



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

CONCURSO PÚBLICO - 2012

PROVIMENTO DE CARGOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

CARGO: TÉCNICO EM SECRETARIADO

NÚMERO DE QUESTÕES: 40 (15 DE CONHECIMENTOS GERAIS, SENDO 9 DE LÍNGUA PORTUGUESA, 3 DE INFORMÁTICA, 3 DE RACIOCÍNIO LÓGICO E 25 DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS)

DURAÇÃO DA PROVA: 04 HORAS (JÁ INCLUÍDO O TEMPO DESTINADO À IDENTIFICAÇÃO E AO PREENCHIMENTO DA **FOLHA DE RESPOSTA**)

LEIA COM ATENÇÃO

- CONFIRA A NUMERAÇÃO DAS QUESTÕES E O NÚMERO DE PÁGINAS DESTA CADERNO, ANTES DE INICIAR A PROVA. EM CASO DE PROBLEMAS DE IMPRESSÃO, PEÇA A IMEDIATA SUBSTITUIÇÃO DO CADERNO DE PROVAS;
- AS QUESTÕES SÃO COMPOSTAS POR CINCO ITENS NUMERADOS DE I A V E CADA ITEM DEVERÁ SER JULGADO COMO **CERTO** OU **ERRADO** ;
- PREENCHA, NA **FOLHA DE RESPOSTA**, A BOLHA CORRESPONDENTE AO SEU JULGAMENTO (**C** OU **E**) A RESPEITO DE CADA ITEM DAS QUESTÕES;
- APÓS TRÊS HORAS E TRINTA MINUTOS DO INÍCIO DA PROVA, O CANDIDATO FICA DESOBRIGADO A DEVOLVER ESTE CADERNO DE PROVAS.

DIVULGAÇÃO

- ✗ GABARITO PRELIMINAR: **15 DE OUTUBRO DE 2012** (A PARTIR DAS 18 HORAS NO SITE: WWW.UFPB/CONCURSOS)
- ✗ GABARITO DEFINITIVO: **23 DE OUTUBRO DE 2012** (A PARTIR DAS 18 HORAS NO SITE: WWW.UFPB/CONCURSOS)
- ✗ RELAÇÃO DOS CANDIDATOS HABILITADOS À PROVA TEÓRICO-PRÁTICA, E INFORMAÇÕES SOBRE OS CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE APLICAÇÃO DESSA PROVA: **23 DE OUTUBRO DE 2012.**
- ✗ RESULTADO FINAL DO CONCURSO: **09 DE NOVEMBRO DE 2012.**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

CONHECIMENTOS GERAIS – LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às questões de 01 a 09, leia o TEXTO a seguir:

HOMO CONNECTUS

Uma charge em recente número da revista *The New Yorker* mostrava uma animada mulher, ao telefone, convidando os amigos para uma festinha em sua casa. “Vai ser daquelas reuniões com todo mundo olhando para seu iPhone”, ela diz. O leitor captou? A leitora achou graça? Cartunistas são mais rápidos do que antropólogos e mais diretos do que romancistas. Captam o fenômeno quase no momento mesmo em que vem à luz. O fenômeno em questão é o poder magnético dos iPhones, BlackBerries e similares. O ato de compra desses aparelhinhos é um contrato que vincula mais que casamento. As pessoas se obrigam a partilhar a vida com eles.

Na charge da *New Yorker*, a mulher estava convidando para uma festa em que, ela sabia – e até se entusiasmava com isso, as pessoas ficariam olhando para seus iPhones ainda mais do que umas para as outras. É assim, desde a sensacional erupção dos tais aparelhinhos, e não só nas ocasiões sociais. O mesmo ocorre nas reuniões de trabalho. Chegam os participantes e cada um já vai depositando à mesa o respectivo smartphone (o nome do gênero a que pertencem as espécies). Dali para a frente, será um olho lá e outro cá, uma na reunião e outro na telinha. Não dá para desgarrar dela. De repente pode chegar uma mensagem, aparecer uma notícia importante, surgir a necessidade de uma consulta no Google.

O que vale para reuniões sociais e de trabalho vale também para as sessões do Supremo Tribunal Federal. Quem assistiu pela TV Justiça, na semana passada, ao início do julgamento das competências do Conselho Nacional de Justiça, assistiu a uma cena exemplar. Falava o representante da Associação dos Magistrados Brasileiros. A TV Justiça com seu apego pela câmera parada, modelo Jean-Luc Godard, enquadrava o orador e, atrás dele, quatro cadeiras da primeira fila da assistência. Três delas estavam ocupadas, a primeira por uma moça que, coitada, não conseguia se livrar de um ataque de espirros, e as outras duas por cavalheiros cujo tormento, igualmente compulsivo, era não conseguir se livrar dos smartphones. (Se o leitor ainda não se deu conta, o melhor, na Justiça ou na TV Câmara, é observar o que se passa ao fundo.)

Os dois cavalheiros apresentavam reações características do *Homo connectus*. Um olho lá, outro cá. De vez em quando, um deles guardava o telefoninho no bolso. Será que agora vai sossegar? Não; minutos depois, sacava-o de novo. E se chega uma mensagem? Uma notícia? Às vezes o smartphone exigia mais que um simples olhar. Requeria o afago dos dedos, naquele gesto que antes servia para espanar uma sujeirinha na roupa, e hoje é o modo de conversar com a telinha. Quando o representante da Associação dos Magistrados terminou o discurso, veio ocupar a cadeira que estava vazia. Agora era sua vez! Sacou o smartphone e, olho lá e olho cá, ele o põe no bolso, tira, olha, consulta de novo, enquanto o orador seguinte se apresentava.

