



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

Edital 215/2010 - PROGEPE

Prova Objetiva - 24/10/2010

104 – Secretário Executivo

INSTRUÇÕES

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. Esta prova é constituída de 40 questões objetivas.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome impresso nele corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
7. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
8. Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não-cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
9. Os aparelhos celulares deverão ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, o candidato será excluído do concurso.
10. O tempo de resolução das questões, incluindo o tempo para preenchimento do cartão-resposta, é de 4 horas.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova, o cartão-resposta e a ficha de identificação.
12. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

Português

Legislação

Informática

Conhecimento
Específico

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

✕

RESPOSTAS							
01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -

PORTUGUÊS

01 - Considere o seguinte trecho e identifique a sequência lógica das ideias que o complementam:

Se estivermos convencidos de que é possível divulgar ciência, a pergunta seguinte é: por que divulgá-la?

- () Há, então, uma plateia cativa.
- () Além desses motivos, a sociedade mostra o desejo claro de participar da discussão geral, principalmente de assuntos polêmicos que afetarão os cidadãos de maneira direta, como células-tronco, genoma humano, clonagem, evolução etc.
- () Primeiro, que a sociedade sabidamente demonstra grande interesse pelo assunto, em especial por temas médicos.
- () Aí cabem muitas respostas, mas algumas podem ser destacadas.
- () Depois, porque os cientistas, sobretudo aqueles baseados em instituições públicas, deveriam se sentir compelidos a explicar como o dinheiro do contribuinte é aplicado.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta das ideias, de cima para baixo.

- a) 2 – 4 – 1 – 5 – 3.
- *b) 3 – 5 – 2 – 1 – 4.
- c) 2 – 1 – 3 – 5 – 4.
- d) 5 – 4 – 1 – 2 – 3.
- e) 4 – 5 – 1 – 3 – 2.

O texto a seguir é referência para as questões 02 a 04.

Pagando para sofrer

A violação dos direitos do consumidor brasileiro atingiu níveis insuportáveis. Enquanto as autoridades repetem os jargões da cidadania, interesses privados violentam moral e financeiramente milhões de pessoas indefesas. Em plena euforia desenvolvimentista, a sociedade continua presa num capitalismo pré-histórico, lesivo e inescrupuloso. Ninguém age contra esses absurdos cotidianos.

Passada a histeria inicial, as empresas adaptaram-se ao teatro da fiscalização irrelevante. “Propaganda enganosa” virou pleonasma e, no fundo, uma qualificação bastante confortável para o delito. As vítimas, desinformadas, incrédulas ou preguiçosas, dificilmente reclamam. Mas podemos culpá-las? Os Procons, sucateados e afeitos a intervenções políticas, são máquinas de moer paciências e bravatear resoluções menosprezadas. As sanções, limitadas e eventuais, resultam desprezíveis perante os recursos dos infratores. E basta-lhes ignorá-las, deixando que as catacumbas judiciais posterguem seus castigos até um futuro incerto. [...]

Os maiores transgressores das normas de consumo são justamente os principais anunciantes da mídia nacional. A imprensa jamais defenderá que os bandidos recebam as punições rigorosas e definitivas que merecem. E o governo federal, acuado pelos fantasmas do desemprego e da estatização, prefere parecer apenas covarde.

(Guilherme Scalzilli. *Caros Amigos*, n. 162, set. 2010, p. 9.)

02 - Ao afirmar que “Propaganda enganosa virou pleonasma”, o autor quer dizer que:

- a) “propaganda enganosa” passou a ser um chavão.
- b) as propagandas enganosas tornaram-se raras.
- c) as propagandas enganosas viraram crime.
- *d) todas as propagandas passaram a ser enganosas.
- e) as propagandas enganosas tornaram-se de domínio público.

03 - Ao afirmar que “basta-lhes ignorá-las, deixando que as catacumbas judiciais posterguem seus castigos até um futuro incerto”, o autor:

- a) critica a atitude dos consumidores enganados, que demoram para acionar a justiça.
- b) reforça o dito popular de que a justiça tarda mas não falha.
- c) defende que a única saída para os consumidores é ignorar as propagandas enganosas.
- d) aponta para o caráter imprescritível desses crimes, que podem ser denunciados mesmo muito tempo depois de terem ocorrido.
- *e) critica a morosidade da justiça.

04 - Assinale a alternativa que apresenta corretamente a relação dos pronomes “lhes”, “las” e “seus” que aparecem na última linha do segundo parágrafo com os respectivos antecedentes.

