IFNMG

Edital nº 273

TÉCNICO EM SECRETARIADO

LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES

1. Este caderno contém as questões da **Prova Objetiva**.
2. Use o rascunho da Folha de Respostas reproduzido ao final deste caderno apenas para marcar o Gabarito.
3. Ao receber a **Folha de Respostas da Prova Objetiva**:
 - Confira seu nome, número de inscrição e o cargo.
 - Assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

4. **ATENÇÃO**: transcreva no espaço apropriado da sua **FOLHA DE RESPOSTAS**, com sua caligrafia usual, mantendo as letras maiúsculas e minúsculas, desconsiderando aspas e autoria, a seguinte frase:

“Para viajar basta existir.” Fernando Pessoa

ATENÇÃO:

FOLHA DE RESPOSTAS SEM ASSINATURA NÃO TEM VALIDADE.

5. Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:

01 • use apenas caneta esferográfica azul ou preta;

02 • preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;

03 • assinale somente **uma** alternativa em cada questão.

04 Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou rasuras.

NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.

A **Folha de Respostas** não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

ATENÇÃO: Será vedado ao candidato o porte de arma(s) no local de realização das provas, ainda que de posse de documento oficial de licença para o respectivo porte. As instruções constantes nos Cadernos de Questões e na Folha de Respostas da Prova Objetiva Múltipla Escolha, bem como as orientações e instruções expedidas pela FUNDEP durante a realização das provas, complementam o Edital e deverão ser rigorosamente observadas e seguidas pelo candidato. O candidato, no momento da prova, deverá estar munido de caneta esferográfica de tinta azul ou preta, fabricada em material transparente. O tempo de duração das provas abrange a assinatura da Folha de Respostas, a transcrição das respostas do Caderno de Questões para a Folha de Respostas. O candidato somente poderá se retirar do recinto de aplicação de prova após decorridos 60 (sessenta) minutos do início da mesma. Durante a realização da Prova Objetiva de Múltipla Escolha, não será permitida a comunicação entre os candidatos, bem como consulta de qualquer natureza a livros, revistas, folhetos ou anotações e nem o uso de aparelhos eletrônicos ou eletromecânicos; como também o uso de boné, boina, chapéu, gorro, lenço ou qualquer outro acessório que impeça a visão total das orelhas do candidato; não será permitido, também, o uso de óculos escuros, sendo eliminado o candidato que descumprir essas determinações. Os prejuízos advindos de marcações feitas incorretamente na Folha de Respostas serão de inteira responsabilidade do candidato. Ao terminar a Prova Objetiva de Múltipla Escolha, o candidato entregará ao fiscal o Caderno de Provas e o Cartão de Respostas, devidamente assinada no local apropriado.

O caderno de questões e o gabarito da Prova Objetiva serão divulgados no endereço eletrônico
<www.gestaodeconcursos.com.br> no dia 20 de setembro de 2016.

DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: 4 (QUATRO) HORAS

ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a),

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **40 (quarenta) questões de múltipla escolha**, cada uma constituída de 4 (quatro) alternativas de respostas, assim distribuídas: 10 (dez) questões de **Língua Portuguesa**, 5 (cinco) questões de **Informática básica**, 5 (cinco) questões de **Legislação** e 20 (vinte) questões de **Conhecimento Específico**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe **imediatamente** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso não observe essa recomendação, não lhe caberá qualquer reclamação ou recursos posteriores.

INSTRUÇÃO: Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 10.

A rara síndrome que faz homem pensar que está morto

— Bom dia, Martin. Como você está?

— Da mesma forma, eu suponho. Morto.

— O que te faz pensar que está morto?

— E você, doutor? O que te faz pensar que está vivo?

O médico é Paul Broks, neuropsicólogo clínico, que estuda a relação entre a mente, o corpo e o comportamento. O caso de Martin é muito raro, segundo Broks.

— Tenho certeza absoluta que estou vivo, pois estou sentado aqui, conversando com você. Estou respirando, posso ver coisas. Creio que você também faz o mesmo e, por isso, também tenho certeza que você está vivo.

— Não sinto nada. Nada disso é real.

— Você não se sente como antes, ou se sente um pouco deprimido, talvez?

— Nada disso. Não sinto absolutamente nada. Meu cérebro apodreceu, nada mais resta em mim. É hora de me enterrar.

