



**INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**
RIO GRANDE DO SUL

Concurso Público Federal

Edital 09/2014

PROVA

Técnico em Secretariado

Nome do candidato: _____ CPF: _____ - _____

INSTRUÇÕES

1º) Verifique se este caderno corresponde à sua opção de cargo e se contém 30 questões, numeradas de 1 a 30. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno. Não serão aceitas reclamações posteriores.

2º) A prova é composta por 30 (trinta) questões objetivas, de múltipla escolha, sendo apenas uma resposta a correta.

3º) O tempo de duração da prova é de 3 (três) horas.

4º) Não é permitida consulta a qualquer material, e os candidatos não poderão conversar entre si, nem manter contato de espécie alguma.

5º) Os telefones celulares e similares não podem ser manipulados e devem permanecer desligados durante o período em que o candidato se encontrar na sala, bem como os pertences não utilizados para a prova deverão estar embaixo da carteira, ficando automaticamente excluído o candidato que for surpreendido contrariando essas orientações.

6º) O candidato só poderá deixar a sala da prova após 1 (uma) hora do início da prova, exceto os três últimos candidatos, os quais só poderão deixar o local quando todos terminarem a prova.

7º) É proibido fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição ou em qualquer outro meio, que não os permitidos, assim como recusar-se a entregar o material da prova ao término do tempo destinado para a sua realização.

8º) O candidato deverá preencher a caneta o Cartão de Respostas, escolhendo dentre as alternativas A, B, C, D e E, preenchendo totalmente a célula correspondente à alternativa escolhida, sendo desconsiderada a resposta se não for atendido o referido critério de preenchimento. Rasuras e a informação de mais de uma alternativa na mesma questão anulará a resposta, bem como o preenchimento a grafite. Responda a todas as questões. Os rascunhos não serão considerados em nenhuma hipótese.

9º) Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

10º) O candidato poderá levar consigo o caderno de provas após decorridas duas horas do início da prova. Não será oferecido outro momento para a retirada do mesmo.

11º) É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

1. Mesmo no século XXI, com o advento de inúmeras tecnologias da informação e comunicação, o atendimento telefônico ainda é considerado uma importante atribuição do técnico em secretariado. Para desempenhar tal função de modo satisfatório é necessário o conhecimentos de princípios básicos que compreendem:

- a) Inspirar informalidade e simplicidade ao realizar um atendimento telefônico.
- b) Inspirar cortesia, tranquilidade, modulação da voz e atenção em todos os atendimentos telefônicos.
- c) Inspirar alegria e intimidade ao realizar um atendimento telefônico.
- d) Inspirar autoridade e poder ao realizar um atendimento telefônico.
- e) Todas as alternativas estão corretas.

2. Atendimentos realizados por secretários inexperientes podem acarretar embaraços para a chefia imediata, bem como comprometer a imagem do setor de atuação e da organização. Sobre a prática de atendimento telefônico é correto afirmar que:

- I. É necessário anotar o nome completo de quem ligou.
- II. Repetir palavras e números que estão sendo referidos pelo interlocutor para certificar-se de que está anotando a informação correta.
- III. Sempre que possível fazer uma brincadeira para descontrair uma conversa enfadonha com uma autoridade.
- IV. Ter sempre à mão lápis e papel para anotar, por exemplo, nome da empresa que realizou a chamada, o assunto que pretende ser tratado e as providências a serem tomadas pelo secretário ou chefia imediata.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

3. Sobre atendimento telefônico, é correto afirmar que:

- a) Podemos utilizar interjeições e gírias durante o contato telefônico com um colega de trabalho com quem nos relacionamos frequentemente.
- b) Estender ao máximo a conversa quando estiver atendendo a uma autoridade.
- c) A enunciação dos números telefônicos não obedecem a uma regra de soletração.
- d) Proceder corretamente ao telefone é uma competência indispensável para um secretário, pois além de favorecer a redução de custos da empresa, transmite uma imagem positiva e de profissionalismo.
- e) O telefone deve estar afastado aproximadamente 10 cm dos lábios durante uma ligação.

