



CADERNO DE PROVA	CARGO
14	TÉCNICO EM SECRETARIADO

INSTRUÇÕES

Este é o Caderno de Prova do Concurso Público destinado ao provimento de cargos da carreira de **Técnico-Administrativo em Educação do Quadro de Pessoal Permanente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO**, Edital nº 022/2015, e contém 50 questões: 25 de Conhecimentos Básicos e 25 de Conhecimentos Específicos. Cada questão contém cinco alternativas e apenas uma delas deverá ser escolhida. Confira sua prova e solicite uma nova prova se faltar alguma questão.

Cada candidato receberá um Cartão-Resposta no qual não poderá haver rasuras, emendas ou dobraduras, pois isso impossibilitará sua leitura. O Cartão-Resposta **é nominal** e não haverá substituição do Cartão-Resposta por erro do candidato, sendo de inteira responsabilidade do candidato.

O candidato deverá transcrever as respostas das questões do Caderno de Prova escrita para o Cartão-Resposta utilizando **caneta esferográfica de tinta PRETA**, fabricada em material transparente. A marcação de mais de uma alternativa anula a questão.

Assine o Cartão-Resposta no local indicado e preencha todo o espaço correspondente a cada alternativa selecionada, não ultrapassando seus limites e evitando borrões.

O candidato com cabelos longos deverá prendê-los e deixar as orelhas à mostra. O candidato deverá guardar, antes do início da prova, em embalagem fornecida pelo fiscal, telefone celular desligado, relógios, óculos de sol e quaisquer outros equipamentos eletrônicos e de telecomunicações desligados. **Será motivo de eliminação do candidato o funcionamento (emissão de ruídos) de equipamentos eletrônicos guardados na embalagem.**

Será eliminado do concurso o candidato que:

- A) utilizar qualquer meio de comunicação com outros candidatos após o início da prova;
- B) portar qualquer material ou equipamento vedados por este edital;
- C) não comparecer ao local da prova no horário e na data prevista;
- D) comprovadamente usar de fraude ou para ela concorrer;
- E) atentar contra a disciplina ou desacatar a quem quer que esteja investido de autoridade para supervisionar, coordenar, fiscalizar ou auxiliar na realização das provas.

A prova terá duração máxima de **04 (quatro) horas**. O candidato só poderá retirar-se do local da prova escrita decorrido o tempo de 2 horas de seu início, não sendo permitido o retorno para retirada do Caderno de Prova. O candidato só poderá levar o Caderno de Prova depois de transcorrido o tempo de três horas e trinta minutos do início da aplicação desta.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que todos tenham terminado a prova, só podendo se retirar da sala concomitantemente e após assinatura da ata de aplicação de provas.

CONHECIMENTOS BÁSICOS**LÍNGUA PORTUGUESA****Desigualdade: O que o bairro onde você mora, sua cor e sua renda dizem sobre isso?**

Você já deve ter escutado em algum lugar a frase “O Brasil não é pobre, é desigual”. O que isso significa? Que temos uma economia que produz riqueza, mas que não é distribuída igualmente.

A pobreza é um problema presente em todos os países, pobres ou ricos, mas a desigualdade social é um fenômeno que ocorre principalmente em países não desenvolvidos. As causas estruturais da pobreza não estão ligadas apenas ao nível de renda. É por isso que o conceito de desigualdade social compreende diversos tipos de desigualdades: de oportunidade, de escolaridade, de renda, de gênero ou acesso a serviços públicos, entre outras.

A má notícia é que o mundo deve ficar mais desigual. A tendência é de concentração de riqueza, ou seja, que os ricos fiquem ainda mais ricos, distanciando-se ainda mais das classes de base. Segundo a Oxfam, organização de combate à pobreza, em 2016 os bens e patrimônios acumulados pelo 1% mais rico do planeta ultrapassarão a riqueza do resto da população, 99%.

A desigualdade prejudica a luta contra a pobreza e leva instabilidade às sociedades. A ONG lista uma série de medidas para reduzir o abismo entre ricos e pobres, desde a promoção dos direitos e a igualdade econômica das mulheres, ao pagamento de salários mínimos justos, a contenção dos salários de executivos e o objetivo de o mundo todo ter serviços gratuitos de saúde e educação.

Outra conclusão desanimadora vem de um estudo dos pesquisadores americanos Douglas Massey, da Universidade de Princeton, e Jonathan Rothwell, do Instituto Brookings, de que o local onde um indivíduo vive seus primeiros 16 anos de vida é determinante para o seu futuro social e econômico. Ou seja, mesmo que uma pessoa nascida em um bairro pobre mude para um lugar melhor (mobilidade social), isso não será suficiente

para que ele tenha uma ascensão econômica e social.