O paciente realmente pensava estar morto ou era uma metáfora? “Ele, literalmente, achava que estava morto”, conta Broks.

— Mas você está pensando nisso. Se está pensando, deve estar vivo. Se não é você, quem estaria pensando?

— Não são pensamentos reais. São somente palavras.

Martin sofria da síndrome de Cotard – também conhecida como delírio de negação ou delírio nihilista – uma doença mental que faz a pessoa crer que está morta, que não existe, que está se decompondo ou que perdeu sangue e órgãos internos. A doença mexe com nossa intuição mais básica: a consciência de que existimos.

Todos temos um forte sentido de identidade, uma pequena pessoa que parece viver em algum lugar atrás de nossos olhos e nos faz sentir esse “eu” que cada um de nós somos. O que acontece com Martin, agora que ele não tem esse “homenzinho” na cabeça? Agora que ele pensa que não existe? Há um filósofo que tem a resposta, segundo Broks.

“Descartes dizia que era possível que nosso corpo e nosso cérebro fossem ilusões, mas que não era possível duvidar de que temos uma mente e de que existimos, pois se estamos pensando, existimos”, diz o neuropsicólogo. O paradoxo aqui é que os pacientes de Cotard não conseguem entender o “eu”.

Adam Zeman, da Universidade de Exeter, no Reino Unido, acredita que o “eu” está representado em diversos lugares do cérebro. “Creio que está representado inúmeras vezes. Está em todas as partes e em nenhuma”, explica Zeman à BBC. Zeman esclarece que, entre essas representações, está a do corpo (o “eu” físico), o “eu” como sujeito de experiências, e nosso “eu” como entidade que se move no tempo e no espaço. “Estamos conscientes de nosso passado e podemos

projetar nosso futuro. Então, temos o ‘eu’ corporal, o ‘eu’ subjetivo e o ‘eu’ temporal”, diz Zeman. “Isso é a consciência estendida, o ‘eu’ autobiográfico, o que nos leva ao caso de Graham, um outro paciente com síndrome de Cotard”, diz Broks.

“Ele tentou se suicidar ao jogar um aquecedor elétrico ligado, na água da banheira, mas não sofreu nenhum dano físico sério”, lembra Zeman, que tratou do caso. “Mas estava convencido de que seu cérebro já não estava mais vivo. Quando o questionava, dava uma versão muito persuasiva de sua experiência”, acrescenta.

“Dizia que já não tinha mais necessidade de comer e beber. A maioria de nós alguma vez já se sentiu horrível e se expressou dizendo ‘estar morto’. Mas com Graham era como se ele tivesse sido invadido por essa metáfora”. A maneira como Graham descrevia sua experiência era tão intrigante que neurologistas decidiram observar como seu cérebro se comportava. Zeman estudou o caso com seu colega Steve Laureys, da Universidade de Liège, na Bélgica.

“Para nossa surpresa, o teste de ressonância mostrou que Graham estava dando uma descrição apropriada do estado de seu cérebro, pois a atividade era marcadamente baixa em várias áreas associadas com a experiência do ‘eu’”, conta Zeman. “Analisei exames durante 16 anos e nunca tinha visto um resultado tão anormal de alguém que se mantinha de pé e que se relacionava com outras pessoas. A atividade cerebral de Graham se assemelha a de alguém anestesiado ou dormindo. Ver esse padrão em alguém acordado, até onde sei, é algo muito raro”, completa Laureys. “Ele mesmo dizia que se sentia um morto-vivo. E que passava tempo em um cemitério, pois sentia que tinha mais em comum com os que estavam enterrados”, lembra Zeman.

“Se colocamos alguém em uma máquina de ressonância magnética e pedimos que relaxe, esses são os conjuntos de regiões cerebrais que permanecem mais ativos. São essas regiões que estão ligadas a nossa habilidade de recordar o passado e projetarmos o futuro, a pensar em si e nos outros, bem como às decisões morais”, completa. “Todas essas funções estão associadas ao ‘eu’.”

No caso de Graham, essa rede não funcionava apropriadamente.

De certa maneira, ele estava morto.

JENKINS, Jolyon. A rara síndrome que faz homem pensar que está morto. Jul. 2016. BBC. Disponível em: <<http://zip.net/bytpZp>>. Acesso em: 18 dez. 2016 (Adaptação).