O telefoninho esperto vem provocando decisivas alterações na ordem das coisas. O ser humano é instigado a desenvolver novas habilidades, como a de tocar na tela e conduzi-la ao fim desejado, sem que desande, furiosa e insubmissa. Implantam-se novos hábitos sociais. No tempo do celular puro e simples, aquele bicho que só telefonava, havia restrições a seu uso. Não em ambientes mais debochados, como a Câmara dos Deputados por exemplo, onde sempre foi e continua a ser usado sem peias. Em lugares de maior compostura, os celulares são evitados porque fazem barulho – disparam a tocar campainhas ou musiquinhas e só permitem comunicação via voz. Já os smartphones podem ser desativados na função telefone mas continuar, em respeitoso silêncio, na função telinha. Daí serem socialmente mais aceitáveis.

Há uma grande desvantagem, porém. O aparelhinho parte a pessoa ao meio. Metade dela está em festa, metade no smartphone. Concluída sua oração, metade do senhor da Associação dos Magistrados continuou na sessão do Supremo, metade evadiu-se para o aparelhinho. Pode ser que o aparelhinho lhe tenha trazido informações fundamentais para sua causa. Mas pode ser também que tenha perdido informações fundamentais, ao não acompanhar o orador seguinte. Qual o remédio, para a divisão da pessoa em duas, metade ela mesma, metade seu smartphone? Abrir mão do aparelhinho, depois de todas as facilidades que trouxe, está fora de questão. Se é para abrir mão de um dos dois lados, que seja o da pessoa. Por exemplo: inventando-se um smartphone capaz de sugá-la e reproduzi-la em seu bojo. As reuniões sociais, as de trabalho e as sessões do Supremo seriam feitas só de smartphones, sem a intermediação humana. Delírio? O leitor esquece do que a Apple é capaz.

(TOLEDO, Roberto Pompeu de. *Homo Connectus*. Veja. edição 2225, ano 45, nº.6, p.125,8 fev. 2012, p.126)

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

QUESTÃO 01 - No 1º parágrafo, o autor faz referências a uma charge publicada na Revista *The New Yorker* e ao trabalho dos cartunistas. Com base na leitura desse parágrafo, julgue as assertivas abaixo:

- I. As charges são textos humorísticos, por isso os cartunistas, ao contrário dos romancistas, não seguem a norma padrão da língua escrita.
- II. As charges abordam assuntos considerados banais ou irrelevantes que, por serem tratados com deboche, deixam de despertar o interesse dos leitores.
- III. Os cartunistas, por não terem preocupação com a ciência e com arte, discriminam o trabalho dos antropólogos e dos romancistas.
- IV. A rapidez e a forma direta com que os cartunistas registram fatos da realidade assinalam a diferença entre a sua atividade e a dos antropólogos e a dos romancistas.
- V. O trabalho dos cartunistas não tem tido o reconhecimento da sociedade tal como ocorre com a produção dos antropólogos e a dos romancistas, profissionais considerados mais sérios.

QUESTÃO 02 - Leia: *"O ato de compra desses "aparelhinhos" é um contrato que vincula mais que um casamento. As pessoas se obrigam a partilhar a vida com eles."* (linhas 5-6) Considerando as ideias expressas nesse fragmento, julgue as assertivas abaixo:

- I. O uso da forma diminutiva *"aparelhinhos"* revela o tom crítico do autor ao desdenhar o poder da tecnologia na vida das pessoas.
- II. A comparação estabelecida entre o uso dos *"aparelhinhos"* e o *"casamento"* mostra-se inadequada à argumentação apresentada pelo autor.
- III. O uso da expressão *"se obrigam a partilhar"* reforça a ideia de vínculo inseparável que se estabelece entre os aparelhinhos e os seus usuários.
- IV. A relação dos usuários com os *"aparelhinhos"* é semelhante à relação de dependência estabelecida pela instituição do *"casamento."*
- V. O *casamento* deixou de ser uma instituição estável, pois o vínculo de dependência entre o casal é mais frágil do que o vínculo entre os *"aparelhinhos"* e seus usuários.

QUESTÃO 03 - Considerando o ponto de vista do autor acerca dos smartphones, julgue as assertivas abaixo:

- I. Estabelecem uma relação de compulsão, obrigando os usuários a estarem sempre conectados.
- II. Alteram a ordem das coisas e o comportamento das pessoas, por isso, qualquer que seja a circunstância, devem ser substituídos pelo *"celular puro e simples"*.
- III. Trazem benefícios aos usuários, todavia apresentam expressiva desvantagem ao dividir a pessoa (usuário) ao meio – *"metade ela mesma, metade seu smartphone"*.
- IV. Implantam novos hábitos sociais e, por isso, não gozam do mesmo prestígio do *"celular puro e simples"* em ambientes seletos, como a Câmara dos Deputados.
- V. São socialmente mais aceitáveis, visto que podem ser desligados na função celular e continuar na função telinha, evitando transtornos sonoros.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

QUESTÃO 04 - Leia: *"Quando o representante da Associação dos Magistrados terminou o discurso, veio ocupar a cadeira que estava vazia."* (linhas 26-27) No fragmento, o termo *que* é um conectivo que introduz oração de valor restritivo. Considerando esse **mesmo comportamento sintático-semântico**, julgue os termos destacados nos fragmentos abaixo:

- I. *"O **que** vale para reuniões sociais e de trabalho vale também para as sessões do Supremo Tribunal Federal."* (linha 14)
- II. *"Três delas estavam ocupadas, a primeira com uma moça **que**, coitada, não conseguia se livrar de um ataque de espirros, [...]"* (linhas 18-19)
- III. *"Será **que** agora vai sossegar?"* (linha 23)
- IV. *"Requeria o afago dos dedos, naquele gesto **que** antes servia para espanar uma sujeirinha na roupa, [...]"* (linha 25)
- V. *"Abrir mão do aparelhinho, depois de todas as facilidades **que** trouxe, está fora de questão."* (linha 42)