Segundo os pesquisadores, os bairros pobres tendem a ter taxas mais altas de desordem social, crime e violência. As pesquisas mostram cada vez mais que a exposição a este tipo de violência e ambiente de segregação não tem somente efeitos de curto prazo, mas também de longo prazo na saúde e na capacidade cognitiva de seus habitantes.

Outro dado mostra como o ambiente em que se mora interfere na sua vida social. A chance de jovens negros com idade entre 12 e 18 anos morrerem assassinados no Brasil é quase três vezes maior (2,96) que a de um jovem branco. Os meninos correm risco 11,92 vezes superior ao das meninas. Os dados são do Programa de Redução da Violência Letal contra Adolescentes e Jovens.

Os números mostram uma situação de fragilidade dos negros, cuja maioria da população no Brasil ainda vive em bairros periféricos ou mais pobres. Assim, podemos entender que, na maioria dos casos, cor e o habitat se mostram determinantes para vida social e econômica dos indivíduos. (Texto adaptado)

(MARTINS, Andréia. Da Novelo Comunicação.

Disponível em

<http://vestibular.uol.com.br/atualidades>)

Questão 1

De acordo com texto, o argumento que esclarece a afirmação “o Brasil não é pobre, é desigual” é o seguinte:

- A) O Brasil é rico; o que falta é mais trabalho para a população.
- B) O Brasil não é pobre; são as pessoas que não sabem aproveitar sua riqueza.
- C) O Brasil é rico, produz muitas riquezas, mas que não são distribuídas com igualdade.
- D) O Brasil é pobre porque não produz riqueza suficiente para todos.
- E) O Brasil é pobre porque tem muitos estados; sendo assim, a renda não chega igual a todos.

Questão 2

Com base no texto, analise as afirmações a seguir, a respeito de desigualdade social:

- I. A desigualdade social está relacionada apenas à produção de riquezas de um país.
- II. A desigualdade social não está relacionada apenas à distribuição de renda, mas também a outros tipos de desigualdades.
- III. A desigualdade está presente apenas nos países subdesenvolvidos.
- IV. A desigualdade social é um fenômeno que ocorre em todos os países, pois em todo o mundo existe pobreza.
- V. A pobreza em si mesma não é a principal causa da desigualdade social, já que está presente em todos os países do mundo, ricos ou pobres.

Escolha a única alternativa **correta**:

- A) Todas as alternativas estão corretas.
- B) Somente a alternativa V está correta.
- C) Estão corretas as alternativas I, III, IV.
- D) Somente as alternativas III e IV estão corretas.
- E) Somente as alternativas II e V estão corretas.

Questão 3

Analise as alternativas abaixo, com base no texto, e assinale a alternativa **incorreta**:

- A) Pelos estudos feitos pela ONG Oxfam, chegou-se à conclusão de que o fim da desigualdade social está em iminência de ocorrer.
- B) A desigualdade social compromete a luta contra a pobreza, já que ela promove a instabilidade nas sociedades.
- C) A promoção dos direitos das mulheres, um salário mínimo justo, serviços gratuitos de saúde e educação são algumas medidas de combate à desigualdade social.
- D) A concentração das riquezas do mundo centra-se em uma parcela mínima da população.
- E) A ascensão social e econômica não depende da mobilidade social.

Questão 4

Baseados nos estudos da ONG Oxfam e no dos pesquisadores americanos Douglas Massey, da Universidade de Princeton, e Jonathan Rothwell, do Instituto Brookings, a autora do texto conclui que:

- A) A desigualdade social não está relacionada com o habitat dos indivíduos, pois basta que se mudem de local que ascenderão socialmente.
- B) A cor e o lugar em que habitam são fatores que também determinam a vida social e econômica dos indivíduos.
- C) A cor de uma pessoa determina se ela vai ser pobre ou rica.
- D) O ambiente em que se mora não interfere na vida social, porque são escolhas particulares de cada indivíduo.
- E) A situação de fragilidade dos negros está exclusivamente ligada à moradia, pois a maioria da população no Brasil ainda vive em bairros periféricos ou mais pobres.

Rascunho

Questão 5

A partir da leitura do trecho “Outra conclusão desanimadora vem de um estudo dos pesquisadores americanos Douglas Massey, da Universidade de Princeton, e Jonathan Rothwell, do Instituto Brookings, de que o local onde um indivíduo vive seus primeiros 16 anos de vida é determinante para o seu futuro social e econômico. Ou seja, mesmo que uma pessoa nascida em um bairro pobre mude para um lugar melhor (mobilidade social), isso não será suficiente para que ele tenha uma ascensão econômica e social”.