QUESTÃO 1

Releia o trecho a seguir.

“Quando o questionava, dava uma versão muito **persuasiva** de sua experiência [...]”

A palavra destacada pode, sem alteração de sentido do trecho, ser substituída por:

- A) complexa.
- B) enigmática.
- C) esclarecedora.
- D) convincente.

QUESTÃO 2

Analise as afirmativas a seguir.

- I. Segundo seu médico, Martin realmente estava morto.
- II. De acordo com Descartes, não há dúvida sobre a existência de uma pessoa desde que ela pense.
- III. O “eu” autobiográfico é composto por outros “eus”.

De acordo com o texto, estão **corretas** as afirmativas:

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

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa em que a ideia expressa pela palavra entre colchetes **não** está presente no respectivo trecho.

- A) “Zeman esclarece que, entre essas representações, está a do corpo (o ‘eu’ físico), o ‘eu’ como sujeito de experiências, e nosso ‘eu’ como entidade que se move no tempo e no espaço.” [MULTIPLICIDADE]
- B) “De certa maneira, ele estava morto.” [RELATIVIZAÇÃO]
- C) “O que acontece com Martin, agora que ele não tem esse ‘homenzinho’ na cabeça?” [INCERTEZA]
- D) “A atividade cerebral de Graham se assemelha a de alguém anestesiado ou dormindo.” [INATIVIDADE]

QUESTÃO 4

Releia o trecho a seguir.

“Martin sofria da síndrome de Cotard – também conhecida como delírio de negação ou delírio niilista – uma doença mental que faz a pessoa crer que está morta, que não existe, que está se decompondo ou que perdeu sangue e órgãos internos.”

Sobre o uso dos travessões nesse trecho, de acordo com a norma padrão, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Separam o vocativo da oração.
- B) Podem ser substituídos por vírgulas, sem alteração do sentido do trecho.
- C) Foram utilizados para isolar uma oração explicativa.
- D) Podem ser substituídos por parênteses, sem alteração do sentido do trecho.

QUESTÃO 5

Releia o trecho a seguir.

“‘Está em todas as partes e em nenhuma’ [...]”

Leia as definições a seguir, retiradas do *Aurélio versão 7.0 – eletrônica*, e assinale aquela pertinente a esse trecho.

- A) Paradoxo: “Conceito que é ou parece contrário ao comum; contrassenso, absurdo, disparate”.
- B) Tautologia: “vício de linguagem que consiste em dizer, por formas diversas, sempre a mesma coisa”.
- C) Metáfora: “tropo que consiste na transferência de uma palavra para um âmbito semântico que não é o do objeto que ela designa, e que se fundamenta numa relação de semelhança subentendida entre o sentido próprio e o figurado; translação”.
- D) Ambiguidade: “que se pode tomar em mais de um sentido; equívoco”.

QUESTÃO 6

Releia o trecho a seguir.

“Ele tentou se suicidar ao jogar um aquecedor elétrico ligado, na água da banheira, **mas** não sofreu nenhum dano físico sério[...].”

Esse trecho pode, de acordo com a norma padrão e sem prejuízo de seu sentido original, ser reescrito das seguintes formas, **EXCETO**:

- A) Ele tentou se suicidar ao jogar um aquecedor elétrico ligado, na água da banheira, **todavia** não sofreu nenhum dano físico sério.
- B) Ele tentou se suicidar ao jogar um aquecedor elétrico ligado, na água da banheira, **portanto** não sofreu nenhum dano físico sério.
- C) Ele tentou se suicidar ao jogar um aquecedor elétrico ligado, na água da banheira, **entretanto** não sofreu nenhum dano físico sério.
- D) Ele tentou se suicidar ao jogar um aquecedor elétrico ligado, na água da banheira, **contudo** não sofreu nenhum dano físico sério.

QUESTÃO 7

Releia o trecho a seguir.

“A **doença** mexe com nossa **intuição** mais **básica**: a **consciência** de que existimos.”

Assinale a alternativa cuja palavra **não** pertence à mesma classe gramatical das outras.

- A) Doença
- B) Intuição
- C) Básica
- D) Consciência

QUESTÃO 8

Releia o trecho a seguir.

“São essas regiões que estão ligadas a nossa habilidade de recordar o passado e projetarmos o futuro, a pensar em si e nos outros, bem como às decisões morais”[...]

