UFRN
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

CONCURSO PÚBLICO

Edital nº 016/2018

Tecnólogo/Formação Secretariado

Leia estas instruções:

1	Confira se os dados contidos na parte inferior desta capa estão corretos e, em seguida, assine no espaço reservado.
2	Este Caderno contém, respectivamente, **uma** proposta de Redação e **50 questões** de múltipla escolha, assim distribuídas: **01 a 10** › Língua Portuguesa; **11 a 20** › Legislação; **21 a 50** › Conhecimentos Específicos.
3	Quando o Fiscal autorizar, verifique se o Caderno está completo e sem imperfeições gráficas que impeçam a leitura. Detectado algum problema, comunique-o, imediatamente, ao Fiscal.
4	A Redação será avaliada considerando-se apenas o que estiver escrito no espaço reservado para o texto definitivo na **Folha de Redação** fornecida pela Comperve.
5	Escreva de modo legível, pois dúvida gerada por grafia ou rasura implicará redução de pontos.
6	Cada questão de múltipla escolha apresenta quatro opções de resposta, das quais apenas uma é correta.
7	Interpretar as questões faz parte da avaliação, portanto não peça esclarecimentos aos fiscais.
8	A Comperve recomenda o uso de caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.
9	Utilize qualquer espaço em branco deste Caderno para rascunhos e não destaque nenhuma folha.
10	Os rascunhos e as marcações que você fizer neste Caderno não serão considerados para efeito de avaliação.
11	Você dispõe de, no máximo, **quatro horas e trinta minutos** para redigir o texto definitivo na **Folha de Redação**, responder às questões e preencher a **Folha de Respostas**.
12	O preenchimento da Folha de Respostas e da Folha de Redação é de sua inteira responsabilidade.
13	Antes de se retirar definitivamente da sala, **devolva** ao Fiscal **este Caderno**, a **Folha de Respostas** e a **Folha de Redação**.

Assinatura do Candidato: _____

Prova de Redação

Volta e meia, a temática da descriminalização do aborto ganha evidência na sociedade brasileira. De um lado, os defensores da descriminalização alegam os direitos sexuais e reprodutivos das mulheres. De outro lado, os opositores evocam o direito do feto à vida. Diante da inércia do Congresso Nacional, o Supremo Tribunal Federal foi chamado a se posicionar sobre o tema, o que acabou provocando outra celeuma, sobre quem teria competência para decidir a questão: o Poder Judiciário ou o Poder Legislativo.

PROPOSTA DE REDAÇÃO

Considerando essa problemática e seus conhecimentos a respeito do tema, produza um **artigo de opinião** em que se posicione sobre a seguinte questão:

O Supremo Tribunal Federal é a instância adequada para decidir sobre a descriminalização do aborto?

INSTRUÇÕES

Seu artigo deverá atender às seguintes normas:

- ser redigido no espaço destinado à versão definitiva na Folha de Redação;
- apresentar explicitamente um ponto de vista, fundamentado em, no mínimo, dois argumentos;
- ser redigido na variedade padrão da língua portuguesa;
- ser redigido em prosa (e não em verso);
- conter, no máximo, 40 linhas; e
- não ser assinado (nem mesmo com pseudônimo).

ATENÇÃO

Será atribuída **NOTA ZERO** à redação em qualquer um dos seguintes casos:

- texto com até 14 linhas;
- fuga ao tema ou à proposta;
- letra ilegível;
- identificação do candidato (nome, assinatura ou pseudônimo);
- texto que revele desrespeito aos direitos humanos ou que seja ofensivo; e
- artigo escrito em versos.

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	

25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	

(NÃO ASSINE O TEXTO)

Língua Portuguesa 01 a 10

As questões de 1 a 10 desta prova são baseadas no texto abaixo.

Cartas que (ainda) te quero cartas

William Eloi

1º Foi há mais ou menos dezessete anos. Era um dia de sábado. A crônica havia saído em uma edição do extinto *O Poti.* Eu estava ali, encerrado em um cubículo, dentro de um elevador que dava para o portão principal. Trabalhava na portaria de uma faculdade particular e – mesmo desarmado – tomava conta de todo um prédio, que ainda incluía computadores, laboratórios de todos os tipos e *peças anatômicas orgânicas*. Não havia expediente acadêmico aos sábados à noite; então, aproveitava para ler todos os jornais de que a faculdade possuía a assinatura e que chegavam à portaria, já que eu estava só, e os cadáveres – *as peças* – permaneceriam submersas em seus tanques. Mudas.

2º O nome da crônica era "Cartas que te quero cartas", do jornalista Osair Vasconcelos. Nela, com certo saudosismo e desalento, o autor apontava o *fim de um dos mais antigos modelos de românticos de comunicação*, *A Carta*, com o surgimento do vírus Antraz (ou Anthrax), usado como arma biológica pelo Talibã.