Com relação aos elementos de coesão é **correto** afirmar:

- I. O pronome relativo **onde** foi usado corretamente, pois está se referindo a lugar.
 - II. A expressão **ou seja** está indicando a conclusão da ideia anterior.
 - III. O pronome demonstrativo **isso** se refere à ideia de mobilidade social expressa na frase anterior.
 - IV. A expressão **ou seja** indica um esclarecimento da ideia anterior.
 - V. O pronome relativo **onde** se refere aos estudos dos pesquisadores americanos.
- A) Somente a alternativa I está correta.
B) As alternativas II, V estão corretas.
C) Somente a alternativa IV está correta.
D) As alternativas I, III e IV estão corretas.
E) As alternativas I, II e IV estão corretas.

Rascunho**Questão 6**

Analise as palavras destacadas no trecho e assinale a alternativa **incorreta** quanto às regras de acentuação.

“As pesquisas mostram cada vez mais que a **exposição** a este tipo de **violência** e ambiente de **segregação** não tem somente efeitos de curto prazo, mas **também** de longo prazo na **saúde** e na capacidade cognitiva de seus habitantes”.

- A) Em **exposição** e **segregação**, o til, mesmo não sendo um acento tônico e sim um sinal, está representando-o por não haver outro marcado nas palavras.
- B) **Também** é acentuada porque é oxítona terminada em **EM**.
- C) **Saúde** é acentuada porque o **u** do hiato é a única letra da sílaba.
- D) **Violência** é acentuada por ser uma paroxítona terminada em ditongo.
- E) **Violência** é acentuada por ser palavra proparoxítona.

Rascunho

Questão 7

Analisar o quadrinho e assinalar a alternativa que indica qual função de linguagem prevalece nas falas do personagem.



- A) Função poética.
- B) Função metalinguística.
- C) Função emotiva.
- D) Função Fática.
- E) Função Conativa.

Questão 8

Quanto à frase “eu me acostumei a ser eu”, assinalar a alternativa **correta**:

- A) **Eu** é pronome pessoal obliquo e tem função de objeto na frase.
- B) O pronome **Me** foi usado na frase para indicar uma ação reflexiva do sujeito.
- C) **Me** é pronome pessoal do caso reto e, na frase, tem função de sujeito.
- D) O pronome **Me** exerce a função de objeto direto do verbo acostumar.
- E) Os pronomes **Eu** e **Me** têm a mesma função sintática na frase.

Questão 9

Com relação à concordância verbal, analisar e assinalar a alternativa que contém as formas adequadas ao preenchimento das lacunas.

“_____ dez horas que se _____ iniciado os trabalhos de apuração dos votos sem que se _____ quais seriam os candidatos vitoriosos”.

- A) fazia / haviam / prevessem.
- B) faziam / haviam / prevesse.
- C) fazia / havia / previsse.
- D) fazia / haviam / previsse.
- E) faziam / havia / previssem.

Questão 10

O Manual de Redação da Presidência da República trata das normas para se fazer uma correspondência oficial. Segundo esse manual, é **correto** afirmar:

- A) Na redação oficial não se necessita de formalidade.
- B) A redação oficial deve caracterizar-se pela personalidade.
- C) Na redação oficial pode-se usar o padrão popular de linguagem.
- D) Redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações.
- E) Na redação oficial deve predominar o uso de regionalismo na linguagem.

Rascunho

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 11

Julgue as alternativas abaixo:

- I. Embora os sistemas operacionais Linux e Windows possuam características distintas, o Windows foi construído para que aplicações desenvolvidas para sistemas Linux também sejam executadas por ele.
- II. O aplicativo desfragmentador de disco é um software que varre a unidade de armazenamento em busca de erros, defeitos ou arquivos corrompidos e, caso o usuário faça essa opção, tenta corrigi-los automaticamente.
- III. O Painel de Controle do Windows dá acesso a opções como, por exemplo, instalar e desinstalar programas.

Estão **corretas**:

- A) Somente I e II.
- B) Somente I e III.
- C) Somente II.
- D) Todas.
- E) Nenhuma.

Questão 12

Analise as afirmações abaixo:

- I. No Linux, todo arquivo executável tem como extensão o sufixo .exe.
- II. Nas várias distribuições Linux, os navegadores que rodam nativamente nesse ambiente são: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.
- III. O Linux não possui interface de usuário gráfica (GUI). Por essa razão, seu uso é bem menos popular que o do Microsoft Windows.
- IV. Usuários com permissões totais de super usuário são os únicos capazes de reiniciar o sistema operacional.

- A) Todas as afirmativas são verdadeiras.
- B) Somente I e II são verdadeiras.
- C) Somente I, II e III são verdadeiras.
- D) Somente IV é verdadeira.
- E) Nenhuma afirmativa é verdadeira.