Em relação ao acento indicador de crase, de acordo com a norma padrão, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) As duas palavras destacadas (“a” e “às”) são regidas pelo verbo “ligar”, porém o uso do acento indicativo de crase é facultativo nos dois casos, tendo o autor optado por usá-lo em apenas uma das ocorrências.
- B) A primeira palavra destacada (“a”) é regida pela palavra “habilidade” e por isso não se usa o acento indicativo de crase; na segunda (“às”), a palavra regente é “decisões”, por isso o acento é obrigatório.
- C) As duas palavras destacadas (“a” e “às”) são regidas pelo verbo “ligar”, porém, no primeiro caso, o acento indicativo de crase é facultativo, no segundo, obrigatório.
- D) A primeira palavra destacada (“a”) é regida pela palavra “habilidade” e por isso o acento indicativo de crase é facultativo; na segunda (“às”), a palavra regente é “decisões”, e o acento também é facultativo.

QUESTÃO 9

Releia o trecho a seguir.

“Meu **cérebro** apodreceu, nada mais resta em mim.”

Assinale a alternativa em que a acentuação da palavra destacada **não** se justifica pelo mesmo motivo daquela do trecho anterior.

- A) “A maioria de nós alguma vez já se sentiu **horrível** [...]”
- B) “O médico é Paul Broks, **neuropsicólogo** clínico [...]”
- C) “[...] o teste de **ressonância** mostrou que Graham estava dando uma descrição [...]”
- D) “O paciente realmente pensava estar morto ou era uma **metáfora**?”

QUESTÃO 10

Releia o trecho a seguir.

“Ele **tentou** se suicidar ao jogar um aquecedor elétrico ligado, na água da banheira, mas não sofreu nenhum dano físico sério’, lembra Zeman, que tratou do caso.”

Em relação ao tempo verbal da palavra destacada no trecho, ele indica um fato:

- A) passado já concluído.
- B) atual duvidoso.
- C) passado não terminado.
- D) atual hipotético.

INFORMÁTICA BÁSICA

QUESTÃO 11

São programas acessórios do MS Windows 10, **EXCETO**:

- A) Bloco de notas
- B) MS Word
- C) Paint
- D) WordPad

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **correta** de seleções para definir as margens de um arquivo criado pelo editor de texto Writer.

- A) Selecionar Formatar no menu principal e, em seguida, selecionar página.
- B) Selecionar Editar no menu principal e, em seguida, selecionar margens.
- C) Selecionar Formatar no menu principal e, em seguida, selecionar margens.
- D) Selecionar Editar no menu principal e, em seguida, selecionar página.

QUESTÃO 13

Observe, a seguir, a planilha gerada pelo Calc.

	A	B	C
1	2	10	20
2			

Assinale a alternativa que apresenta o resultado **correto** da fórmula =B1+C1/A1.

- A) 15
- B) 18
- C) 20
- D) 22

QUESTÃO 14

Analise a afirmativa a seguir.

A(O) _____ é responsável pela atividade fim do sistema, isto é, computar, calcular e processar.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** a lacuna da afirmativa anterior.

- A) compilador
- B) interpretador
- C) memória
- D) UCP

QUESTÃO 15

Analise as afirmativas a seguir referentes à arquitetura cliente / servidor.

- I. É necessário que o cliente e o servidor residam em computadores distintos.
- II. É uma estrutura de aplicação que distribui as tarefas e cargas de trabalho.
- III. Um servidor executa um ou mais serviços ou programas que compartilham recursos com os clientes.

Estão **corretas** as afirmativas:

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

LEGISLAÇÃO

QUESTÃO 16

Analise as seguintes disposições sobre a Administração Pública brasileira.

- I. As funções de confiança e os cargos em comissão são exercidos exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo.
- II. O direito de greve do servidor público será exercido segundo termos e limites definidos em lei complementar.
- III. A proibição constitucional de acumulação de cargos estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresa públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias e sociedades controladas direta ou indiretamente pelo poder público.

Conforme o que dispõe a Constituição da República, está(ão) **correta(s)** a(s) disposição(ões):

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

QUESTÃO 17

Analise a situação hipotética a seguir.

Aprovado em concurso público, João tomou posse em cargo público da Administração Pública federal.