QUESTÃO 05 - Considerando o uso de estrutura da **voz passiva**, julgue os verbos destacados nos fragmentos abaixo:

- I. *"A leitora **achou** graça?"* (linha 3)
- II. *"O mesmo **ocorre** nas reuniões de trabalho."* (linhas 9-10)
- III. *"Não dá para **desgarrar** dela."* (linha 12)
- IV. *"**Implantam-se** novos hábitos sociais."* (linha 31)
- V. *"As reuniões sociais, as de trabalho e as sessões do supremo **seriam feitas** só de smartphones, sem a intermediação humana."* (linhas 44-45)

QUESTÃO 06 - Leia: *"Em lugares de maior compostura, os celulares são evitados **porque fazem barulho**."* (linhas 33-34) Considerando a reescritura da oração destacada por outra de **mesmo valor semântico**, julgue as estruturas oracionais abaixo:

- I. [...] uma vez que fazem barulho.
- II. [...] ainda que façam barulho.
- III. [...] se fizerem barulho.
- IV. [...] visto que fazem barulho.
- V. [...] como fazem barulho.

QUESTÃO 07 - Leia: *"(Se o leitor não se deu conta, o melhor, na TV ou na TV Câmara, é observar o que se passa ao fundo.)"* (linhas 20-21) Em relação ao emprego do termo *se* nesse fragmento, julgue as assertivas abaixo:

- I. Nas três ocorrências, apresenta a mesma classificação morfológica.
- II. Nas três ocorrências, desempenha a mesma função sintática.
- III. Na primeira ocorrência, introduz oração que expressa circunstância de condição.
- IV. Na segunda ocorrência, indica a indeterminação do sujeito da oração.
- V. Na terceira ocorrência, é uma forma pronominal que expressa ideia de reciprocidade.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

QUESTÃO 08 - Leia: "No tempo do celular puro e simples, aquele bicho que só telefonava, havia restrições a seu uso." (linhas 31-32) Quanto à análise dos termos e das expressões presentes nesse fragmento, julgue as assertivas abaixo:

- I. A oração *que só telefona* apresenta ideia de explicação.
- II. O termo *bicho* está empregado em sentido conotativo.
- III. O termo *só* expressa ideia de restrição.
- IV. A forma verbal *havia* pode ser substituída por *existia*, mantendo-se o mesmo nível de linguagem.
- V. O termo *seu* estabelece a coesão textual, tendo como referente a expressão "*celular puro e simples*"

QUESTÃO 09 - Leia: "As pessoas se obrigam a partilhar a vida com eles." (linha 6). Tomando como referência, para análise, a **mesma regência** de *obrigam*, julgue os verbos destacados nos fragmentos abaixo:

- I. "*Captam* o fenômeno quase no momento mesmo em que **vem** à luz." (linhas 5-6)
- II. "*O mesmo ocorre* nas reuniões de trabalho." (linhas 12-13)
- III. "*Chegam* os participantes e cada um já vai depositando à mesa o respectivo smartphone [...]." (linhas 13-14)
- IV. "*Os dois cavalheiros apresentavam* reações características do *Homo connectus*." (linha 28)
- V. "*Pode ser que o aparelhinho lhe tenha trazido* informações fundamentais para sua causa." (linhas 39-40)

CONHECIMENTOS GERAIS – INFORMÁTICA

QUESTÃO 10 - Os aplicativos computacionais para escritórios tais como o Office e o LibreOffice têm contribuído para aumentar a produtividade das atividades rotineiras nas empresas. Com relação a estes aplicativos, julgue as proposições abaixo:

- I. Utilizando-se as **Ferramentas de Cabeçalho e Rodapé** do Word 2007, é possível inserirem-se cabeçalhos diferentes em páginas pares e ímpares, desde que as páginas pares e ímpares estejam em seções diferentes.
- II. Através da guia **Referências** e da opção **Controlar Alterações** do Word 2007, é possível controlarem-se as alterações em um documento, ressaltando-se com cores e formatos diferentes as modificações realizadas, mas as marcações somente se tornam visíveis se um dos itens **Marcação na exibição final** ou **Marcação na exibição original** (disponíveis em **Exibir para Revisão**) estiver selecionado.
- III. As opções de ajuste do conteúdo das células de uma tabela, que estão disponíveis no Word 2007 ao selecionar-se a tabela, clicar-se com o botão direito e escolher-se **Auto Ajuste**, são **Ajustar-se Automaticamente ao Conteúdo**, **Ajustar-se Automaticamente à Janela**, **Ajustar-se Automaticamente à Tela e Largura fixa da coluna**.
- IV. No diálogo **Campos** do Writer, selecionando-se a aba **Referências**, é possível incluírem-se referências cruzadas que poderão apontar para itens do tipo **Títulos**, **Marcadores**, **Figuras**, **Parágrafos numerados**, **Hiperlinks** e **Índices**.
- V. A funcionalidade de sumário do Writer permite que seja construído um índice automatizado de conteúdo a partir dos títulos de um documento, índice que não poderá ser formatado ou modificado posteriormente, pois é gerenciado de modo automático pelo Writer.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

QUESTÃO 11 - A utilização da Internet possibilita o acesso a uma vasta gama de informações, aplicativos e ferramentas que vão desde sites de pesquisa e softwares empresariais até o entretenimento on-line como vídeos e jogos. Sobre os conceitos sobre a Internet, suas aplicações e o acesso seguro, julgue os itens a seguir:

- I.** A Intranet utiliza os mesmos protocolos, serviços e aplicativos da Internet, mas é administrada separadamente em uma corporação e só pode ser acessada por usuários que estão fisicamente nesta corporação.
- II.** Os cookies são usados por diversos sites da Internet com a finalidade de armazenar informações do usuário que podem ser utilizadas em uma visita posterior à mesma página.
- III.** A permissão para abertura de janelas pop-up é um recurso que não pode ser controlado pelos usuários dos navegadores Google Chrome e Internet Explorer.
- IV.** As conexões de Internet a cabo usam linhas coaxiais a cabo para prover acesso de alta velocidade à Internet.
- V.** Cada computador na Internet recebe um endereço IP composto por números, os quais são convertidos em nomes pelo sistema de filtro de pacotes localizados nas empresas e organizações.