3º Diferentemente do que Osair profetizou à época, A Carta saiu vencedora e nunca mais se ouviu falar na mídia de algo relacionado ao *carbúnculo*, salvo a banda nova-iorquina de *trash metal,* de mesmo nome, que, no período, ficou constrangida com a associação bizarra. A Carta só começaria a ver sua derrocada, seu modelo relegado ao canto na história, com o nascimento do e-mail, a ascensão das redes sociais, e, mais recentemente (?), o fenômeno WhatsApp.

4º Difícil imaginar todo o lirismo pungente com que Oscar Wilde escreveu para o seu amado Bosie, sob as lágrimas derramadas nas folhas de papel, atrás dos muros de *Reading*, ou a famosa troca de correspondências entre os poetas Rainer Maria Rilke e Franz Kappus; tudo isso digitado com a supressão de substantivos, verbos, adjetivos. Em uma Carta, há tempo (ou havia) para sermos reflexivos, cuidadosos em cada letra e, por isso, mais profundos. Tempo para nos acomodarmos ao banco – como um concertista, passando em revista a sua pauta, depois de revisado todo o programa, suspira.

5º Algumas Cartas poderiam levar até um pouco de perfume ao ser amado; o fio de um cabelo caído ali por descuido. O tremor em cada letra pela emoção, ou a inabilidade do desenho na forma cursiva, denunciando a instrução humilde de quem sabe escrever pouco mais do que o próprio nome, mas que, mesmo assim, desfilava seus *garranchos* com orgulho. E, mesmo as que ainda estavam guardadas há muito tempo em velhos baús, já quase esquecidas, podiam ser acariciadas com a ponta dos dedos, ou das luvas, percorrendo-lhes cada linha, admirados com a folha enrugada, com a ação da atmosfera, que lhe conferiu um ar amarelo de "dignidade", ao mesmo tempo em que pensávamos: *Parece que foi ontem…*

6º E as Cartas ilustres, dignas de objeto de estudo, ou adoração. Memorabílias que definiram certos rumos ou acontecimentos na história, protegidas geralmente por vidros e sistemas de segurança – a exemplo das missivas de Freud e Jung, expostas num museu de Zurique, relatando ao público curioso desde os primeiros anos da amizade entre os dois gigantes da psicanálise ao rompimento definitivo; ou a exemplo dos ataques, descritos à mão, de um Lennon magoado e furioso a Paul McCartney, arrematada por milhões de dólares.

7º Lembro-me de, quando ainda garoto, escrevia cartas ditadas pela minha mãe para a parentela – ela não sabia escrever – com meu pai passando para lá e para cá e, vez por outra, vociferando qualquer coisa do tipo sobre meus ombros: "*Você não deve repetir a mesma palavra!*" ou "*Resuma tudo o que você quer dizer!"* e, mesmo assim, quase sem querer, ensinava-me um pouco do que eram os rudimentos da técnica de comunicação. É difícil de imaginar tudo isso na era da "informação", porque, entre os toques nervosos em *tablets* e *smartphones*, apenas *informamos*; estamos sempre enviando mensagens enquanto

fazemos outras coisas. (Bem, acho que você certamente já teve a experiência de conversar com alguém enquanto essa pessoa lhe acena positivamente com a cabeça e responde um "Zap").

8º E aqui, apesar de não ser um bruxo, lanço também minha profecia, minha visão do futuro: haverá o dia em que as máquinas irão criar a transferência de consciência, o implante de falsas memórias, mas a sensação física do primeiro toque, do primeiro cheiro, dessa sinestesia geradora do mundo, *não* – por mais que a experiência da "leitura" e da "escrita" também nos transporte além de nosso ambiente físico-corpóreo, como um *link* – porque, quando lançamos os dedos ou o olhar sobre a superfície de qualquer coisa, a fim de ler, de nos comunicarmos, há ali também qualquer coisa de *fetiche,* de *sedução*. Como o *hábito* de fumar, que não apenas está relacionado simplesmente ao *trago*, ao gosto da nicotina, mas à sensação do dedo rolando a roldana contra a pedra de pederneira, a chama que sobe sob o gás propano.

9º No fim, é a velha ilusão do tempo em que a hiperconectividade nos coloca agora. A sensação de estarmos indo lento demais num piscar de luzes, de sins e de nãos, a velocidades cada vez mais rápidas. E, por isso, frustrados, achando-nos *out*, nos entupimos de Lexotan e vemos o romantismo como coisa do passado.

Disponível em: <www.cartapotiguar.com.br>. Acesso em: 27 jun. 2018. [Adaptado]

01. Em sua centralidade, o texto objetiva

A) refletir sobre a impossibilidade de as novas tecnologias da comunicação suplantarem determinadas sensações provocadas pelas cartas tradicionais.

B) criticar as pessoas que acreditam ser possível substituir as cartas tradicionais pelas novas tecnologias da comunicação.