Considerando que a posse se deu de acordo com o que dispõe a Lei N° 8.112/90, é **incorreto** afirmar:

- A) João já está investido no cargo.
- B) João foi necessariamente submetido à inspeção médica.
- C) A posse de João pode ter ocorrido mediante procuração específica.
- D) A partir da data da posse, João terá trinta dias para entrar em exercício.

QUESTÃO 18

Conforme o que dispõe a legislação aplicável, **não** constitui hipótese de extinção do mandato de reitor de Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia:

- A) destituição.
- B) aposentadoria voluntária ou compulsória.
- C) licença médica superior a 90 dias.
- D) renúncia.

QUESTÃO 19

Entre as modalidades de licitação previstas no Estatuto Nacional de Licitações e Contratos (Lei N° 8.666/93), **não** se inclui o:

- A) concurso.
- B) leilão.
- C) convite
- D) pregão.

QUESTÃO 20

Assinale a alternativa que apresenta um direito fundamental expressamente garantido pela Constituição da República.

- A) Todos têm direito de receber dos órgãos públicos, sem qualquer ressalva, informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei sob pena de responsabilidade.
- B) Aos autores, pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, vedada a transmissão a herdeiros.
- C) A prática de racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei.
- D) Todos podem se reunir pacificamente e sem armas em locais abertos ao público, independentemente de autorização e de prévio aviso à autoridade pública, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

TÉCNICO EM SECRETARIADO

QUESTÃO 21

O grande desafio das instituições, públicas ou privadas, nacionais ou internacionais, é atualizar suas políticas e práticas de forma tão rápida que consigam atender à sociedade atual, que está sofrendo profundas e rápidas transformações. Mudanças impactam diariamente em questões éticas e, conseqüentemente, nas legislações, normas e demandas e essas preocupações refletem nas empresas, que devem rever diversos aspectos.

A seguir, analise os aspectos que devem ser revistos pelas empresas:

- I. Políticas internas; ações sociais; meios de comunicação.
- II. Código de conduta empresarial.
- III. Processos produtivos, certificações e formas de preservar o meio ambiente.
- IV. Formas de avaliações profissionais.
- V. Estratégia de *marketing* e a forma de se relacionar com a sociedade, inclusive interna.
- VI. Relatórios e demonstrativos para divulgação das práticas éticas.

São aspectos que devem ser revistos pelas empresas o que se afirma em:

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

QUESTÃO 22

Segundo Maximiano (2014), Fayol indica cinco elementos ou funções do processo administrativo.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** esses cinco elementos.

- A) Previsão / organização / comando / coordenação / controle.
- B) Organização / comando / supervisão / coordenação / avaliação.
- C) Previsão / iniciativa / direção / comando / controle.
- D) Coordenação / controle / comando / identificação / avaliação.

QUESTÃO 23

Segundo Santos (2014), “[...] as 5 dimensões da ética foram desenvolvidas para que as pessoas compreendam que não é possível refletir ética analisando o contexto de maneira fragmentada, pois se devem ter claro todas as dimensões para desenvolver políticas éticas”.

A esse respeito, relacione a COLUNA I com a COLUNA II, associando as dimensões às suas definições.

COLUNA I

1. Sustentabilidade
2. Respeito à multiculturalidade
3. Aprendizado contínuo
4. Inovação
5. Governança corporativa

COLUNA II

- () São necessários para acompanhar as novas realidades sociais e até os impactos sociais.
- () É necessário para desenvolver novas tecnologias e processos éticos, capazes de contribuir com a sociedade.
- () Consiste em criar condições para um processo ser realizado ou para alguém ou algo existir.
- () É o sistema pelo qual as organizações são dirigidas e incentivadas, envolvendo as práticas e os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle.
- () O respeito e as políticas que consideram as diferenças individuais devem permear todas as práticas corporativas.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 4 1 5 3 2
- B) 5 3 4 2 1
- C) 3 4 1 5 2
- D) 2 5 3 1 4

QUESTÃO 24

As questões de relacionamento humano, de ética e etiqueta no trabalho, com a utilização da tecnologia e da internet, têm gerado muita polêmica e possibilitado novos crimes e formas de prejudicar os indivíduos.