QUESTÃO 12 - A memória do computador e os dispositivos de armazenamento são componentes extremamente importantes, pois possibilitam a gravação e a recuperação de dados necessários ao processamento da informação. Sobre esses componentes, julgue as proposições abaixo:

- I.** As fitas magnéticas usam uma tecnologia de armazenamento sequencial mais antiga do que a dos discos magnéticos e ainda são utilizadas por algumas corporações.
- II.** A tecnologia de armazenamento RAID (Redundant Array of Inexpensive Discs) consiste de um pacote composto por uma grande quantidade de drives de disco, um chip controlador e um software especializado e permite o acesso aos dados por múltiplas vias simultaneamente.
- III.** Os drives removíveis USB oferecem um meio de armazenamento portátil e chegam a armazenar uma quantidade de dados na ordem de GBytes.
- IV.** O scanner é um dispositivo que converte imagens como figuras e documentos em formato digital e é frequentemente utilizado como periférico de saída.
- V.** Os discos ópticos utilizam a tecnologia de laser para armazenar quantidades maciças de dados, e, entre eles, estão os dispositivos CD-ROM, CD-RW e DVD-RW, os quais não são regraváveis.

CONHECIMENTOS GERAIS – RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 13 - Suponha que todas as proposições p, q, r, s e t, apresentadas abaixo, sejam verdadeiras.

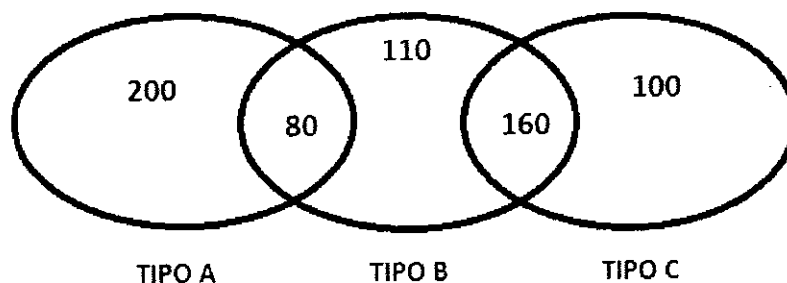
- p. se é domingo, então vou à praia.
- q. se não é domingo, então vou ao trabalho.
- r. se vou ao trabalho, então não almoço em casa.
- s. se vou à praia, então almoço em casa.
- t. em nenhum dia da semana vou à praia e ao trabalho.

Com base nas informações apresentadas, julgue as assertivas a seguir:

- I.** Se é domingo, então não almoço em casa.
- II.** Se é segunda-feira, então não almoço em casa.
- III.** Se vou à praia, então não é terça-feira.
- IV.** Se é quarta-feira, então almoço em casa.
- V.** Não vou à praia se, e somente se, não é domingo.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

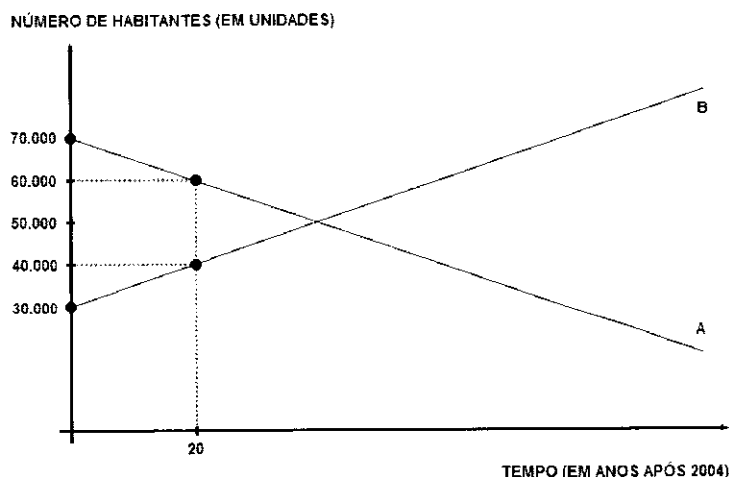
QUESTÃO 14 - Numa campanha de vacinação, em uma comunidade com exatamente 700 moradores, foram administradas as vacinas dos tipos A, B e C. No diagrama de *Venn* abaixo, estão representadas as quantidades de moradores, nos quais foi administrado pelo menos um dos três tipos de vacinas.



Com base nas informações dadas, julgue as assertivas a seguir:

- I. Exatamente 50 moradores não foram vacinados.
- II. Metade dos moradores foi vacinada com o tipo B.
- III. Mais da metade dos moradores foi vacinada com dois tipos de vacina.
- IV. Nem todos os moradores foram vacinados.
- V. Nenhum dos moradores foi vacinado com os três tipos de vacina.

QUESTÃO 15 - Em duas regiões A e B de certo país, foram coletados dados populacionais, a partir dos quais foram construídos gráficos em um sistema de coordenadas cartesianas, com o uso de segmentos de retas, em que foi representada a variação do número de habitantes, em cada uma das regiões, a partir do ano de 2004.