C) relatar a experiência profissional solitária do autor face à importância do trabalho que ele desenvolve.

D) rememorar as lembranças mais marcantes da infância do autor para justificar seu apreço pela escrita.

02. O título do texto se ancora

A) em uma inferência.

B) em uma relação intertextual.

C) no senso comum.

D) no pensamento popular.

03. No que diz respeito à progressão das ideias, afirma-se corretamente:

A) 1º, 2º e 3º parágrafos introduzem o tema; 4º, 5º, 6º e 7º parágrafos desenvolvem o tema; 8º e 9º parágrafos concluem o texto.

B) 1º, 2º e 3º parágrafos introduzem o tema; 4º, 5º e 6º parágrafos desenvolvem o tema; 7º, 8º e 9º parágrafos concluem o texto.

C) 1º e 2º parágrafos introduzem o tema; 3º, 4º, 5º, 6º e 7º parágrafos desenvolvem o tema; 8º e 9º parágrafos concluem o texto.

D) 1º e 2º parágrafos introduzem o tema; 3º, 4º, 5º e 6º parágrafos desenvolvem o tema; 7º, 8º e 9º parágrafos concluem o texto.

04. No texto, entrecruzam-se prioritariamente as sequências

A) explicativa e dialogal.

B) argumentativa e narrativa.

C) explicativa e injuntiva.

D) argumentativa e descritiva.

05. A linguagem empregada no texto

A) tende ao registro informal em consonância com o gênero, que é relato memorialístico.

B) apresenta traços de denotação em dissonância com o gênero, que é crônica.

C) tende ao registro formal em dissonância com o gênero, que é relato memorialístico.

D) apresenta traços de conotação em consonância com o gênero, que é crônica.

06. No decorrer do texto, as palavras “Carta” e “Cartas” são grafadas diversas vezes com inicial maiúscula. Em quase todos os casos em que isso ocorre, é possível afirmar:

A) trata-se de um desvio justificado em relação à norma-padrão, posto que a palavra “carta” não é substantivo comum.

B) trata-se de um desvio injustificado em relação à norma-padrão. Esse desvio sinaliza um pequeno descuido do autor ao produzir o texto.

C) trata-se de um desvio injustificado em relação à norma-padrão, posto que a palavra “carta” não é substantivo próprio.

D) trata-se de um desvio justificado em relação à norma-padrão. Esse desvio sinaliza a importância dada pelo autor ao objeto sobre o qual discorre.

Para responder às questões 07 e 08, considere o parágrafo transcrito abaixo.

> **Foi[1]** há mais ou menos dezessete anos. Era um dia de sábado. A crônica havia saído em uma edição do extinto *O Poti.* Eu estava ali, encerrado em um cubículo, dentro de um elevador que dava para o portão principal. Trabalhava na portaria de uma faculdade particular e – mesmo desarmado – tomava conta de todo um prédio, que ainda incluía computadores, laboratórios de todos os tipos e *peças anatômicas orgânicas*. Não havia expediente acadêmico aos sábados à noite; então, aproveitava para ler todos os jornais de que a faculdade possuía a assinatura e que chegavam à portaria, já que eu estava só, e os cadáveres – *as peças* – permaneceriam submersas em seus tanques. Mudas.

07. A maioria dos verbos empregados no trecho está flexionada

A) no pretérito perfeito do indicativo, contribuindo para a descrição de uma cena.

B) no pretérito imperfeito do indicativo, contribuindo para a narração de um acontecimento.

C) no pretérito imperfeito do indicativo, contribuindo para a descrição de uma cena.

D) no pretérito perfeito do indicativo, contribuindo para a narração de um acontecimento.

08. No contexto em que é empregada, a formal verbal **[1]**

A) deveria estar flexionada no plural para concordar com “dezessete anos”.

B) admite flexão somente no plural.

C) admite flexão somente no singular.

D) poderia estar flexionada no plural para concordar com “dezessete anos”.

Para responder às questões 09 e 10, considere o parágrafo transcrito abaixo.

> O nome da crônica era “Cartas que te quero cartas”, do jornalista Osair Vasconcelos. Nela, com certo saudosismo e desalento, o autor apontava o *fim de um dos mais antigos modelos de românticos de comunicação*, *A Carta*, com o surgimento do vírus Antraz (ou Anthrax), usado como arma biológica pelo Talibã.

09. Em relação à pontuação empregada, é correto afirmar que

A) apresenta função predominantemente estilística, pois contribui para imprimir um caráter figurativo à informação veiculada.

B) apresenta função predominantemente sintática, servindo para segmentar as unidades sintático-semânticas que compõem o parágrafo.

C) a segunda e a terceira vírgulas são de uso facultativo e servem para marcar o deslocamento de um adjunto adverbial.

D) os parênteses poderiam ser substituídos por travessões, mas haveria alteração do sentido do trecho no parágrafo.