Fazem parte dos *Dez Mandamentos da Ética no Computador*, apresentado por Dr. Ramon C. Barquin e criados pelo Computer Ethics Institute *apud* Santos (2014), **EXCETO**:

- A) Não acessar os arquivos alheios e nem interferir no trabalho de outras pessoas.
- B) Evitar o uso e / ou copiar *softwares* pelos quais você não pagou pelo direito de uso.
- C) Pensar nas conseqüências sociais causadas pelo que você escreve ou pelo sistema que projeta.
- D) Usar o computador de modo que assegure a consideração e o respeito pelos outros seres humanos.

QUESTÃO 25

Assinale a alternativa que **não** apresenta um princípio importante para o aprimoramento do papel de ouvinte.

- A) Deixar o interlocutor falar.
- B) Ouvir com ouvidos de ouvir.
- C) Olhar o interlocutor nos olhos para constranger e desconcentrar o ouvinte.
- D) Fazer perguntas usando as próprias palavras para interpretar a mensagem.

QUESTÃO 26

A liderança formal e informal é um processo interpessoal que ocorre dentro de um contexto formado por quatro elementos interdependentes.

Assinale a alternativa que **não** faz parte desses quatro elementos.

- A) Habilidades e motivações do líder.
- B) Motivações e competências dos liderados.
- C) Contrato psicológico ou envolvimento do tipo moral do liderado, em relação às tarefas.
- D) Conjuntura social, econômica e política.

QUESTÃO 27

Entre os fatores de comunicação a que se deve especial atenção, como fator estratégico relevante que é, está o canal de comunicação. Quando um profissional analisa o canal a ser utilizado para a sua comunicação, deve considerar:

- I. Rapidez da transmissão; volume de informações a serem transmitidas.
- II. Complexidade das informações a serem transmitidas; flexibilidade da linguagem a ser utilizada.
- III. Número de receptores a serem atingidos; economia de recursos de tempo, de esforço e de dinheiro.
- IV. Possibilidade de diálogo / interatividade; necessidade de confiabilidade.
- V. Rastro das informações veiculadas; elimina período conveniente para expor a mensagem.

Deve(m) ser considerado(s) pelo profissional para sua comunicação o que se afirma em:

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

QUESTÃO 28

Segundo Medeiros (2014), são aspectos importantes para aperfeiçoar as comunicações administrativas, **EXCETO**:

- A) Informatizar a comunicação.
- B) Enxugar os excessos de informação.
- C) Expandir os fluxos administrativos.
- D) Aperfeiçoar e padronizar a apresentação gráfica das informações.

QUESTÃO 29

Segundo Neiva e D'Elia (2014, p. 121), as regras de etiqueta no trabalho são recomendáveis para se ter um bom comportamento social; porém, elas não devem se sobrepor à qualidade do relacionamento.

Mediante essa afirmativa, assinale a alternativa que é condizente com os padrões de etiqueta no trabalho.

- A) Utilizar o celular em lugares como elevadores, cinemas e teatro deve ser inevitável.
- B) Em convites formais impressos, cita-se data, hora, local e colocação, ou melhor, a sigla RSVP (*répondez s'il vous plait*), e esses convites devem ser enviados com antecedência de 60 dias.
- C) Quando duas pessoas são apresentadas, o aperto de mão é obrigatório, uma vez que apertos leves denotam delicadeza de ambas as partes.
- D) Se alguém é convidado para algo e recebeu um convite impresso, deve respondê-lo em até 48 horas.

QUESTÃO 30

“Chama-se de ruído todo sinal indesejável que ocorre na transmissão de uma mensagem por meio de um canal. É tudo que dificulta a comunicação, interfere na transmissão e perturba a recepção ou a compreensão da mensagem. (Medeiros, 2010, p. 53)”

Sobre o processo de comunicação, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) A revisão de suas cartas e cuidados com a pronúncia das palavras ao telefone são atitudes profissionais recomendáveis.
- B) Mensagem é um grupo de elementos significativos tirados de um contexto e reunidos em uma estrutura orgânica e funcional.
- C) Cada canal exige determinada dose de ruídos para que a informação seja transmitida ao emissor com eficácia.
- D) O jargão técnico favorece a comunicação.

QUESTÃO 31

A maneira como se lida com os clientes e as técnicas utilizadas são os fatores determinantes para a obtenção de dados que servirão de suporte para a melhoria da qualidade do atendimento, pois este é um processo dinâmico que exige adaptabilidade e flexibilidade.