Com base nas informações apresentadas acima, julgue as assertivas a seguir:

- I. Em 2004, o total de habitantes em A era maior do que em B.
- II. Em 2012, o total de habitantes em A e B juntas é igual a 100.000.
- III. Depois de alguns anos, os números de habitantes de A e B serão iguais.
- IV. Depois de alguns anos, o número de habitantes de B será maior que de A.
- V. Enquanto em uma das regiões o número de habitantes aumenta, na outra diminui.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – CARGO: TÉCNICO EM SECRETARIADO

Questão 16 - Considerando as regras da Redação Oficial, segundo o Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002), julgue as assertivas abaixo:

- I.** Entende-se que a Redação Oficial é o meio pelo qual se procuram estabelecer relações de serviços na administração pública.
- II.** Nessa forma de comunicação, é adotada uma escrita objetiva, com normas de linguagem estabelecidas e padronização no uso de fórmulas e estética de texto.
- III.** A Redação Oficial busca racionalizar o processo de trabalho e diminuir os custos nas instituições. Isso só acontece quando a instituição adota um Manual de Redação Oficial próprio.
- IV.** Na Redação Oficial, as palavras devem ser utilizadas com significados precisos, por isso, o uso do código fechado contribui para uma escrita clara e objetiva.
- V.** Na Redação Oficial, as fórmulas utilizadas são regras de elaboração que ajudam a apresentação gráfica do documento.

Questão 17 - Considerando o gênero textual Ofício, na perspectiva da Redação Oficial, julgue as assertivas abaixo:

- I.** O Ofício é elaborado por pessoa física e jurídica, inclusive como meio de comunicação formal endereçada a particulares.
- II.** O Ofício tem uso restrito ao tratamento de assuntos oficiais.
- III.** O Ofício apresenta, no local do destinatário, o nome da pessoa a quem é dirigida a comunicação, o endereço e o número do documento seguido do ano.
- IV.** Os vocativos: “Estimado”, “Prezado” e “Caro” podem ser usados, no Ofício, como tratamento da parte do locutor para com o interlocutor.
- V.** Utiliza-se, no Ofício, a forma de tratamento “Respeitosamente” para autoridades superiores, entre elas o Presidente da República.

Questões 18 - Considerando os tipos de eventos, segundo as normas de cerimonial e protocolo, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Congresso - é uma reunião formal e periódica de profissionais que atuam numa mesma área, promovida por entidades associativas. Pode ser regional, nacional e internacional.
- II.** Simpósio – é uma reunião em que dois ou mais expositores apresentam vários aspectos de um determinado assunto, com a presença de um coordenador.
- III.** Mesa redonda – é um evento que reúne de quatro a oito pessoas, geralmente especialistas que, sentados em semicírculo, debatem e apresentam seus pontos de vista sobre um assunto polêmico de interesse público.
- IV.** Conferência – é uma apresentação formal de tema científico, geral ou técnico, por um especialista no assunto.
- V.** Seminário – é um sistema de comunicação que possibilita encontros a distância, em tempo real, permitindo a interação visual, auditiva e verbal entre pessoas.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

Questão 19 - Uma das conquistas da profissão de secretariado foi o Código de Ética do Profissional, publicado no Diário Oficial da União de 07 de julho de 1999. Quanto ao Código, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Cabe ao profissional de secretariado zelar pelo registro e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.
- II.** O profissional de secretariado, no exercício de sua profissão, isenta-se da responsabilidade da guarda do sigilo absoluto quando compartilha assuntos e documentos que lhe são confiados.
- III.** É permitido ao profissional de secretariado, no uso de suas atribuições, assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.
- IV.** É dever fundamental do técnico em secretariado participar de entidades representativas da categoria.
- V.** Compete ao técnico em secretariado manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria.

Questão 20 - Na preparação de uma reunião, é importante que o técnico em secretariado esteja atento às exigências cabíveis a essa atividade, tendo em vista que os detalhes fazem a diferença para se alcançar a eficácia em todo o processo. Com relação a essa atividade, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Define-se a reunião de trabalho como uma forma bastante eficiente de se comunicar em decisões, de se controlarem e de delegarem tarefas, bem como de se estudarem novas estratégias empresariais.
- II.** Sabendo que há distinção entre os tipos de reunião, cabe ao técnico em secretariado conhecê-los para que sejam tomadas as providências necessárias para o bom andamento da atividade.
- III.** Para a marcação da reunião, o técnico em secretariado deverá ter em mãos informações da quantidade de participantes, a pauta, a data, o horário e o local da reunião.
- IV.** Caso a reunião seja para muitas pessoas, o uso de crachá será necessário. Porém, em uma reunião com poucos participantes, é preciso providenciar também crachás de mesa.
- V.** Na reunião, o técnico em secretariado auxilia as atividades de pré-reunião, reunião e pós-reunião. Dessa forma, ele não pode se esquecer de elaborar a minuta (ordem do dia) e a pauta (a primeira redação de qualquer documento).

Questão 21 - Leia o fragmento de texto abaixo:

"O grupo significa a união de pessoas visando atingir a um fim comum, ou seja, todos dividindo tarefas para que, somadas resultem ao alcance do objetivo pré-estabelecido pela chefia." (FERRAZ, 2004, pág. 11).

Considerando o perfil exigido a todo profissional que trabalha em equipe, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Compreender que o chefe é um colega de trabalho, porém, devendo ser respeitada a hierarquia.
- II.** Observar e verificar o que deve ser feito para se adaptar ao grupo sem se transformar, apenas moldando suas maneiras às dos demais, faz a diferença no processo de entrosamento da equipe.
- III.** É ideal demonstrar boa vontade em auxiliar os colegas, sempre que for requisitado para tal.
- IV.** É natural ser simpático, porém sem excesso de confiança, principalmente na presença de terceiros ou clientes.
- V.** É ideal considerar suas tarefas importantes, sem, contudo, menosprezar as dos colegas.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

Questão 22 - Ao profissional de secretariado, cabe manter-se atualizado, devendo ser ágil o suficiente para antecipar as necessidades da chefia, buscando conhecer os clientes, as prioridades da organização e toda a estrutura do local em que trabalha. Acerca do perfil exigido a todo profissional de secretariado, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Ter comportamento ético, tendo responsabilidade social e profissional.
- II.** Ter a capacidade de ser inovador, criativo e dinâmico.
- III.** Saber expressar-se eficientemente, seja na oralidade e/ou na escrita.
- IV.** Ter competência nas relações interpessoais, sabendo trabalhar em equipe.
- V.** Ser usuário de novas tecnologias, principalmente na área de informática.