4. O Código de Ética do Profissional de Secretariado é um importante instrumento para o direcionamento e regulação da conduta dos secretários. Conforme estabelece no seu Capítulo II, constituem-se direitos desses profissionais:

- I. Exercício da profissão aos que, embora não habilitados tiverem pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria.
- II. Participar de entidades representativas da categoria.
- III. Participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria.
- IV. Atuar em empresas de grande e médio porte.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

5. No que diz respeito ao sigilo profissional disposto no Capítulo IV do Código de Ética do Profissional de Secretariado, é correto afirmar que:

- a) O Secretário deve mudar o assunto sempre que tiver um colega escutando uma conversa confidencial da empresa.

- b) O Secretário deve falar sobre assuntos que dizem respeito à organização somente no seu posto de trabalho.
- c) A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.
- d) O Secretário deve baixar o tom de voz sempre que perceber a chegada de um estranho no ambiente.
- e) É vedado ao Profissional acessar as redes sociais e o e-mail da chefia imediata.

6. Sobre o Capítulo VI do Código de Ética do Profissional de Secretariado, que trata Das Relações com Empresa, é correto afirmar que o secretário deve:

I. Identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas.

II. Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação.

III. Atuar como figura-chave no fluxo de informações, desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

IV. Relacionar-se bem com todos os colegas para que possa, posteriormente, solicitar pequenos favores pessoais.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

7. O secretário executivo e o técnico em secretariado são profissionais essenciais em todas as organizações. De acordo com as Leis de Regulamentação da profissão de Secretariado – Lei 7.377/85 e complementada pela Lei 9.261/96 - são atribuições do Técnico:

I. Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria.

II. Organização e manutenção dos arquivos da secretaria.

III. Classificação, registro e distribuição de correspondência.

IV. Redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

8. Em décadas passadas a profissão de secretário, por vezes, era exercida por pessoas despreparadas. Com a regulamentação da profissão por meio da Lei n. 7.377/85 e complementada pela n. Lei 9.261/96, para ser considerado Técnico em Secretariado é necessário:

I. Ser profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

II. Ser portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses.

III. Ser profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, equivalente ao nível médio.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

9. O secretário pode ser caracterizado como um mediador entre a chefia e os diferentes públicos que atende no seu dia a dia. No que diz respeito ao atendimento prioritário, é correto afirmar que:

- a) As pessoas com deficiência física não terão atendimento prioritário.
- b) As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos não estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato às pessoas com necessidades especiais.
- c) As empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte coletivo estão desobrigadas a reservar assentos, devidamente identificados, aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- d) As gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário.
- e) Advogados e professores que possuem título de mestre ou doutor têm direito a atendimento preferencial.

10. No Brasil existem vastos estudos e legislação específica que dispõem sobre o atendimento prioritário às pessoas com deficiência. Segundo a legislação vigente, NÃO se incluem no atendimento prioritário:

- a) Pessoas com deficiência Física.
- b) Pessoas com transtorno de déficit de atenção e hiperatividade (TDH).
- c) Pessoas com deficiência auditiva.
- d) Pessoas com deficiência visual.
- e) Pessoa com deficiência mental.

11. Sobre os procedimentos a serem adotados pelo secretário, durante o atendimento a pessoas com deficiência física, é CORRETO afirmar que:

- I. Em conversas prolongadas com um cadeirante, o correto é sentar-se para realizar o atendimento.
- II. A cadeira de rodas, assim como as bengalas e muletas, são parte do espaço corporal da pessoa com deficiência, por isso jamais se deve

encostar ou realizar qualquer ação sem pedir licença previamente.

IV. É importante ter iniciativa e conduzir a cadeira assim que o cadeirante entrar no ambiente.

Em qual alternativa todas as afirmativas acima estão CORRETAS?