Questão 13

Analise as afirmativas abaixo e marque a sequência **correta** dos resultados:

- () O Apache Openoffice funciona no ambiente Windows e Linux.
- () A extensão padrão das apresentações atuais do PowerPoint é .pptx.
- () O Apache Openoffice não tem editor de texto, apenas planilha eletrônica.
- () A planilha eletrônica do pacote Microsoft Office é o Excel.
- () Arquivos criados no Microsoft Word são Abertos no Apache Openoffice Write

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

Questão 14

Cada arquivo criado nos pacotes office, tais como Microsoft Office e Apache Openoffice, sempre são salvos com extensões. Relacione as extensões da coluna da esquerda com o seu respectivo aplicativo da coluna da direita:

- | | |
|-----------|-------------|
| (1) .ods | (A) Writer |
| (2) .docx | (B) Word |
| (3) .odt | (C) Calc |
| (4) .odp | (D) Impress |
| (5) .xlsx | (E) Excel |

Marque a alternativa em que está **correta** a relação:

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

Rascunho

Questão 15

Relacione as colunas com suas definições:

- (1) Intranet
(2) Internet
(3) Backup ou cópia de segurança
- A) Sistema global de redes de computadores interligadas, que utilizam o conjunto de protocolos padrão da internet (TCP/IP) para servir vários bilhões de usuários no mundo inteiro.
- B) Rede de computadores privada, que assenta sobre a suite de protocolos da Internet, porém, de uso exclusivo de um determinado local como, por exemplo, a rede de uma empresa, que só pode ser acessada pelos seus utilizadores ou colaboradores internos.
- C) Cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados.

Marque a relação **correta**:

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

Questão 16

Ao realizar uma impressão a partir do comando Imprimir no menu Arquivo, podemos ter a alternativa de imprimir um conjunto de páginas. Neste caso, se quisermos imprimir as páginas 4, 5 e de 7 a 9, a sintaxe a ser utilizada é:

- A) 4, 5, 7 : 9
B) 4, 5, 7 – 9
C) 4; 5; 7 : 9
D) 4: 5: 7 – 9
E) 4: 5: 7 – 9

Questão 17

Avalie as sentenças abaixo:

- I. Todo computador necessita, para conectar-se à internet, de uma placa de rede com fio ou sem fio.
- II. Memória cache de um computador é mais lenta que a memória RAM.
- III. Os dados gravados na memória RAM são permanentes e não se apagam sem o usuário comandar.
- IV. O drive de disquete é um periférico somente de entrada de dados.

Assinale quais as alternativas estão **corretas**:

- A) I e II.
B) II e III.
C) I e IV.
D) Somente I.
E) Nenhuma.

**FUNDAMENTOS EM EDUCAÇÃO E
LEGISLAÇÃO****Questão 18**

A Lei nº 8.112/90, com suas alterações, estabelece em sua Seção IV, regras relativas a posse e ao exercício dos servidores públicos civis da União. Sobre os procedimentos necessários a posse, o Art. 14, caput, determina que:

- A) À autoridade competente do órgão ou entidade para onde for nomeado ou designado o servidor compete dar-lhe exercício.
- B) A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.
- C) A posse poderá dar-se mediante procuração específica.
- D) No ato da posse, o servidor apresentará declaração de bens e valores que constituem seu patrimônio e declaração quanto ao exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública.
- E) Só haverá posse nos casos de provimento de cargo por nomeação.

Questão 19

Segundo a Lei nº 8.112/90, com suas alterações, **readaptação** é a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica. Caso após a inspeção o readaptando apresente incapacidade laborativa para o serviço público, qual o procedimento a ser observado?

- A) Deverá realizar novo concurso público.
- B) Será colocado em licença médica compulsória por tempo indeterminado.
- C) Será colocado em disponibilidade.
- D) Será exonerado e receberá uma indenização pelos serviços prestados.
- E) Será aposentado.

Questão 20

Assinale a alternativa que **não** se constitui em um objetivo do Plano Nacional de Educação, de duração decenal, previsto no Art. 214 da Constituição Federal de 1988:

- A) Estabelecimento de meta de aplicação de recursos públicos em educação, como proporção do produto interno bruto.
- B) Erradicação do analfabetismo.
- C) Formação para o trabalho.
- D) O acesso a formação de nível superior a todos os brasileiros, com vagas disponíveis a todos.
- E) Melhoria da qualidade do ensino.

Rascunho**Questão 21**

Segundo o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Decreto nº 1.171/94, são vedações destinadas ao servidor, **exceto**:

- A) Manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição.
- B) Deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para atendimento do seu mister.
- C) Pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim.
- D) Dar o seu concurso a qualquer instituição que atente contra a moral, a honestidade ou a dignidade da pessoa humana.
- E) Iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos.

Questão 22

A Lei nº 8.666/93, com suas alterações, que regulamenta as compras e licitações dentro da administração, em seu Art.15, indica predileção por determinado sistema de aquisição, a ser utilizado para o caso de compras, sempre que possível. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o sistema indicado.

- A) Tomada de preços.
- B) Convite.
- C) SIASG.
- D) Registro de preços.
- E) Concorrência.