10. No parágrafo, o itálico é utilizado para

A) destacar uma informação considerada importante.

B) marcar as fronteiras de um discurso direto.

C) sinalizar a existência de um discurso indireto.

D) evidenciar uma informação irônica.

Legislação 11 a 20

11. Um servidor lotado na Universidade Federal do Rio Grande do Norte opera com substâncias radioativas. De acordo com as normas estabelecidas no Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/90), esse servidor será submetido a exames médicos a cada

A) seis meses. **C)** três meses.

B) quatro meses. **D)** cinco meses.

12. A Lei nº 8.112/90 assegura ao servidor o direito de requerer aos Poderes Públicos, em defesa de direito ou interesse legítimo. De acordo com as normas dessa lei, o prazo para **pedido de reconsideração**, a contar da publicação ou da ciência pelo interessado, é de

A) quinze dias. **C)** trinta dias.

B) dez dias. **D)** vinte dias.

13. Considerando o que expressamente dispõe o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/90), analise as afirmativas abaixo.

I	Será concedido horário especial ao servidor portador de deficiência, quando comprovada a necessidade por junta médica oficial, sendo obrigatória a compensação de horário pelo servidor.
II	Sem qualquer prejuízo, poderá o servidor ausentar-se do serviço por dois dias, para doação de sangue.
III	Será concedido horário especial ao servidor estudante, quando comprovada a incompatibilidade entre o horário escolar e o da repartição, sem prejuízo do exercício do cargo.
IV	O afastamento para servir em organismo internacional de que o Brasil participe ou com o qual coopere é considerado como de efetivo exercício.

Das afirmativas, estão corretas

A) II e III. **B)** III e IV. **C)** I e IV. **D)** I e II.

14. De acordo com as disposições previstas no Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/90), o serviço noturno, prestado em horário compreendido entre vinte e duas horas de um dia e cinco horas do dia seguinte, terá o valor-hora acrescido de

A) vinte e cinco por cento. **C)** trinta e cinco por cento.

B) trinta por cento. **D)** vinte por cento.

15. Nos termos do que estabelece o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/90), a penalidade disciplinar de **suspensão** não pode ultrapassar

A) oitenta dias. **C)** noventa dias.

B) oitenta e cinco dias. **D)** setenta e cinco dias.

16. À luz do que dispõe a Lei nº 8.112/90, o servidor terá direito à licença para atividade política, sem remuneração, durante o período que mediar entre a sua escolha em convenção partidária, como candidato a cargo eletivo, e a véspera do registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral. De acordo com as disposições da referida lei, a partir do registro da candidatura e até o décimo dia seguinte ao da eleição, o servidor fará jus à licença, assegurados os vencimentos do cargo efetivo, somente pelo período de

A) seis meses. **C)** quatro meses.

B) cinco meses. **D)** três meses.

17. O auxílio-funeral é devido à família do servidor falecido na atividade ou aposentado. Segundo as normas previstas no Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/90), esse benefício é pago no valor equivalente a

A) dois meses da remuneração ou provento, no prazo de quarenta e oito horas, por meio de procedimento ordinário.

B) um mês da remuneração ou provento, no prazo de quarenta e oito horas, por meio de procedimento sumaríssimo.

C) um mês da remuneração ou provento, no prazo de vinte e quatro horas, por meio de procedimento ordinário.

D) dois meses da remuneração ou provento, no prazo de vinte e quatro horas, por meio de procedimento sumaríssimo.

18. Considerando as disposições expressas na Lei nº 9.784, 29 de janeiro de 1999, analise as afirmativas abaixo.

I	Divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição, é um dos critérios a serem observados nos processos administrativos.
II	Considera-se entidade a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica.
III	O administrado tem direito a ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, sendo vedado vista dos autos e obtenção de cópias.
IV	A decisão de recursos administrativos pode ser objeto de delegação.

Das afirmativas, estão corretas

A) II e III. **C)** I e II.

B) III e IV. **D)** I e IV.

19. Segundo as disposições da lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal (Lei nº 9.784/99), os interessados serão intimados de prova ou diligência ordenada com antecedência mínima de

A) seis dias úteis.

B) três dias úteis.

C) cinco dias úteis.

D) quatro dias úteis.

20. À luz do que dispõe a Lei nº 9.784/99, concluída a instrução do processo administrativo, a Administração deve decidir no prazo de até

A) trinta dias, sem possibilidade de prorrogação.

B) vinte dias, sem possibilidade de prorrogação.

C) vinte dias, salvo prorrogação por igual período expressamente motivada.

D) trinta dias, salvo prorrogação por igual período expressamente motivada.