Tendo como referência esse trecho e sobre atendimento, relacione a COLUNA I com a COLUNA II, associando o tipo de atendimento a seu respectivo procedimento.

COLUNA I

1. Atendimento presencial
2. Atendimento ao cliente
3. Atendimento telefônico
4. Atendimento *on-line*

COLUNA II

- () Verificar a arrumação dos ambientes, reforçando a imagem de organização, higiene e profissionalismo.
- () Atender é um processo dinâmico que exige atenção e, nesse caso, é preciso perceber as necessidades dos clientes e estar disposto a atendê-los.
- () Criar um sistema de atendimento: falando o nome da empresa e, em seguida, o seu nome seguido de uma saudação.
- () Ser natural, tendo em vista que não há necessidade de textos excessivamente formais, com cuidado para não ser informal e atentando-se às formas de tratamento.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 3 4
- B) 2 3 1 4
- C) 3 2 4 1
- D) 4 2 1 3

QUESTÃO 32

Como agente de resultado, a secretária acompanha os serviços delegados a ela, aqueles voltados à sua equipe e, principalmente, os serviços direcionados ao gestor e aos membros de sua equipe. Porém, os seus conhecimentos sobre as técnicas secretariais têm que ser amplos para que o seu trabalho seja profícuo.

Associe a COLUNA I com a COLUNA II, relacionando as técnicas secretariais a seus respectivos conceitos.

COLUNA I

1. *Follow-up*
2. Agenda
3. Pauta de reunião
4. Ata
5. Convite
6. Convocação

COLUNA II

- () É uma ferramenta eficiente e de fundamental importância para otimizar o tempo.
- () Antes do início da reunião, costuma-se apresentar aos participantes todos os tópicos a serem abordados.
- () Resumo escrito em que se relata o que se passou e o que foi decidido em uma sessão, reunião, convenção ou assembleia.
- () Técnica de acompanhamento que complementa a agenda.
- () É enviado a profissionais de nível hierárquico igual ou superior ao do executivo (gestor).
- () É destinado ao profissional que responde hierarquicamente ao executivo (gestor) e a participação desse profissional é um cumprimento de ordem.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 3 4 2 1 5 6
- B) 4 5 6 1 3 2
- C) 1 2 4 6 5 3
- D) 2 3 4 1 5 6

QUESTÃO 33

Para iniciar o processo de planejamento do arquivo, é importante conhecer os sistemas e as regras do método de arquivamento.

A esse respeito, assinale com **V** as afirmativas **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () Os títulos que acompanham nomes completos não são considerados unidades de arquivamento e devem ser escritos entre parênteses após a última unidade.
- () Registra-se sempre o último sobrenome seguido de vírgula, nome e prenome.
- () Os sobrenomes compostos de substantivos e mais adjetivos devem sempre ser separados.
- () Nomes de razões sociais são sempre registrados de forma direta.
- () Os títulos que acompanham os nomes incompletos são considerados unidade de arquivamento.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) V V V F V
- B) V V F V V
- C) F F V F F
- D) F V F V F

QUESTÃO 34

Segundo Mazulo (2010, p. 34), no processo de planejamento do arquivo deve-se considerar três sistemas para a guarda e preservação documental.

Associe a COLUNA I com a COLUNA II, relacionando cada sistema para guarda e preservação documental à sua respectiva definição.

COLUNA I

1. Direto
2. Indireto
3. Semidireto

COLUNA II

- () Depende de um índice para ser consultado.
- () Deve ser consultado sem auxílio de índice, mas com ajuda de tabelas.
- () O arquivo é consultado diretamente.
- () Utilizado quando há pouco volume de documentos.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 2 3 1 1
- B) 1 1 2 3
- C) 2 1 3 2
- D) 3 2 1 1

QUESTÃO 35

Fazem parte das técnicas secretariais o conhecimentos da linguagem, termos técnicos e códigos utilizados por companhias aéreas e hotéis que aparecem em toda a documentação comumente exigida em viagem.

Considerando esse contexto, analise as afirmativas a seguir.

1. _____: procedimento de embarque realizado no balcão da companhia aérea e indica, também, o procedimento de entrada no hotel.
2. _____: não comparecimento do passageiro ao embarque ou a não entrada de um hóspede no hotel.
3. _____: quando a empresa aérea vende mais assentos que o número total disponível na aeronave ou quando o hotel reserva um número de quartos além de sua capacidade.
4. _____: determina o sistema no qual as despesas estão incluídas no valor da diária ou pacote pago pelo hóspede ou viajante.
5. _____: entrada no hotel antes do horário normal ou programado.