- a) lhes ⇒ aos Procons; las ⇒ as sanções; seus ⇒ das vítimas.
- *b) lhes ⇒ aos infratores; las ⇒ as sanções; seus ⇒ dos infratores.
- c) lhes ⇒ às vítimas; las ⇒ as intervenções políticas; seus ⇒ dos infratores.
- d) lhes ⇒ às vítimas; las ⇒ as resoluções menosprezadas; seus ⇒ das vítimas.
- e) lhes ⇒ aos infratores; las ⇒ as vítimas; seus ⇒ dos Procons.

05 - A seguir, segue trecho da entrevista que Domitila Barrios de Chungara, dirigente sindical boliviana, concedeu à revista *Caros Amigos* n. 162, de setembro de 2010. Numere a coluna da direita, relacionando as perguntas da coluna da esquerda com as respectivas respostas.

- | | |
|---|--|
| <p>1. Na opinião da senhora, faltam novos líderes políticos e novas vozes na América Latina?</p> <p>2. Algumas coisas começaram a mudar depois de alguns governos de esquerda e progressistas. Como a senhora analisa o cenário político na América do Sul?</p> <p>3. Atualmente há minas em funcionamento na Bolívia?</p> <p>4. A senhora acha que as crianças poderiam ter formação política?</p> | <p>() Sabemos que a direita não vai querer perder. Vão usar qualquer motivo para voltar ao poder.</p> <p>() Sim, seguramente. Os dirigentes que surgiram na Bolívia foram quase todos assassinados pelas ditaduras. Agora temos de formar uma nova geração.</p> <p>() Claro que sim. O ser humano, assim como deve aprender a ler e escrever, também tem que receber esse tipo de formação.</p> <p>() Sim, existem. Mas são outros setores que estão voltando a abri-las. Hoje há pessoas que trabalham por sua conta, independentemente. Mas as empresas como existiam antes estão em ruínas.</p> |
|---|--|

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 4 – 3 – 1.
 *b) 2 – 1 – 4 – 3.
 c) 1 – 4 – 2 – 3.
 d) 3 – 1 – 4 – 2.
 e) 4 – 3 – 1 – 2.

06 - “Muito práticos para as empresas, tendo em vista que os empregadores com frequência baseiam os recrutamentos no nome da universidade em que os candidatos se formaram, os vestibulares permanecem entre os principais critérios para a obtenção de emprego no Japão”.

Nessa proposição, “práticos” é característica dos:

- a) empregadores.
 b) recrutamentos.
 *c) vestibulares.
 d) critérios.
 e) candidatos.

O texto a seguir é referência para as questões 07 e 08.

“Se pararmos para refletir um instante, emprego não qualificado de fato não existe. Apenas se convencionou chamar assim os empregos cuja qualificação não é reconhecida, em razão de que seus saberes, o saber fazer e os comportamentos que exigem são supostamente partilhados por todos. _____, desde o início do século XX, a posse de um nível elementar de leitura e escrita não é mais considerada uma qualificação. O mesmo ocorre com a carteira de motorista ou a utilização de um teclado de computador. Essas qualificações não oferecem, além das condições legais mínimas, nenhuma garantia em matéria de salário, condições de trabalho ou proteção social.”

(Nico Hirt. *Le Monde Diplomatique Brasil*, n. 39, out. 2010, p. 21.)

07 - Assinale a alternativa cuja expressão preenche a lacuna acima de acordo com o desenvolvimento lógico das ideias.

- *a) Desse modo.
 b) Todavia.
 c) Mesmo assim.
 d) Não obstante.
 e) Por outro lado.

08 - De acordo com o texto, é correto inferir que:

- a) o emprego não qualificado deixou de existir a partir do início do século XX.
 b) quanto mais pessoas detêm determinada competência, mais essa competência agrega valor em termos de condições de trabalho, salário e proteção social.
 c) a partir do início do século XX, o mercado sofre com a baixa qualificação pessoal em termos de nível elementar de leitura e escrita.
 d) saber ler e escrever e ter carteira de motorista só passaram a ser reconhecidas como qualificações a partir do início do século XX.
 *e) a qualificação de uma pessoa é inversamente proporcional ao número de pessoas que detêm os mesmos saberes que ela.

09 - Uma forma prática de os vendedores demonstrarem o quanto conhecem sobre aquilo que vendem é incentivá-los a questionar os clientes sobre os custos que eles têm.