QUESTÃO 23 - Em relação à estrutura organizacional, julgue as assertivas abaixo:

- I.** O técnico em secretariado pode identificar a hierarquia funcional que deve ser seguida no organograma da organização.
- II.** A estrutura formal de uma empresa é representada graficamente por seu fluxograma.
- III.** A estrutura organizacional vista como o arranjo e a forma como estão integrados os elementos constitutivos da organização deve atender três funções: realização de produtos, regulamentação de influência e poder de decisão.
- IV.** As estruturas organizacionais podem ser clássicas ou tradicionais, contemporâneas ou inovativas.
- V.** A estrutura organizacional, ao longo da vida de uma organização, é inalterável.

QUESTÃO 24 – Uma das contribuições para o desenvolvimento das funções administrativas foi o trabalho de Henri Fayol (1841-1925). Ele introduziu os elementos básicos do processo administrativo e, hoje, são consideradas funções da administração: planejamento, organização, controle e direção. Relacionando as funções administrativas sob a ótica de atuação do técnico em secretariado, julgue as assertivas abaixo:

- I.** A organização para o profissional independe da análise do volume de informações e tarefas, do estabelecimento das atribuições entre as pessoas que possam desenvolvê-las mais adequadamente e dos relacionamentos dentro da equipe.
- II.** O profissional, em seu trabalho, deve se preocupar em definir prioridades. Ao planejar, deve considerar por que fazer (objetivo), o que fazer (ação), quando fazer (prioridade e prazos) e como fazer (método e normas).
- III.** O profissional, para que os objetivos operacionais sejam atingidos, deve coordenar as atividades, a fim de que energia e tempo não sejam desperdiçados.
- IV.** O profissional pode criar controles próprios na avaliação de seu desempenho nas diversas atividades que executa, ou na direção dos objetivos que a empresa pretende alcançar.
- V.** O profissional, ao estabelecer prioridades, deve observar o que realmente é urgente e o que é importante. A urgência é definida pela gerência imediata, enquanto o que é importante, pelo secretário.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

QUESTÃO 25 - Em relação ao procedimento que o técnico em secretariado deve adotar na organização de reuniões, julgue as assertivas abaixo:

- I. A *performance* do secretário é observada na recepção dos participantes.
- II. A ata da reunião deverá ser elaborada pelo secretário e, após revisada, enviada aos participantes.
- III. A comunicação por telefone só é utilizada quando da reunião participar um executivo hierarquicamente superior ao que a solicitou.
- IV. O envio antecipado do assunto auxilia a todos, no caso de ser necessária a confecção de algum relatório, planilha ou utilização de equipamento diferenciado.
- V. O secretário, após definição do executivo, deve providenciar a convocação, por correspondência, fax ou *e-mail*, assegurando que todos receberam o comunicado com uma solicitação de confirmação de presença.

QUESTÃO 26 - O relacionamento com os clientes é um diferencial da organização. Assim, o técnico em secretariado não pode esquecer nem negligenciar o atendimento ao telefone, que é a forma mais comum de os clientes se comunicarem com a organização. Nesse sentido, julgue as assertivas abaixo:

- I. Pedir para alguém aguardar não é a melhor atitude ao telefone, porém, se for necessário, o secretário deve primeiro perguntar se a pessoa pode aguardar, e, quando for transferir a chamada, informar o nome e o ramal da pessoa que irá atender, pois, se a ligação for interrompida, a pessoa que telefonou poderá ligar novamente.
- II. Por envolver a organização e o seu cliente, mesmo quando o secretário perceber que a ligação foi feita por engano, ele deve atender com educação, pois todas as pessoas podem ser clientes em potencial.
- III. Quanto ao atendimento telefônico, independentemente de seguir todos os princípios básicos da comunicação, o secretário deve sempre ter um papel para anotar as informações e o cuidado em repetir os nomes e os números para conferência.
- IV. Quanto ao atendimento telefônico, o secretário deve sempre identificar-se com o nome e o setor, porém se o seu telefone é usado por todo o setor, ao atender uma ligação, deve informar o nome do setor e depois o seu.
- V. O secretário, para tornar o uso do telefone mais eficaz, deve pedir a seu executivo para que este lhe delegar a filtragem dos telefonemas, mostrando-lhe como poderá economizar tempo se tiver autonomia para filtrar todas as ligações dele.

QUESTÃO 27 - Em relação a arquivo e à documentação na atividade do técnico em secretariado, julgue as assertivas abaixo:

- I. Arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados para efeitos futuros. Por isso, a primeira finalidade de um arquivo é servir à administração de uma instituição, qualquer que seja a sua natureza.
- II. O processo de organização de um arquivo ocorre em quatro etapas: levantamento de dados, análise dos dados, planejamento, implantação e acompanhamento.
- III. As fotos arquivadas na UFPB caracterizam um gênero de documento denominado *iconográfico*, pois fotos são imagens.
- IV. Os arquivos classificam-se, de acordo com a entidade criadora, em: públicos, institucionais, familiares ou pessoais, comerciais e permanentes.
- V. Tendo em vista a classificação do grau de sigilo de um documento, um documento confidencial, embora não requeira alto grau de segurança, só deve ser do conhecimento de pessoas autorizadas, para não prejudicar um indivíduo ou criar embaraços administrativos.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

QUESTÃO 28 - Conforme o Código de Ética do Profissional de Secretariado, julgue as assertivas abaixo:

- I.** É um direito do profissional de secretariado defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.
- II.** É um dever colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.
- III.** Compete ao secretário atuar como figura-chave no fluxo de informações, desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.
- IV.** É vedado ao profissional assinar documento que possa resultar em comprometimento da dignidade profissional da categoria.
- V.** Pode o profissional de secretariado utilizar o nome da categoria profissional das secretárias e/ou secretários para quaisquer fins, com o endosso dos sindicatos da classe.