Rascunho

Questão 23

No tocante à organização e estrutura dos institutos federais, criados pela Lei nº 11.892/2008, assinale a alternativa que aponta o tipo de estrutura adotada pelos institutos:

- A) Unicampi.
- B) Centralizada.
- C) Multicampi.
- D) Reitoria.
- E) Privatizada.

Questão 24

São finalidades dos institutos federais, nos termos da Lei nº 11.892/2008, **exceto**:

- A) Promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, otimizando a infra-estrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão.
- B) Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade.
- C) Constituir-se em centro de excelência na oferta do ensino de ciências, em geral, e de ciências aplicadas, em particular, estimulando o desenvolvimento de espírito crítico, voltado à investigação empírica.
- D) Desenvolver programas de extensão e de divulgação científica e tecnológica.
- E) Promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

Rascunho**Questão 25**

Identifique e assinale a alternativa que indica um dos objetivos e diretrizes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, regido pela Lei nº 11.091/2005, com suas alterações:

- A) Desenvolvimento científico.
- B) Proporção entre os quantitativos da força de trabalho do Plano de Carreira e usuários.
- C) Modernização dos processos de trabalho no âmbito da Instituição.
- D) Inovações tecnológicas.
- E) Natureza do processo educativo, função social e objetivos do Sistema Federal de Ensino.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questão 26**

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República (2002), as características da Redação Oficial são provenientes do Artigo 37 da Constituição Federal (1988), que trata dos cinco princípios fundamentais de toda administração pública. Dentre esses princípios, indique quais são norteadores da Redação Oficial.

- A) Pessoalidade e Concisão.
- B) Concisão e Publicidade.
- C) Publicidade e Impessoalidade.
- D) Clareza e Legalidade.
- E) Moralidade e Clareza.

Rascunho

Questão 27

Os Manuais de Redação Oficial são constituídos com o intuito de uniformizarem a comunicação nas instituições públicas e por isso podemos considerar a redação oficial como:

- A) a redação oficial contribui para a consolidação de uma cultura administrativa de profissionalização dos servidores públicos e de respeito aos princípios constitucionais com a consequente melhoria dos serviços prestados a um grupo específico de pessoas.
- B) a redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações.
- C) a redação oficial prioriza uma cultura administrativa de profissionalização dos servidores no âmbito público e privado.
- D) a redação oficial decorre de impressões individuais de quem comunica, haja vista o expediente ser assinado por Chefe de determinada Seção.
- E) a redação oficial possui por finalidade precípua a constituição de uma comunicação pautada em termos técnicos, considerando o seu público alvo.

Questão 28

Como uma das características da comunicação oficial está relacionada à permissão de uma única interpretação e ser estritamente impessoal e uniforme, o que exige o uso de certo nível de linguagem, está **incorreto** afirmar sobre a redação oficial:

- A) a uniformidade e a impessoalidade dos textos oficiais são constituídas no padrão ofício de formatação.
- B) não se concebe que um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão.
- C) a transparência do sentido dos atos normativos, bem como sua inteligibilidade, são requisitos do próprio Estado de Direito.
- D) a redação de textos oficiais não deve ensejar o entendimento de que se proponha a criação – ou se aceite a existência – de uma forma específica de linguagem administrativa, o que coloquialmente e pejorativamente se chama *burocratês*.
- E) a redação oficial não é, necessariamente, árida e infensa à evolução da língua.

Questão 29

Em termos da *uniformidade* dos textos oficiais, assinale a alternativa que fere esse princípio.

- A) Existem duas possibilidades para o destinatário da comunicação oficial: pode ser dirigida a um cidadão, sempre concebido como *público*, ou a outro órgão público.
- B) Há ausência de impressões individuais de quem comunica, embora se trate, por exemplo, de um expediente assinado por Chefe de determinada Seção, e é sempre em nome do Serviço Público que é feita a comunicação.
- C) Nas comunicações oficiais, o signatário pode ser o serviço público e o destinatário deve ser tratado de forma diferenciada no que remete à sua valorização.
- D) Se o universo temático das comunicações oficiais se restringe a questões que dizem respeito ao interesse público, é natural que não cabe qualquer tom particular ou pessoal.
- E) No caso da redação oficial, quem comunica é sempre o Serviço Público; o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica; o destinatário dessa comunicação ou é o público, o conjunto dos cidadãos, ou outro órgão público, do Executivo ou dos outros Poderes da União.

Questão 30

No que se refere aos pronomes de tratamento, o Manual de Redação da Presidência da República (2002) aponta como **inadequado**.