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

12. Ao atender um visitante, na recepção do seu departamento, o profissional de secretariado deve:

- I. Cumprimentar o visitante.
- II. Colocar-se à disposição do visitante.
- III. Lembrar-se que sua profissão exige descrição no falar e no agir.
- IV. Lembrar-se que há informações que são restritas.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

13. Sobre o processo de comunicação estabelecido em uma situação de atendimento, é INCORRETO afirmar que:

- a) A linguagem não verbal deve ser totalmente desconsiderada no processo de comunicação.
- b) Emissor, receptor e meio fazem parte do processo de comunicação.
- c) A secretária deve estar atenta à escolha do meio/canal utilizado para se comunicar com as pessoas.
- d) O processo de comunicação está sujeito a falhas, que são denominadas ruídos.

- e) É preciso haver coerência entre a mensagem e o comportamento do emissor.

14. Para que um Atendimento de Excelência aconteça, é necessário que o atendente adote alguns princípios como:

- a) Ousadia, empreendedorismo e credibilidade.
 b) Confiabilidade, segurança e empatia.
 c) Comunicar-se de forma bem descontraída com os clientes para “quebrar o gelo” do ambiente profissional.
 d) Irreverência, ousadia e tranquilidade.
 e) Esperteza, empreendedorismo e disciplina.

15. Um secretário deve sempre aprimorar suas técnicas de atendimento. Para tanto, precisa estar atento à eficácia do processo de comunicação que estabelece com seus interlocutores. Sobre essa questão, é INCORRETO afirmar que:

- a) O modo como apresentamos uma mensagem pode determinar sua aceitação ou rejeição.
 b) Devemos acompanhar todo o processo de comunicação para verificar se a mensagem foi compreendida pelo destinatário.
 c) A utilização de linguagem complexa não influencia no processo de comunicação.
 d) Há determinadas expectativas que devem ser consumadas quando uma pessoa entra em contato com a outra.
 e) A empatia influencia positivamente no processo de comunicação.

16. Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª, relacionando os termos abrangentes de abreviação às suas respectivas características.

<u>Coluna 1</u>	<u>Coluna 2</u>
1 – Abreviaturas	() São flexionadas em gênero e número.
2 – Siglas	() São flexionadas somente em número.
3 – Símbolos	() Não se considera a sonoridade.
	() Possuem ponto abreviativo.
	() Pode aparecer em maiúsculo ou minúsculo, conforme as normas estabelecidas (nacionais ou internacionais) vigentes.

A sequência numérica CORRETA de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- a) 1 – 2 – 2 – 3 – 1.
 b) 1 – 3 – 1 – 2 – 3.
 c) 2 – 3 – 1 – 1 – 2.
 d) 2 – 1 – 3 – 1 – 2.
 e) 1 – 2 – 1 – 1 – 3.

17. Assinale a alternativa correta que apresenta as formas de tratamento que correspondem, respectivamente, aos destinatários abaixo:

- Diretor de Autarquias Federais.
 - Vereador.
 - Embaixador.
 - Monsenhor.
- a) Vossa Senhoria – Vossa Excelência – Vossa Excelência – Vossa Senhoria Reverendíssima.
 b) Vossa Senhoria – Vossa Senhoria – Vossa Excelência – Vossa Senhoria Reverendíssima.
 c) Vossa Excelência – Vossa Excelência – Vossa Senhoria – Vossa Eminência Reverendíssima.
 d) Vossa Excelência – Vossa Senhoria – Vossa Senhoria – Vossa Eminência Reverendíssima.
 e) Vossa Excelência – Vossa Excelência – Vossa Excelência – Vossa Excelência Reverendíssima.

18. Em “*Sílvia, telefone às 16h para a Editora Saraiva e fale com o Sr. Aurélio Peixoto, do Departamento de Marketing. Pergunte-lhe quando receberei a proposta de representação*”, o código de comunicação escrita empregado denomina-se:

- a) aberto.
- b) horizontal.
- c) vertical.
- d) fechado.
- e) triangular.

19. Considere o texto abaixo:

“O Diretor-Geral analisou ontem, a **última versão definitiva** do relatório anual de vendas, com **destaque excepcional** para o bom resultado gerado nas cidades do sul do Estado, em especial a cidade de Rio Grande. Para ele, analisando a **conjuntura atual**, o desenvolvimento do Estado está em uma situação privilegiada, crescendo mais que o dobro do país. **Na verdade**, os **fundamentos básicos** para esse crescimento contínuo nas vendas são os grandes investimentos realizados nos últimos cinco anos. O dirigente destaca: **Nossos notáveis produtos são belos e bons**, desenvolvidos num programa de sustentabilidade e gestão ambiental, por isso, queremos que esse momento seja duradouro.”