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente pontuado, o complemento desse texto.

- a) O vendedor por exemplo, pode começar perguntando quanto, a cada ano o cliente costuma gastar em manutenção, com o seu caminhão.
 - b) O vendedor, por exemplo pode começar perguntando: quanto a cada ano o cliente costuma gastar em manutenção com o seu caminhão.
 - c) O vendedor, por exemplo, pode começar perguntando quanto, a cada ano, o cliente costuma gastar em manutenção com o seu caminhão?
 - *d) O vendedor, por exemplo, pode começar perguntando quanto, a cada ano, o cliente costuma gastar em manutenção com o seu caminhão.
 - e) O vendedor por exemplo pode começar perguntando: quanto a cada ano, o cliente costuma gastar em manutenção, com o seu caminhão?
- 10 - A dureza do discurso e a certeza de ser dono da verdade acabam sempre fazendo com que os relacionamentos de algumas pessoas sejam difíceis e, por tabela, sua vida profissional também o seja. O conservadorismo, o medo de correr riscos e de conhecer o novo e a inflexibilidade de atitudes farão de você um profissional obsoleto em muito pouco tempo.**

(Adaptado de: *Você S/A*, set. 2010, p. 120.)

Assinale a alternativa cujo dito popular sintetiza o teor desse texto.

- a) Não se mede a profundidade de um rio com os dois pés.
- *b) Ponte que não balança, cai.
- c) Devagar se vai ao longe.
- d) A pressa é inimiga da perfeição.
- e) Nada como um dia depois do outro.

LEGISLAÇÃO

11 - A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, sendo processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos de legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório, julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos. Tendo em vista essa definição legal, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Concorrência é a modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto.
- b) É dispensável a licitação quando não acudirem interessados à licitação anterior e esta, justificadamente, não puder ser repetida sem prejuízo para a Administração, mantidas, nesse caso, todas as condições preestabelecidas.
- *c) A Administração não pode descumprir as normas e condições do edital ao qual se acha estritamente vinculada, e em respeito ao princípio da isonomia, somente os participantes são legitimados a impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei.
- d) A autoridade competente para a aprovação do procedimento somente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- e) As licitações serão efetuadas no local onde se situar a repartição interessada, salvo por motivo de interesse público, devidamente justificado.

12 - A Constituição Federal, ao tratar dos servidores públicos, permite que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituem Regime Jurídico Único para seus servidores. Estabelece, entretanto, regras gerais, que não são passíveis de modificações. Sobre o assunto, assinale a alternativa correta.

- a) Os servidores titulares de cargos efetivos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluídas suas autarquias e fundações, serão aposentados compulsoriamente, aos setenta anos de idade, com proventos proporcionais integrais.
- b) O tempo de contribuição federal, estadual ou municipal será contado para todos os efeitos.
- *c) O servidor que tenha completado as exigências para a aposentadoria voluntária e que opte por permanecer em atividade faz jus ao abono de permanência até a aposentadoria compulsória.
- d) Os membros das Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares, instituições organizadas com base na hierarquia e disciplina, são vinculados exclusivamente à União.
- e) Os vencimentos dos cargos do Poder Executivo, Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser diferenciados quando os cargos forem equivalentes e só poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo quando lei específica assim o permitir.

13 - A Lei 9.784/99 estabelece normas básicas sobre o processo administrativo. Sob essa ótica, é correto afirmar:

- a) Os preceitos dessa Lei são destinados aos órgãos do Poder Executivo e obrigam a seu cumprimento.
- b) O processo administrativo inicia-se com o protocolo do pedido do interessado, sendo vedado à administração iniciá-lo sem esse requisito.
- c) O requerimento inicial do interessado deve ser formulado por escrito e deve ser protocolado.
- *d) São legitimados como interessados no processo administrativo aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada.
- e) São legitimados como interessados no processo administrativo os maiores de 16 anos, desde que o façam no exercício de direito.

14 - O Código de Processo Civil classifica as pessoas jurídicas como sendo de direito público, interno e externo, e de direito privado. Acerca do assunto, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a da esquerda.