- A) O vocativo empregado em correspondência dirigida aos Chefes do Poder é *Excelentíssimo Senhor, seguido do cargo respectivo*.
- B) O pronome de tratamento a ser empregado em expediente oficial dirigido a arcebispos e bispos é *Vossa Excelência Reverendíssima*.
- C) O vocativo empregado em comunicações dirigidas às autoridades, exceto aos Chefes do Poder, é *Senhor, seguido do cargo respectivo*.
- D) O vocativo a ser empregado em expediente oficial dirigido aos reitores de instituições de ensino é *Excelentíssimo Senhor Reitor*.
- E) O uso do tratamento *Digníssimo* está abolido do expediente oficial, visto que a dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público.

Questão 31

Com o fito de simplificar os fechos das comunicações oficiais e uniformizá-los, o Manual de Redação da Presidência (2002) estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial, dependendo da relação hierárquica entre o destinatário e o signatário. A partir disso, indique o fecho adequado para uma comunicação formal enviada por um coordenador de curso do IFTO-Campus Palmas ao diretor geral do mesmo campus.

- A) Sem mais, subscrevo-me.
- B) Atenciosamente.
- C) Cordialmente.
- D) Com estima e admiração.
- E) Respeitosamente.

Questão 32

Sobre o *padrão ofício* é **correto** afirmar.

- A) Os três tipos de expedientes constituintes do padrão ofício, como o memorando, diferenciam-se antes pela forma do que pela finalidade.
- B) Na forma de apresentação das comunicações em padrão ofício, deve ser utilizada fonte do tipo *Times New Roman* de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé.
- C) No padrão ofício, deve ser utilizado espaçamento 1,5 entre as linhas do corpo do texto e de 6 pontos após cada parágrafo, ou, se o editor de texto utilizado não comportar tal recurso, de uma linha em branco.
- D) As três comunicações oficiais que compõem o padrão ofício são o memorando, o ofício e a exposição de motivos.
- E) Os expedientes em padrão ofício possuem algumas diagramações com características específicas, o que facilita a produção do texto.

Rascunho**Questão 33**

Entre as características de definição, finalidade e composição do *memorando*, de acordo com o Manual de Redação da Presidência (2002), **não** procede.

- A) Pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregado para a exposição de projetos, ideias, diretrizes, entre outros, a serem adotados por determinado setor do serviço público.
- B) No memorando, dispensa-se o vocativo.
- C) Trata-se de uma forma de comunicação eminentemente interna.
- D) Quanto à sua forma, segue o modelo do padrão ofício de modo que o destinatário deve ser mencionado pelo nome completo e pelo cargo que ocupa.
- E) Os despachos ao *memorando* devem ser dados no próprio documento e, no caso de falta de espaço, em folha de continuação.

Questão 34

A respeito do ato administrativo *ofício*, como correspondência elaborada segundo o *padrão ofício*, assinale a alternativa **falsa**.

- A) O *ofício* apresenta como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares.
- B) *Aviso* e *ofício* são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas. A única diferença entre eles é que o aviso é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o ofício é expedido para e pelas demais autoridades.
- C) No serviço público, o expediente ofício é o principal meio de comunicação interna ou interdepartamental.
- D) Quanto a sua forma, o *ofício* segue o modelo do *padrão ofício*, com acréscimo do *vocativo*, que invoca o destinatário, seguido de vírgula.
- E) Devem constar do cabeçalho ou do rodapé do *ofício* as seguintes informações do remetente: nome do órgão ou setor; endereço postal; telefone e endereço de correio eletrônico.

Questão 35

Qual opção não indica uma das áreas de atuação da Fenassec, a Federação Nacional das Secretárias e Secretários?

- A) Fixação das anuidades, taxas e multas devidas por profissionais de Secretariado e por empresas contratantes.
- B) Ética, envolvendo a imagem da profissão e do profissional, desempenho profissional e luta contra a discriminação no trabalho.
- C) Assuntos legais como acordos salariais e assistência jurídica.
- D) Questões referentes à educação profissional relacionada à formação acadêmica, técnica e cultural.
- E) Ações sociais e de integração como eventos e cursos.

Questão 36

A Lei 7.377/85, com alterações da Lei 9.261/96, dispõe sobre o exercício da profissão de Secretariado e dá outras providências. Em sua redação, o Artigo 2º. define quem pode ser considerado profissional de Secretariado no Brasil. Qual das opções a seguir aponta, **corretamente**, uma dessas possibilidades na atualidade?

- A) Quem comprovar pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria.
- B) O portador de qualquer diploma de nível superior e que comprove o exercício efetivo da profissão, durante pelo menos trinta e seis meses.
- C) Portador do certificado de conclusão do 2º. grau e que comprove o exercício efetivo da profissão, durante pelo menos trinta e seis meses.
- D) O profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau.
- E) Quem comprovar formação superior ou técnica em Administração e Ciências Contábeis ou formação técnica em Auxiliar Administrativo.