Considere as afirmações abaixo a respeito dos vícios de linguagem e problemas comuns na correspondência.

I – As expressões “a última versão definitiva” e “destaque excepcional” são formas de ruídos denominados tautologia.

II – A expressão “fundamentos básicos” é um pleonasma vicioso.

III – As expressões “conjuntura atual” e “Na verdade” são formas de expressões vagas, mas que NÃO prejudicam a clareza do texto e a eficiência da mensagem.

IV – A expressão “Nossos notáveis produtos são belos e bons” NÃO é um exemplo de prolixidade.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

e) Apenas a II, III e IV.

20. Os itens abaixo se referem às normas e recomendações na digitação qualitativa da correspondência empresarial. Assinale a alternativa que NÃO atende a essas recomendações:

- a) Deve-se digitar inteiramente em caracteres maiúsculos o vocativo, o nome do destinatário, as fórmulas de cortesia e o nome do cargo ou a função de quem assina o documento.
- b) Para separar os grupos numéricos de uma data, é preferível usar o hífen, que proporciona maior clareza gráfica que o ponto (.) ou a diagonal (/).
- c) Não se sublinham os espaços entre as palavras, mas tão-somente as próprias palavras.
- d) Somente se deveriam empregar parênteses em formas combinadas quando, se retirados, a leitura do novo grupo de letras resultarem em palavra normal.
- e) Por questão de estética, não convém deixar uma vogal isolada do resto da palavra, no princípio ou no fim de uma linha digitada.

21. Assinale a alternativa que apresenta a abreviatura CORRETA:

- a) Páro. = Pároco.
- b) Emcia. = Eminência.
- c) Excia. = Excelência.
- d) S. Sria. = Sua Senhoria.
- e) Depto. = Departamento.

22. Dentre os documentos oficiais abaixo listados, assinale a alternativa que apresenta a conceituação CORRETA.

- a) **Ordem de serviço** é ato de autoridade competente de um órgão de deliberação coletiva para estabelecer normas regulamentares.
- b) **Atestado** é o documento revestido de formalidades legais adequadas, mandado fornecer por autoridade competente, a pedido do interessado, solicitado ou requisitado *ex officio* por autoridade administrativa.
- c) **Resolução** é a decisão proferida pela autoridade administrativa, no caso submetido à sua apreciação, podendo ser favorável ou desfavorável à pretensão solicitada pelo administrado, funcionário ou não.

- d) **Portaria** é o ato pelo qual as autoridades competentes determinam providências de caráter administrativo, dão instruções sobre a execução de leis e de serviços, definem situações funcionais e aplicam medidas de ordem disciplinar.
- e) **Despacho** é o ato de autoridade competente de um órgão de deliberação coletiva para estabelecer normas regulamentares.

As questões de 23 a 25 referem-se ao texto abaixo, retirado de um tipo de documento utilizado em correspondência oficial.



Excelentíssimo Senhor Secretário da Administração do Governo do Estado do Rio Grande do Sul:

GUSTAVO DE OLIVEIRA, brasileiro, solteiro, 21 anos, natural de Porto Alegre, neste Estado, residente e domiciliado nesta Capital, na Rua Moysés Antunes da Cunha, 150 – ap. 209, vem através deste, solicitar sua inscrição no concurso para o cargo de Técnico em Secretariado a ser realizado por essa Secretaria, conforme edital divulgado no Diário Oficial do último dia 21, para o que anexa os documentos exigidos na citada publicação.

23. O texto acima contém algumas características típicas de

- atestado.
- ofício.
- portaria.
- requerimento.
- ordem de serviço.

24. O fecho é a parte que encerra o documento. São usuais as seguintes fórmulas, EXCETO:

- Espera deferimento.
- Aguarda deferimento.
- Pede Deferimento.
- Nestes termos,
pede deferimento.
- Termos em que pede deferimento.