Assinale a alternativa que completa **correta** e respectivamente as lacunas das afirmativas anteriores.

- A) No show / overbooking / all inclusive / check in / early check in
- B) Check in / no show / overbooking / all inclusive / early check in
- C) Early check in / all inclusive / check in / no show / overbooking
- D) Overbooking / early check in / no show / all inclusive / check in

QUESTÃO 36

De conformidade com o Estatuto do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais, a competência para administrar, gerir, coordenar e superintender as atividades da instituição é de responsabilidade do(s):

- A) Colégio de Dirigentes – CD.
- B) Conselho Superior – CS.
- C) reitor.
- D) pró-reitores.

QUESTÃO 37

Assinale a alternativa que **não** integra os princípios norteadores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais.

- A) Compromisso com a justiça social, equidade, cidadania, ética, preservação do meio ambiente, transparência e gestão democrática.
- B) Inclusão de pessoas com necessidades educacionais especiais e deficiências específicas.
- C) Natureza pública e gratuita do ensino, sob a responsabilidade da União.
- D) Otimização da infraestrutura física dos quadros de pessoal e dos recursos de gestão.

QUESTÃO 38

De acordo com o Capítulo I da Lei N° 11.892/2008, que dispõe sobre a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, é **correto** afirmar:

- A) No âmbito de sua atuação, os Institutos Federais exercerão o papel de instituições acreditadoras e certificadoras de competências profissionais.
- B) Os diplomas dos cursos oferecidos pelos Institutos Federais deverão ser encaminhados ao órgão técnico competente do Ministério da Educação para serem devidamente registrados.
- C) Os reitores dos Institutos Federais terão autonomia para criar cursos, nos limites de sua área de atuação, mediante autorização do seu Colégio de Dirigentes.
- D) Para efeito da avaliação e regulamentação das instituições e dos cursos de educação de nível médio, os Institutos Federais se equiparam aos Centros Universitários.

QUESTÃO 39

Considerando dispositivos da Lei N° 11.892/2008, assinale a alternativa que apresenta **corretamente** uma das finalidades e características dos Institutos Federais.

- A) Estimular a pesquisa social e a cultura popular, bem como ofertar cursos nas áreas de cooperativismo e de empreendedorismo.
- B) Estimular o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas em parceria com os arranjos produtivos locais, estendendo seus benefícios à comunidade.
- C) Promover a integração e a verticalização da educação básica à educação superior, otimizando as plataformas virtuais e os recursos pedagógicos.
- D) Promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

QUESTÃO 40

Analise estas afirmativas sobre o conteúdo dos capítulos que integram os Títulos III e IV do Estatuto do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais, assinando com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () As ações de pesquisa, pós-graduação e inovação constituem um processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável, para viabilizar uma relação transformadora entre o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais e a sociedade.
- () As ofertas educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais estão organizadas através da formação inicial e continuada de trabalhadores, da educação profissional técnica de nível médio e da educação superior de graduação.
- () O regime disciplinar do corpo docente e técnico-administrativo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais é estabelecido em regulamento próprio aprovado pelo Conselho Superior.
- () Os alunos em regime de matrícula especial farão jus a diploma ou certificado na forma e nas condições previstas na organização didática.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) V F V F
- B) V F V V
- C) F V F F
- D) F V F V

FOLHA DE RESPOSTAS (RASCUNHO)

1	A	B	C	D	21	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A	B	C	D	22	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A	B	C	D	23	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A	B	C	D	24	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	A	B	C	D	25	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	A	B	C	D	26	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	A	B	C	D	27	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	A	B	C	D	28	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	A	B	C	D	29	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	A	B	C	D	30	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	A	B	C	D	31	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	A	B	C	D	32	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	A	B	C	D	33	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	A	B	C	D	34	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	A	B	C	D	35	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	A	B	C	D	36	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	A	B	C	D	37	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	A	B	C	D	38	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	A	B	C	D	39	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	A	B	C	D	40	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS,
OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.

**ATENÇÃO:
AGUARDE AUTORIZAÇÃO
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**