



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE**  
**NUCLEO PERMANENTE DE CONCURSOS – COMPERVE**  
**CONCURSO PÚBLICO PARA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO**  
**GRANDE DO NORTE**  
**(EDITAL 016/2018)**

**PROGRAMA DE ESTUDOS**

**Cargo: TECNÓLOGO/FORMAÇÃO SECRETARIADO**

1. Comportamento ético, responsabilidade social e regulamentação da profissão.
2. Excelência no atendimento ao público (recepção, atendimento, comunicação, canais e fluxos).
3. Comunicação institucional: gerenciamento da informação, fluxos de comunicação, tipos e veículos.
4. Influência da comunicação na percepção da realidade institucional, profissional, pessoal e como mediadora nas relações de trabalho.
5. Técnicas secretariais, planejamento e organização dos serviços de secretaria.
6. Redação oficial: normas, técnicas e tipologia.
7. Planejamento de reuniões, conferências e viagens.
8. Conhecimentos gerais de catalogação, agendamento, arquivística e Gestão Eletrônica de Documentos.
9. Planejamento, Organização e Controle de Eventos.
10. Noções de Informática: Conceitos básicos e utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos, Internet/Intranet, correio eletrônico e proteção e segurança da informação.