Rascunho**Questão 37**

A forma como o profissional de Secretariado organiza seu espaço de trabalho possui considerável efeito sobre sua produtividade; economizando tempo, evitando a fadiga e permitindo que complete tarefas com rapidez. Marque a opção que descreve episódio resultante da organização eficaz do ambiente de trabalho pelo profissional de Secretariado.

- A) Parte das caixas, pastas e armários guardam documentos acima da capacidade de estocagem.
- B) Não costuma gastar muito tempo procurando documentos.
- C) Precisa levantar-se com frequência da mesa de trabalho para ter acesso às ferramentas de trabalho.
- D) Os móveis do escritório são bem posicionados para cada uma das diferentes atividades, como: trabalhar na mesa, usar o computador, atender colegas e clientes.
- E) Há preocupação para que a iluminação seja ajustada exclusivamente para o uso do computador.

Questão 38

Referente à Gestão de Documentos, marque a alternativa que **não** descreve corretamente características correspondentes à Teoria das 3 Idades.

- A) Arquivos Correntes devem estar localizados em locais afastados dos órgãos que produziram ou receberam os documentos.
- B) Os pesquisadores são o principal público do Arquivo Permanente.
- C) Os Arquivos Correntes são de acesso restrito ao órgão que produziu ou recebeu os documentos.
- D) O Arquivo de 2ª. Idade mantém documentos de armazenamento temporário.
- E) Os documentos do Arquivo Permanente perderam o valor primário.

Rascunho

Questão 39

O método alfabético é um dos métodos básicos de arquivamento. É simples e prático, desde que o elemento principal considerado seja o nome. As fichas ou pastas são colocadas em ordem alfabética, seguindo as regras de alfabetação. Marque a opção na qual todos os itens seguem corretamente essas regras:

- A) SEGURADO, Joaquim Teotônio.
MARQUES, Luiz Bartolomeu
Fundação São Martinho
- B) Instituto Federal do Tocantins
TOCANTINS, Universidade Federal do
MATOS, Francisco Joaquim Coelho de
- C) SANTO ANTÔNIO, Maria Oliveira
Jornal do Tocantins
Túlio ABREU
- D) ARAÚJO FILHO, Ricardo
ANTUNES JÚNIOR, Flávio
Cláudio BARROS SEGUNDO
- E) GOMES, Maria Aparecida da Silva
Bonfá Correia Ltda.
GEOGRAFIA, Congresso de

Questão 40

Cabe ao profissional de Secretariado planejar convenientemente a agenda do executivo que assessora. Marque a alternativa que indica uma técnica adequada para a gestão da agenda:

- A) Anotar o propósito de cada compromisso para que se sinta preparado é papel do executivo.
- B) Ao agendar um compromisso, apenas um desses dados é necessário anotar: pessoa de contato, empresa, objetivo do compromisso, telefone ou email de contato.
- C) Visitantes sem compromisso agendado devem ser encaminhados à sala do executivo para que ele decida se irá atendê-los.
- D) É necessário informar ao executivo, antecipadamente, o cancelamento de compromissos agendados.
- E) Aprender a distinguir as pessoas que o executivo deseja ver não está entre as atribuições de um profissional de Secretariado na gestão da agenda.

Questão 41

A administração adequada do tempo é a base para o trabalho do profissional de Secretariado. A forma como o tempo é administrado faz com que as atividades possam assumir caráter de predominância urgente, não-urgente, importante ou não-importante. Marque a alternativa que descreve corretamente essas atividades no ambiente de trabalho.

- A) Identificar novas oportunidades de negócios pode ser considerada uma atividade urgente.
- B) O ideal é dedicar mais tempo a atividades não-importantes.
- C) Projetos com data marcada para ficar prontos podem ser considerados atividades não-importantes.
- D) Dedicar-se ao aprendizado pode ser considerada uma atividade urgente, assim como atender ao telefone.
- E) O ideal é evitar realizar atividades que tenham combinados o caráter não-urgente e o não-importante.

Questão 42

Uma forma de garantir que os participantes se mantenham atentos aos objetivos de uma reunião de negócios é enviar-lhes uma pauta clara com bastante antecedência. Qual das opções abaixo **não** indica um item essencial de uma pauta de reunião?

- A) Local.
- B) Data.
- C) Lista dos convocados ou convidados.
- D) Lista dos assuntos que serão tratados.
- E) Horário.

Rascunho

Questão 43

Trata-se de uma tabela para controle de todas as etapas do evento, onde constam as atividades a serem executadas, prazo inicial e final de cada fase, além do departamento e/ou responsável pela sua execução. Podendo ser adaptado ao tipo e porte do evento, permite à coordenação o acompanhamento e análise do planejamento, organização, execução e finalização do evento. Este importante método de acompanhamento do evento é denominado:

- A) Mailing List
- B) Relatório
- C) Briefing
- D) Roteiro
- E) Cronograma

Questão 44

Leia as afirmativas a seguir sobre Cerimonial e Protocolo.