Conhecimentos Específicos 21 a 50

21. Segundo o Código de Ética do Profissional de Secretariado, um dos deveres fundamentais desse profissional diz respeito à operacionalização e canalização adequada do processo de comunicação com o público, pois se entende que uma comunicação eficaz é uma ferramenta para o sucesso de uma boa gestão organizacional. Por isso a capacidade comunicativa é uma das mais importantes competências profissionais, sendo valorizada em qualquer nível organizacional. Se o servidor estiver comprometido com essa competência, colocará em prática estratégias que promovam um bom fluxo comunicacional interna e externamente. Levando em consideração esses aspectos, analise as afirmativas abaixo.

I	Compete ao secretário atuar como figura-chave no fluxo de informações, desenvolvendo e mantendo, de forma contínua, os sistemas de comunicação.
II	O profissional de secretariado precisa atuar como mediador de conflitos dentro do ambiente organizacional, buscando sempre uma comunicação parcial e harmoniosa.
III	O impacto da linguagem não verbal no processo de comunicação está atrelado à percepção positiva do clima organizacional.
IV	Para aperfeiçoar as comunicações administrativas é necessária a padronização de apresentações gráficas e ilustrações que facilitam o entendimento.

Estão corretas as afirmativas

A) I e II. **C)** II e IV.

B) I e III. **D)** III e IV.

22. A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade. Em relação ao padrão de redação estabelecido no Manual de Redação da Presidência da República, analise as afirmativas abaixo.

I	O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos chefes de poder é excelentíssimo Senhor, seguido do cargo respectivo.
II	Em comunicações oficiais, está correto o uso do tratamento digníssimo (DD) aos presidentes das câmaras legislativas municipais.
III	Para evitar equívocos, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do expediente. Transfira para a página da assinatura ao menos a última frase anterior ao fecho.
IV	O instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e funcionamento de serviço e praticam outros atos de sua competência é chamado de ementa.

Estão corretas as afirmativas

A) I e III. **C)** II e IV.

B) I e II. **D)** III e IV.

23. Carlos, servidor público do Poder Executivo Federal, resolveu compartilhar em seu perfil pessoal, numa rede social, uma mensagem que revela um posicionamento discriminatório e homofóbico. A conduta de Carlos, perante as normas éticas, é considerada

A) indiferente, visto que seu comportamento não é passível de apuração, pois não se relaciona com sua função como servidor.

B) aceitável, desde que ele não expresse esse tipo de opinião no ambiente de trabalho.

C) correta, uma vez que sua liberdade de expressão não pode ser tolhida em sua vida pessoal.

D) antiética, pois a função pública se integra na vida particular de cada servidor público.

24. Ao receber a tarefa de elaborar um documento da Reitora da UFRN que será enviado ao recém-nomeado Diretor do Centro de Biociências – UFRN, o Secretário deverá preparar

A) uma mensagem. **C)** um memorando.

B) um ofício. **D)** um aviso.

25. Na Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, que regulamenta o exercício da profissão de secretário executivo, é assegurado o direito ao exercício da profissão aos profissionais que não sejam portadores de diploma de nível superior desde que

A) tenham exercido a função ou assumido atribuições relacionadas à profissão, de forma ininterrupta, durante, pelo menos, trinta e dois meses.

B) possuam dez anos ininterruptos de experiência na área de secretaria.

C) tenham cinco anos intercalados, comprovados através de declarações de empregadores, de exercício em atividades próprias da profissão.

D) tenham cinco anos ininterruptos de exercício em atividades próprias de secretaria.

26. Segundo o Manual de Redação da Presidência da República, "aviso" e "ofício" são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas. A única diferença entre eles é que, para autoridades de mesma hierarquia, o aviso é expedido exclusivamente por

A) Ministros de Estado.
B) Arcebispos e Bispos.
C) Embaixadores.
D) Reitores.

27. A Instituição que assume como preceito fundamental a responsabilidade social tem como condição essencial a

A) implementação de políticas públicas que visem solucionar questões como a pobreza, a prosperidade e a criminalidade.

B) empatia com auditores e servidores de órgãos de fiscalização e controle.

C) preocupação com o impacto gerado na sociedade pelas atividades principais e pelos fins declarados em sua missão.

D) parcialidade cuja essência assegura a idoneidade dos seus processos.

28. As reuniões de trabalho são importantes e necessárias no ambiente organizacional. Nelas, são deliberadas novas decisões, discutidas estratégias e compartilhados conhecimentos. Porém, precisam ser organizadas com bom senso e de forma eficaz. Na fase de planejamento de uma reunião, facilitará o trabalho do secretário a utilização do

A) coaching.
B) checklist.
C) setlist.
D) storage.

29. No setor público, o cliente é o cidadão que contribui com impostos e consequentemente subsidia todos os serviços prestados pela instituição. Quando um secretário atende um cidadão, assume a responsabilidade pela imagem da instituição e deve utilizar seu conhecimento e as técnicas disponíveis para realizar um atendimento de qualidade. Para isso, é fundamental

A) saber ouvir, ser comunicativo e paciente e buscar desenvolver empatia, evitando atitudes defensivas ou agressivas.