- | | |
|--|---------------|
| 1. Pessoa jurídica de direito público interno. | () MERCOSUL. |
| 2. Pessoa jurídica de direito público externo. | () IBAMA. |
| 3. Pessoa jurídica de direito privado. | () OAB. |
| | () CEF. |
| | () CORREIOS. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

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

15 - Toda a manifestação da atividade humana implica responsabilidade. O Código Civil disciplina a responsabilidade civil. Levando em consideração a proteção da lei às pessoas que sofrem danos e a responsabilização do causador do dano, considere as seguintes afirmativas:

- 1. Bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado. Se a ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação.
- 2. Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
- 3. Pais respondem civilmente pelos filhos menores que estiverem sob sua autoridade e em sua companhia.
- 4. Dono ou detentor de animal ressarcirá o dano por este causado, se não provar culpa da vítima ou força maior.
- 5. O dano proveniente da queda de objetos de prédios deverá ser ressarcido pelo condomínio, sendo posteriormente cobrado do morador.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2, 3 e 5 são verdadeiras.
- *d) Somente as afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 1, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

INFORMÁTICA

16 - Com relação ao uso da Internet, considere as seguintes afirmativas:

- 1. Quando nos referimos a uma rede wireless, estamos nos referindo a uma rede sem fio, que permite o acesso à Internet.
- 2. Para enviar um e-mail com o resultado de uma pesquisa de opinião criada com um editor de textos, não é necessário digitar o conteúdo da pesquisa no corpo da mensagem, basta anexar o arquivo que possui a pesquisa no e-mail que será enviado.
- 3. Antes de sair de férias, verifiquei, em um anúncio de jornal, que a Pousada ABC utiliza a Internet para pedidos de reserva de acomodações. Assim sendo, fui para casa e, utilizando o Outlook Express, visitei a página do hotel, na forma `www.host.dominio`, para verificar os preços e, após, utilizando o Internet Explorer, enviei um e-mail, na forma `usuário@host.dominio`, solicitando a reserva.
- 4. O botão Favoritos, no Internet Explorer, diz respeito à minha lista de e-mail, ou seja, meus contatos.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- *c) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

17 - As afirmações abaixo dizem respeito ao trabalho com computadores em rede interna.

- () Através do meu notebook, acessei uma rede, com apenas uma impressora compartilhada fazendo parte dela, para imprimir um documento criado pelo Microsoft Word e que está no Disco Local (C:) do meu notebook. Necessariamente, tenho que transferi-lo para um pen drive e utilizar um outro computador da rede para imprimir o documento.
- () O Disco Local (C:) do computador X de uma determinada rede está com a opção Compartilhar ativada. Logo, podemos, a partir de qualquer computador da rede, abrir com o Microsoft Excel uma planilha que está no Disco Local (C:) do computador X.
- () O Disco Local (C:) do computador X de uma determinada rede está com a opção Compartilhar ativada, ou seja, Permissões para C ativada e Controle Total ativada também. Nesse caso, podemos, a partir de qualquer computador da rede, eliminar todos os arquivos .DOC da pasta Meus Documentos do Disco Local (C:) do computador X.
- () Toda impressora disponibilizada para a rede tem que necessariamente estar ligada a um computador da rede.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

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

18 - Considere a figura abaixo, relativa ao Microsoft Excel.

	A	B	C	D	E	F
1	100	300	200	500	#####	
2						

O conteúdo da célula E1 é:

- a) 600.
- b) 800.
- c) 1000.
- *d) 100000.
- e) 80000.

19 - Considere a figura da questão 18, relativa ao Microsoft Excel. Que fórmula deverá ser colocada na célula F2 para que seja calculada a soma de TODOS os valores da Linha 1?

- a) =SOMA(A1:E1)
- b) (A1+B1+C1+D1+E1)
- *c) =SOMA(A1:E1)
- d) =(A1:E1)
- e) =SOMA(A1/E1)

20 - Numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda. As informações dizem respeito aplicativo Microsoft Word.

- | | |
|-----------|--|
| 1. Ctrl+V | () Abre a janela para localizar texto no documento. |
| 2. Ctrl+C | () Recorta a seleção do documento para a área de transferência. |
| 3. Ctrl+X | () Abre a janela para substituir texto no documento. |
| 4. Ctrl+L | () Cola o conteúdo da área de transferência. |
| 5. Ctrl+U | () Copia a seleção e coloca-a na área de transferência. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 3 – 5 – 4.
- *b) 4 – 3 – 5 – 1 – 2.
- c) 5 – 2 – 4 – 3 – 1.
- d) 4 – 5 – 2 – 1 – 3.
- e) 5 – 3 – 4 – 1 – 2.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

21 - “Nas últimas décadas, as reuniões não apenas se tornaram complexas como ganharam diversas modalidades (ou meios de realização). É na fase de planejamento que o condutor decide o tipo de reunião que será realizado” (Barbosa, 2009, p. 53).