- I. *Script* é o texto que contém todas as falas do Mestre de Cerimônias na condução da solenidade.
- II. São critérios para definir a precedência entre as autoridades: hierarquia, data de diplomação, antiguidade do mandato, idade, bom senso, entre outros.
- III. As nominatas ficam sobre a mesa de abertura de um evento, na direção de cada autoridade, com o nome e cargo das mesmas, identificando-as para a plateia presente.
- IV. Em composição de mesas ímpar, normalmente os lugares serão ocupados da seguinte forma: no centro ficará o anfitrião do evento, tendo a sua direita o convidado de honra e a sua esquerda o convidado com segunda maior hierarquia.

Estão corretas as afirmativas:

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

Rascunho**Questão 45**

Analise as afirmativas sobre Momentos da Verdade:

- I. É todo momento de contato entre empresa e cliente, e quando este obtém uma impressão sobre a organização.
- II. Os Momentos da Verdade são sempre os primeiros contatos, ou seja, os primeiros atendimentos, sejam eles presenciais, por telefone ou por internet.
- III. Os Momentos da Verdade são exclusividade dos setores de atendimento e recepção, além dos cargos de chefias como: supervisores, gerentes e diretores.
- IV. Os Momentos da Verdade acontecem por meio de múltiplos canais, como: telefone, propaganda, mala-direta, internet, entre outros.

Estão corretas as afirmativas:

- A) I e II.
- B) II e III.
- C) I e IV.
- D) III e IV.
- E) II e IV.

Questão 46

Analise as afirmativas sobre atendimento telefônico:

- I. Deve-se atender ao telefone após o terceiro toque.
- II. Quando precisar solicitar que o cliente aguarde na linha, é fundamental esperar pelo seu consentimento.
- III. Ao atender o telefone, o atendente deve causar uma boa primeira impressão. Deve-se utilizar sempre a cortesia e a gentileza, como no exemplo: "_ Bom dia! IFTO, Maria falando, em que posso ajudá-lo?"
- IV. As formas corretas de tratar os clientes que telefonam para a empresa são: seu ou senhor, dona ou senhora ou pelo primeiro nome do cliente.

Estão corretas as afirmativas:

- A) I e II
- B) I e IV
- C) III e IV
- D) II e III
- E) II e IV

Questão 47

Analise as afirmativas sobre atendimento por internet.

- I. Informações solicitadas por e-mail deverão ser respondidas rapidamente, em no máximo 24h.
- II. Em e-mails utiliza-se uma comunicação com texto breve, claro e objetivo. Uma página é suficiente.
- III. O e-mail é uma excelente ferramenta para divulgar produtos e serviços, pois é dispensável a autorização do cliente.
- IV. Por se tratar de uma comunicação não oficial e informal, é permitida uma comunicação despojada, com gírias e expressões populares.

Estão corretas as afirmativas:

- A) I e II.
- B) II e IV.
- C) III e IV.
- D) I e III.
- E) II e III.

Questão 48

Em etiqueta à mesa, o garçom apresenta o prato para os convidados pelo lado esquerdo e o próprio convidado retira o alimento da baixela e coloca no seu prato, este é o Serviço:

- A) Americano.
- B) À Francesa.
- C) À Inglesa Indireto.
- D) À Brasileira.
- E) À Inglesa Direto.

Rascunho**Questão 49**

Analise as afirmativas sobre convites.

- I. Convida-se autoridades com uma antecedência mínima de 15 dias.
- II. Se no convite vier escrito RSVP, confirma-se a presença ou não ao evento, ligando para o telefone indicado.
- III. Em convites oficiais da Presidência da República, as Armas Nacionais estarão gravadas em alto relevo e em verde.
- IV. No convite que vier especificado o traje passeio completo, os homens devem comparecer com terno ou costume escuro, acompanhados de camisa social, gravata, sapatos, cintos e meias sociais.

Estão corretas as afirmativas:

- A) III e IV.
- B) I e III.
- C) I e IV.
- D) II e III.
- E) II e IV.

Questão 50

Sobre os Símbolos Nacionais, é correto afirmar:

- A) As Armas Nacionais são obrigatoriamente utilizadas em correspondências oficiais como ofícios e declarações em órgãos públicos federais.
- B) A Bandeira Nacional ocupará sempre o lugar de destaque em composições de bandeiras, isto é, sempre ao centro em composições ímpares ou no centro-esquerdo em composições pares.
- C) O Hino Nacional tem sua execução obrigatória em qualquer evento público seja federal, estadual e municipal.
- D) O Selo Nacional compõe o Pavilhão Presidencial, uma bandeira na cor verde, com o Selo Nacional ao meio e que indica a presença do (a) Presidente da República.
- E) A Bandeira Nacional tem sua exibição obrigatória em qualquer evento civil ou militar.