B) entender que uma crítica é sinônimo de transtorno, devendo porém ser ouvida e, depois, ignorada.

C) ser intuitivo, mas sempre buscar a validação dos fatos, analisando todos os fatores e realizando prejulgamentos.

D) transmitir mensagens otimistas e estimulantes, expondo argumentos e informações de maneira prolixa.

30. A ata é um registro oficial, de valor jurídico, sobre todos os acontecimentos, assuntos debatidos e deliberações que ocorrem durante uma reunião ou outro tipo de assembleia. Em relação à elaboração desse documento, o texto deve

A) ser apresentado sem rasuras nem emendas.

B) conter abreviaturas de palavras ou expressões.

C) indicar, em suas primeiras linhas, apenas a data e o nome da instituição que está reunida.

D) conter a expressão "em tempo" quando o redator cometer um erro durante a elaboração.

31. Atender uma ligação da maneira correta é tarefa básica do secretário. Mesmo em momentos de excesso de atividades e em que o telefone insiste em não parar de tocar, para um atendimento telefônico de qualidade é necessário

A) desligar o telefone sempre antes do colocutor.

B) transmitir uma impressão institucional e pessoal positiva.

C) ter conhecimento de técnicas para instruir conflitos.

D) controlar o tempo de fala do interlocutor.

32. A organização de viagens executivas é uma das atribuições do secretário. Essa atividade costuma gerar retrabalho e prejuízos se não tiver um minucioso planejamento prévio. Por vezes, conhecer termos técnicos usados na área de turismo facilita a organização das tarefas. Assim, por exemplo, há uma expressão que é utilizada para fazer referência à situação em que o passageiro tem uma reserva num voo ainda não confirmada e cuja definição sobre o possível embarque depende da confirmação da existência de vagas no voo. Nesse caso, a expressão usada é

A) no show.

B) voucher.

C) conexão.

D) stand-by.

33. Um secretário deve gerir o processo de comunicação, canalizando adequadamente o fluxo de informações, disponibilizando ao interlocutor, a informação mais atualizada possível. Para isso, é preciso levar em consideração

A) o número e o perfil de interlocutores a serem atingidos com eficácia.

B) a interatividade ou possibilidade de que seja estabelecida uma conversa informal.

C) a complexidade da mensagem a ser transmitida com loquacidade.

D) o volume de informações necessárias para causar impacto.

34. Segundo Garcia (2005), pode-se dizer que arquivo é uma palavra de origem grega que significa coleção de documentos fácies de serem encontrados, quando procurados. Tem como finalidade preservar a documentação, tornando-a útil como informação. Em relação ao arquivo de documentos, analise as afirmativas abaixo.

I	Arquivonomia é o conjunto de conhecimentos relativos à organização e administração de arquivos.
II	Arquivo corrente guarda documentos que demandam menor frequência de uso, consulta ou referência.
III	Arquivonomista é o profissional especialista que gerencia os documentos no arquivo.
IV	Transferência é a passagem de documentos do arquivo corrente ao intermediário.

Estão corretas as afirmativas

A) I e III.

B) I e IV.

C) II e III.

D) II e IV.

35. A comunicação no ambiente de trabalho contribui de forma significativa para o desenvolvimento das atividades desempenhadas na instituição à medida que interfere na percepção da realidade institucional por parte dos servidores. Contribuem para a construção dessa percepção

A) expectativas pessoais e isentas, construídas a partir de experiências próprias.

B) fatores externos e internos ao ambiente organizacional.

C) a validade e a credibilidade de informações sobre os serviços dos fornecedores.

D) o clima organizacional e a sinergia entre os diversos projetos institucionais.

36. Visando servir aos usuários com exatidão e agilidade na hora de encontrar alguma informação relevante, o arquivo de documentos físicos deve estar constantemente organizado. Normalmente, cabe ao secretário definir o método a ser utilizado, a classificação dos documentos e a rotina de arquivamento a ser seguida. Os métodos básicos de arquivamento mais utilizados são:

A) ideográfico, numérico, alfabético e mnemônico.

B) numérico, rôneo, geográfico e alfabético.

C) alfabético, geográfico, ideográfico e numérico.

D) geográfico, numérico, alfabético e automático.

37. Uma das mais conhecidas técnicas de administração do tempo é a matriz de Eisenhower, conhecida também como matriz urgente-importante. Ter essa habilidade é fundamental para o secretário organizar suas tarefas diárias. Assim, as tarefas importantes, mas com tempo hábil para serem executadas são

A) reuniões não planejadas e atendimento telefônico.

B) exercícios laborais e planejamento de viagens.

C) elaboração de ata da reunião passada e tarefas passíveis de delegação.

D) atividades remanescentes do dia anterior e relatórios com prazos definidos.

38. O Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED é um conjunto de tecnologias que permite gerenciar dados em formato digital, por meio de digitalização, indexação, controle, recuperação ou armazenamento de documentos.
A tecnologia que controla e gerencia processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido, organizando tarefas, prazos, trâmites e documentos é chamada de

A) Network.