25. Considerando o documento oficial acima, analise as seguintes afirmações.

- Deve ser mencionado o nome civil da autoridade, além da função pública ou cargo que exerce.
- Pode-se invocar leis, decretos e outros documentos em que se fundamenta o pedido, bem como declarar a finalidade do que é requerido.
- É imprescindível utilizar, no pedido, a expressão “vem mui respeitosamente” ou “vem à presença de”, demonstrando humildade na solicitação.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

- Apenas a I e II.
- Apenas a III.
- Apenas a II.
- Apenas a II e III.
- I, II e a III.

26. Endomarketing é a aplicação de marketing para os funcionários em uma organização. O objetivo dessa prática é

- adequar a empresa às necessidades comunicativas do empregado, de maneira a torná-la competitiva no mercado de consumo.
- manter os fornecedores informados sobre a cultura, as políticas e as diretrizes da empresa.
- administrar mercados para chegar a trocas, com o propósito de satisfazer as necessidades e desejos do homem.
- instituir um modelo de gestão por competências com o significativo comprometimento da alta direção.
- procurar tratar os funcionários como clientes e dar-lhes toda a atenção possível para que fiquem satisfeitos no local de trabalho.

27. Considere as afirmações abaixo acerca de marketing de relacionamento.

- As empresas que vendem serviços em que o relacionamento, durante os contatos, é curto, devem se preocupar em manter um bom relacionamento em tempo maior para fidelizar esse cliente.
- Além da relação pessoal, objeto principal para os serviços de atendimento, uma série de táticas

operacionais devem ser incorporadas nas formas de comercialização.

III. Independentemente do período de duração das relações no contato de serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, para que uma situação favorável de pré-venda seja mantida.

IV. Os contatos humanos de uma relação comercial requerem maiores habilidades em relacionamentos a curto, médio e longo prazo.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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

28. Assinale as afirmações abaixo com V (verdadeiro) ou F (falso), no que se refere a marketing de relacionamento.

() Uma das ferramentas utilizadas no marketing para elaborar o planejamento estratégico é a análise SWOT (*Strenght, Weakness, Oportunities e Threats*).

() Qualidade é uma preocupação da produção.

() Sucesso significa lealdade do cliente, compras repetidas, recomendações dos clientes e baixa rotatividade de clientes.

() Alto grau de compromisso com o serviço.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- a) V – V – F – F.
- b) V – F – F – F.
- c) F – V – V – V.
- d) V – F – V – V.
- e) F – F – V – V.

29. Na atualidade, a tecnologia tem ajudado muito para diminuir as filas e atendimento de documentação, como os ERPs (*Enterprise Resource Planning*), que

- a) consistem em planejar, fornecer, fabricar e entregar produtos de modo econômico e integrado.

- b) consistem em fornecer um único ponto de acesso a informações para os planejadores de vendas, compras, produção, distribuição e transportes, possibilitando que diversos departamentos utilizem os mesmos dados.

- c) funcionam para planejar os recursos empresariais, trazendo tempos de serviço mais rápidos e melhorando o processamento de funções operativas.

- d) são grandes armazéns de dados alimentados com dados transacionais oriundos dos diversos bancos de dados da empresa.

- e) têm como funções principais monitorar, gerenciar e disparar ações e tarefas, organizando um processo administrativo de forma eletrônica.

30. Considere as afirmativas abaixo no que se refere à estrutura geral do sistema de filas, que se divide em subsistemas.

I – **Subsistema de chegada:** tem uma população com um mecanismo para liberar clientes no tempo seguindo uma taxa de chegadas.

II – **Subsistema de serviços:** tem estações de serviços que podem funcionar de forma independente (em paralelo) ou em série, isto é, um cliente vai de uma estação à seguinte em sequência para sair do sistema.

III – **Subsistema Misto:** Os clientes chegam normalmente e solicitam serviços com tempos diferentes entre um e outro, seguindo um comportamento previsto.

Assinale a alternativa que contém a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

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