QUESTÃO 29 - O técnico em secretariado para o desempenho de sua profissão deve ser possuidor de algumas qualidades pessoais como: equilíbrio emocional, integração, autoestima e respeito. Em relação ao equilíbrio emocional do secretário, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Estimular suas ações impulsivas.
- II.** Recuperar a confiança em sua capacidade de realizar tarefas.
- III.** Evitar responder às interpelações, às provocações e às perguntas, se não estiver preparado.
- IV.** Buscar usar o recurso apropriado para a situação, ou seja, a representação do objetivo a atingir para preencher essa necessidade.
- V.** Procurar identificar a natureza da emoção através dos sinais corporais: dificuldade de seguir seu raciocínio, aceleração do ritmo cardíaco, contração dos músculos.

QUESTÃO 30 - Sobre o uso da agenda, julgue as assertivas abaixo:

- I.** O planejamento auxilia a definição de prioridades.
- II.** As agendas do executivo e do secretário devem estar em sintonia.
- III.** É conveniente o estabelecimento de horários para despachos com os subordinados, ou o executivo correrá o risco de manter o seu dia ocupado despachando documentos.
- IV.** A escolha da agenda está relacionada à natureza da atividade a ser desenvolvida pelo setor ou executivo.
- V.** Independentemente da escolha da agenda, o que mais importa é que se faça sempre um bom *follow-up* e que haja uma excelente organização para a orientação do dia a dia de um executivo.

QUESTÃO 31 - O cliente externo é aquele que tem algum relacionamento com a empresa, mas não faz parte do contexto organizacional. O Técnico em Secretariado deve estar comprometido com o bom atendimento ao cliente externo. Considerando esse compromisso do Técnico em Secretariado, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Manter uma postura receptiva e não defensiva.
- II.** Estabelecer um juízo de valor, deixando-se influenciar pela hierarquia.
- III.** Não elaborar respostas antes de entender o que o cliente quer dizer.
- IV.** Manter o profissionalismo ao dialogar com o cliente. Evitar comentários de sua vida pessoal.
- V.** Orientar, cadastrar e receber aqueles que procuram sua organização para solução de algum problema, encaminhando-os ao setor competente e esclarecendo possíveis dúvidas.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

QUESTÃO 32 - Considerando os fatores críticos em relação ao gerenciamento do tempo para a rotina secretarial, julgue os itens abaixo:

- I. Excesso de ligações telefônicas; desorganização do local de trabalho; planejamento da rotina de trabalho.
- II. Falha na comunicação; desinteresse pelo trabalho em equipe; visitas inesperadas.
- III. Dificuldade de dizer “não” aos pares; desmotivação; conhecimento dos objetivos da empresa.
- IV. Ausência da sala; falta de conhecimento das técnicas secretariais; uso de *e-mail* pessoal no ambiente de trabalho.
- V. Delegação ineficiente; definição clara do objetivo organizacional; integração com a equipe.

QUESTÃO 33 - Existem alguns fatores que auxiliam a rotina de trabalho das (os) secretárias (os) a fim de tornar o trabalho mais eficiente. Em relação a esses fatores, julgue os itens abaixo:

- I. Organização e controle do arquivo.
- II. Utilização e controle mensal da agenda.
- III. Triagem e distribuição de correspondências.
- IV. Elaboração do planejamento estratégico organizacional.
- V. Utilização adequada das novas tecnologias: celular, fax, computador, *tablet* etc.

QUESTÃO 34 – O desempenho da função gerencial na secretaria exige do secretário o conhecimento e competência nas dimensões técnica, administrativa, psicossocial e política. Em relação às habilidades gerenciais do secretário, julgue as assertivas abaixo:

- I. A dimensão técnicas está diretamente ligada ao conteúdo de sua função. Ela é o conhecimento específico de sua área, principalmente no efetivo domínio das técnicas secretariais.
- II. A dimensão administrativa refere-se à habilidade prática em relação às funções administrativas de planejar, organizar, coordenar, controlar, avaliar e acompanhar a execução das atividades que lhes são delegadas.
- III. A dimensão psicossocial está relacionada à capacidade de interação com pessoas e grupos.
- IV. A dimensão política é o domínio e controle sobre o grau de autonomia e decisão que o secretário possui sua capacidade de influenciar as ações da empresa e realizar o planejado.
- V. A importância relativa do domínio das quatro dimensões varia de acordo com o nível de responsabilidade administrava, por isso que, em relação ao técnico em secretariado, a dimensão técnica é a mais exigida.

QUESTÃO 35 - A profissão de secretariado é regulamentada por Lei. Considerando essa informação, julgue as assertivas, abaixo:

- I. A Lei nº 7.377/85, que dispõe sobre o exercício da profissão, teve sua redação alterada pela Lei nº 9.261/96.
- II. É atribuição do técnico em secretariado a versão e a tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa.
- III. É considerado técnico em secretariado o portador de qualquer diploma de graduação, que, na data da vigência dessa Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante 36 meses de atribuições secretariais.
- IV. Os secretários estão inseridos na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, do Ministério do Trabalho, no grande grupo três, item 3.2, secretários, datilógrafos, estenógrafos e trabalhadores assemelhados.
- V. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos da Lei, tenham pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez intercalados de exercício de atividade próprias de secretárias, na data da vigência da Lei.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

Questão 36 - Considerando as regras de cerimonial e protocolo estabelecidas pelo Decreto nº 70.274, de 09.03.1972, com alterações feitas pelo Decreto nº 83.186/1979, julgue as assertivas abaixo:

- I.** No planejamento de um evento, o contato inicial com os participantes ocorre conforme o tipo de evento a ser realizado: vários meses antes do evento, se for o caso de um congresso ou seminário, ou mesmo uma semana antes do evento, se for o caso de uma sessão solene.
- II.** Todo evento requer o planejamento de seu cerimonial, seja para definir a precedência das autoridades, a disposição das mesmas na mesa principal, a colocação de bandeiras ou mesmo para ajudar a definir a sequência da cerimônia.
- III.** Nas cerimônias em que se tenha de executar Hino Nacional estrangeiro, este precederá, em virtude do princípio de cortesia, o Hino Nacional Brasileiro.
- IV.** A Bandeira Nacional pode ser apresentada distendida e sem mastro, conduzida por aeronaves ou balões, aplicada sobre parede ou presa a um cabo horizontal ligando edifícios, árvores, postes ou mastros.
- V.** Quanto ao hasteamento da Bandeira Nacional, quando várias bandeiras são hasteadas ou arriadas simultaneamente, a Bandeira Nacional é a primeira a atingir o topo e a última a dele descer.

Questão 37 - Considerando a utilidade do *follow-up*, julgue as assertivas abaixo:

- I.** A ferramenta *follow-up* permite o agendamento de compromissos, correspondências, pagamentos e demais serviços.
- II.** A pasta utilizada como ferramenta *follow-up* contém uma divisão correspondente a cada dia do ano, onde serão colocados os assuntos que você deverá resolver naquela data.
- III.** O *follow-up* é uma expressão técnica inglesa que significa acompanhamento (verbo *to follow* = acompanhar, seguir, dar sequência).
- IV.** A consulta ao *follow-up* é feita no início ou ao final do dia.
- V.** O diferencial no uso da ferramenta *follow-up* é a atitude do técnico em secretariado, quanto ao acompanhamento das pendências e providências das atividades secretariais no ambiente de trabalho.

Questão 38 - Segundo os métodos de arquivamento, julgue as assertivas abaixo:

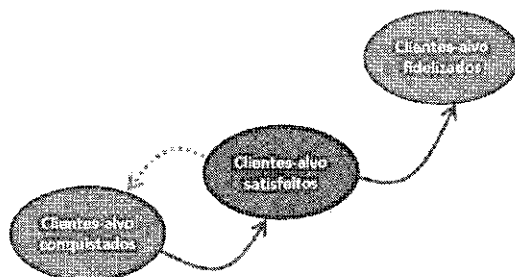
- I.** No método específico, é necessário conhecer a instituição, suas atividades, interesses e objetivos, e preparar uma relação dos assuntos básicos em ordem alfabética.
- II.** No método alfabético, que é de consulta rápida, é necessário redobrar o cuidado quando da sua organização, a fim de evitar possíveis erros, como a troca de letras, inversões e saltos e outros possíveis acontecimentos no momento da consulta para que não haja erro.
- III.** No método geográfico, os estados são divididos por regiões, que ocupam pastas em ordem alfabética, na primeira posição do arquivo. Os estados, dentro das respectivas regiões, ocupam a segunda posição; e as cidades, a terceira posição.
- IV.** No método numérico, a organização é fácil e propicia maior rapidez ao arquivamento. Conforme a ordem de chegada, é atribuído ao documento um número de classificação, que é transcrito numa guia que, colocada na pasta, ocupará lugar correspondente no arquivo.
- V.** No método numérico simples, são enumerados os assuntos, clientes, correspondentes, representantes e outros, pela ordem de chegada dos documentos, preocupando-se com a ordem alfabética.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - CONCURSO TAE 2012

Questão 39 - Considerando os procedimentos adequados de endereçamento no envelope das correspondências oficiais, julgue as assertivas abaixo:

- I.** As cartas registradas são entregues acompanhadas de um controle interno da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - EBCT, que deve ser assinado apenas pelo remetente da correspondência e depois devolvido ao carteiro.
- II.** Ainda que seja uma atividade simplória, a abertura e o encaminhamento da correspondência devem ser considerados tarefas prioritárias, tendo em vista que são providências constantes e urgentes em relação a determinadas mensagens ou documentos.
- III.** No endereçamento posto no envelope, no caso de endereçamento para caixa postal, segundo as regras para preenchimento do envelope, coloca-se o endereço completo (rua e número) do destinatário.
- IV.** No endereçamento externo posto no envelope, o uso da preposição e do artigo, antes das fórmulas de tratamento, é facultativo, assim como o uso da forma de tratamento.
- V.** No endereçamento externo posto no envelope, escreve-se **à atenção de** quando o documento é encaminhado ao destinatário mediante portador, sem a utilização dos serviços da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – EBCT.

Questão 40 - Observe a imagem:



Fonte: <http://2.bp.blogspot.com/-Fw-hVWhjCbE/TdBCWtB52II/AAAAAAAAFA0/OgoTd8EsN4Q/s1600/val497.JPG>

Considerando o atendimento ao cliente interno e externo, conforme a figura, julgue as assertivas abaixo:

- I.** Definem-se como clientes externos as pessoas que procuram os produtos ou serviços de uma organização, podendo ser classificados como “a razão” de existência dessas organizações.
- II.** Entender os clientes e seus hábitos contribui para o bom andamento da atividade do técnico em secretariado na organização.
- III.** A figura do cliente nas organizações, no organograma, fica em um plano não evidente e distante do foco, por isso não influencia o dimensionamento restante das ações organizacionais.
- IV.** O técnico em secretariado que tem pouco conhecimento acerca do gosto do cliente da sua organização põe em risco a decisão do cliente de permanecer com a organização ou optar pelo concorrente.
- V.** O técnico em secretariado que tem uma postura de encantamento com a vida, com a profissão e com a missão de lidar com as pessoas, adota uma 'regra' falível de encantamento do cliente.