B) Document Management.

C) Workflow.

D) Document Imaging.

39. O excerto abaixo reproduz parte de uma entrevista da secretária executiva Kátia Denise Moreira.

> Acredita-se que o profissional de secretariado, por toda sua história, na qual os conflitos foram protagonistas; pelo conhecimento que tem em diversas áreas, proporcionado pela característica de multidisciplinaridade do curso de graduação em que se formou; pela vasta abrangência de suas habilidades e pelas atitudes corretas, embasadas na ética e no profissionalismo, está apto para a atuação na mediação de conflitos.
>
> Fonte: Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 3, n. 1, p 30-53, jan./jun. 2012 Disponível em file:///C:/Users/UFRN/Downloads/62-426-1-PB.pdf

O texto faz referência à habilidade do secretário para atuar na mediação de conflitos. Nesse contexto, entre as características que compõem o perfil do secretário como mediador de conflitos estão:

A) capacidade de iniciativa, criatividade e resistência ao estresse emocional.

B) sintonia cultural, inação, autoconfiança e capacidade de comando.

C) competência interpessoal, didática e domínio da língua portuguesa.

D) conhecimentos a respeito de técnicas de mediação e de gestão de processos.

40. A lei nº 5.700 dispõe sobre a forma e a apresentação dos símbolos nacionais, o que inclui a bandeira do Brasil. Nos eventos promovidos pela UFRN, quando usada a bandeira nacional, normalmente, ela vem acompanhada das bandeiras do Estado do Rio Grande do Norte e da Universidade. Porém, quando for necessária a inclusão da bandeira do município de Natal, as bandeiras estarão voltadas para a plateia, e dispostas, respectivamente, na seguinte ordem:

A) (MUNICÍPIO) (BRASIL) (UFRN) (ESTADO).

B) (BRASIL) (UFRN) (MUNICÍPIO) (ESTADO).

C) (MUNICÍPIO) (BRASIL) (ESTADO) (UFRN).

D) (BRASIL) (UFRN) (ESTADO) (MUNICÍPIO).

41. As atividades rotineiras dos secretários no ambiente de trabalho requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, que são de extrema importância no desempenho de suas funções. Alguns métodos para o desenvolvimento de atividades administrativas podem garantir a eficácia dos resultados, tais como:

A) conhecimentos sobre gestão de documentos físicos, gramática, informática, economia e comunicação social.

B) manter equipamentos em condições de uso e nos devidos lugares, deixar a mesa em ordem, sem excesso de papéis, e manter o escritório limpo.

C) atenção redobrada ao revisar um texto e ter sempre à mão um livro atualizado de redação empresarial e de conhecimentos gerais.

D) estabelecer prioridades, iniciar o dia com tarefas que exijam maior concentração e desenvolver atividades com disciplina.

42. Na organização de um roteiro de cerimonial para qualquer tipo de evento, é importante observar as regras apontadas na Lei nº 5.700. No tocante à execução do Hino Nacional Brasileiro, essas regras determinam:

A) é obrigatória a tonalidade de mi bemol para a execução instrumental simples do Hino Nacional Brasileiro.

B) o Hino Nacional poderá ser executado parcialmente, porém todos os presentes devem tomar atitude de respeito.

C) nas cerimônias em que se tenha de executar um Hino Nacional Estrangeiro, este deve, por cortesia, preceder o Hino Nacional Brasileiro.

D) nos casos de simples execução instrumental, assim como vocal, as duas partes do Hino deverão ser apresentadas parcialmente, com repetição.

43. Analise o excerto abaixo, retirado do artigo “Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização”, das autoras Caroline Matiello Vaz e Daniela Giareta Durante.

> Tantas habilidades e competências possibilitam ao secretário executivo uma maior autonomia no que tange ao gerenciamento dos conhecimentos criados e utilizados em seu trabalho, aspecto que dependerá, em parte, da empresa, ao disponibilizar os meios necessários, porém a responsabilidade maior é do profissional, no sentido de qualificar-se para que seja propriamente o gestor do conhecimento secretarial.
> [...] Portanto, a gestão do conhecimento secretarial é um processo que requer competências por parte do secretário executivo, no sentido de entender como ocorrem os processos no meio em que atua, visualizando quais informações e conhecimentos circulam, quais são significativos e, por isso, merecem ser gerenciados, registrados e compartilhados e o que tudo isso implica para a organização.
> Fonte: Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p.49-63, n.7,2011 Disponível em file:///C:Users/UFRN/Downloads/2326-8575-1-PB.pdf

Em relação às técnicas secretariais para a organização dos serviços de secretaria, é correto afirmar que

A) as técnicas que englobam a psicologia das relações interpessoais dependem da instabilidade, da visão humanista, de domínio de métodos e procedimentos para administração de interesses pessoais e profissionais.

B) as técnicas relativas à comunicação são mais importantes, pois além da sua administração, depende a agilidade, mensuração, a identificação do seu fluxo e o comportamento do usuário.

C) as técnicas em coordenação e gerenciamento da informação definem e implantam projetos que permitem desconsiderar um volume de informações úteis para explorar as capacidades organizacionais.

D) as técnicas inerentes à organização do trabalho são sustentadas pelo domínio dos conceitos de administração e gestão de recursos materiais e humanos e na competência para o desenvolvimento de atividades administrativas.

44. O Microsoft Outlook, além das funções de e-mail, possibilita o gerenciamento de calendário, contatos, tarefas e anotações. Visando padronizar emails e ganhar tempo, o secretário pode criar uma assinatura de email para novas mensagens ou respostas e encaminhamentos com nome, cargo, departamento, empresa e contatos.
O caminho correto para criar uma assinatura, utilizando o Microsoft Office Outlook 2013 ou o Professional Plus 2016, é:

A) arquivo - informações - assinaturas - assinatura de email.

B) enviar/receber - configurar - assinaturas - assinatura de email.

C) ferramentas - opções - assinaturas - assinatura de email.

D) arquivo - opções - email - assinaturas - assinatura de email.

45. O Código de Ética do Profissional de Secretariado estabelece os deveres fundamentais do secretário. Dentre as ações abaixo, a que **NÃO** corresponde a um desses deveres é:

A) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

B) direcionar seu comportamento profissional sempre a bem da verdade, da moral e da ética.

C) respeitar sua profissão e exercer suas atividades sempre procurando aperfeiçoamento.

D) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.

46. Segundo a definição da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, “informação é um ativo que, como qualquer outro ativo importante, é essencial para os negócios de uma organização e, consequentemente, necessita ser adequadamente protegida”. Assim, a segurança da informação está relacionada com a proteção de um conjunto de informações, com o objetivo de preservar o valor que estas possuem para uma pessoa ou organização. Desse modo, os principais critérios da segurança da informação são:

A) confidencialidade, integridade e disponibilidade.

B) acessibilidade, confidencialidade e licença.

C) concisão, imparcialidade e autorização.

D) equidade, permissão e autenticidade.

47. Entre as atividades de um escritório, é considerada atribuição técnica básica de domínio do secretário:

A) redigir os diferentes tipos de documentos, seguindo normas do uso correto de outros idiomas.

B) organizar, mantendo limpo o ambiente de trabalho, priorizando a decoração do ambiente.

C) criar facilitadores no fluxo de comunicação, como formulários para anotação de recados, entrega de material, relatórios, planilhas e gráficos.

D) saber operar equipamentos tecnológicos como assinaturas eletrônicas, computadores, impressoras, scanners e projetores.

48. O evento derivado de mesa-redonda, organizado por iniciativa de determinada classe técnica, artística ou científica, para debates ligados a um assunto específico e à discussão de tema afim a seus interesses, é chamado de

A) Jornada.

B) Exposição.

C) Conferência.

D) Simpósio.

49. A habilidade de se comunicar proporciona condições favoráveis ao sucesso profissional do secretário, pois uma comunicação eficaz é a condição pela qual uma pessoa consegue transmitir sua potencialidade e seus conhecimentos.

Sobre as principais formas de se comunicar, analise as afirmativas abaixo

I	Na comunicação escrita, é importante elaborar um planejamento prévio para desenvolver uma ideia sem estabelecer ordem de prioridade para a mensagem que será transmitida.
II	Na comunicação oral, é importante observar a entonação das palavras e a pronúncia, inspirando nas pausas.
III	Na comunicação corporal, é fundamental usar gestos precisos, postura correta, tom de voz amistoso e frases bem elaboradas, facilitando as relações no ambiente de trabalho.
IV	Na comunicação assertiva, é fundamental ser direto, aberto, sincero, objetivo e efetivo, sem provocar constrangimento em outras pessoas.

Estão corretas as afirmativas

A) II e III.

B) II e IV.

C) I e III.

D) I e IV.

50. Uma das formas mais utilizadas de comunicação corporativa atualmente é o e-mail, por ser um meio ágil, econômico e cômodo, especialmente pela facilidade de acesso via smartphones, permitindo ler e enviar mensagens de qualquer lugar. Porém, o uso do e-mail corporativo deve seguir o bom senso e, principalmente, as normas da instituição. Nessa perspectiva, ao redigir um e-mail corporativo, o secretário deve

A) incluir o assunto da mensagem de forma direta, permitindo que o destinatário identifique rapidamente o teor do e-mail.

B) empregar abreviações ou apelidos, visando agilizar as respostas.

C) utilizar cores, texturas, imagens e diversas fontes para destacar conteúdos importantes.

D) incluir saudação apenas aos conhecidos ou a pessoas com quem trabalha diretamente.