Ao profissional de Secretariado Executivo cabe optar pelo melhor tipo de organização de reunião – entendendo-a como ferramenta de gestão –, analisando sempre as demandas do executivo. Assinale a alternativa que apresenta corretamente as possíveis modalidades.

- a) Reunião setorizada, reunião específica por assunto, reunião administrativa e reunião virtual.
- b) Reunião tradicional, reunião por videoconferência, reunião por tema e reunião administrativa.
- c) Reunião virtual, reunião financeira, reunião por assunto e reunião ambiental.
- *d) Reunião tradicional, reunião virtual, reunião por videoconferência e reunião ambiental.
- e) Reunião por demanda, reunião ambiental, reunião virtual e reunião por assunto.

22 - **Com relação ao Capítulo VI (Das Relações com a Empresa) do Código de Ética, instrumento publicado no Diário Oficial da União em 7/7/1989, compete ao profissional, no exercício de suas atividades:**

- a) ser um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas quando restritas às atividades de seu setor.
- b) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais.
- *c) atuar como figura chave no fluxo de informações, desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de informação.
- d) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com o erro, contravenção penal ou infração a este código de ética.
- e) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal e facilidades, em detrimento de outros profissionais.

23 - “O plenário do VIII Congresso Nacional de Secretariado, composto por 854 profissionais secretárias e secretários de todo o Brasil, reunidos em Manaus, capital do estado do Amazonas, entre 27 e 30 de setembro de 1992, aprovou por unanimidade o encaminhamento às autoridades constituídas, através dos sindicatos estaduais e da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC), [...] deliberações que constituem a carta de Manaus.”

Esse documento, que contempla reivindicações fundamentais para a legitimação da profissão:

- a) reforça a importância da Lei 7.377 e reconhece que seu texto atende amplamente as necessidades da profissão.
- *b) referenda o pedido de alteração do artigo 3º da Lei 7.377 encaminhado ao Congresso Nacional pela FENASSEC, visando assegurar os direitos da categoria.
- c) assume o compromisso de divulgar a Lei 7.377 por todas as empresas do país.
- d) propõe a fiscalização com relação à efetivação da lei nas empresas.
- e) promove a aplicação da lei, pelas organizações e/ou entidades sindicais de secretariado

24 - “A economia mundial e os novos mercados a partir da globalização fizeram surgir novas modalidades de negócios. A Internet tornou-se ambiente próspero para a comercialização sem fronteiras, tornando-se parte das relações comerciais diárias. É nesse novo nicho que surgiram também os novos conceitos: B2B (business to business – de empresa para empresa), B2C (business to consumer – da empresa para o consumidor) e E-learning (educação a distância). As corporações que investem nesses ramos de negócios também utilizam os serviços do secretariado, que ganha também um novo papel: o de *webwriter*.”
(Sabino e Rocha, 2004, p. 150.)

O profissional de secretariado executivo está habilitado, no que se refere a sua formação, a atuar como *webwriter*, pois:

- a) o *webwriter* é responsável por organizar a logística da empresa, ampliando os setores e regularizando a aquisição de material de expediente.
- b) o *webwriter* é responsável pela manutenção dos computadores da empresa, prezando por equipamentos que atendam as demandas empresariais.
- c) o *webwriter* é responsável pelo layout dos setores, aperfeiçoando o mobiliário, mantendo o ambiente agradável para os funcionários.
- *d) O *webwriter* é responsável pelos textos do site da empresa e atualização dos textos, efetuando as pesquisas necessárias para a manutenção do site.
- e) o *webwriter* é responsável pelo setor de gestão de pessoas, bem como por todos os treinamentos pertinentes à organização.

25 - **Ao entrar na empresa, o profissional de secretariado executivo deverá tomar algumas providências para organizar seu trabalho. No que se refere a atendimentos telefônicos, é importante que esse profissional:**

- *a) receba de seu executivo as orientações sobre como proceder com as chamadas telefônicas. Se ele já estabeleceu que atende a determinadas chamadas, não demore para lhe passar determinadas ligações.
- b) filtre as ligações com base no bom senso, dispensando a realização de reunião prévia sobre o assunto com a chefia.
- c) para ser mais eficiente, dispense a realização de seleção das chamadas e as transfira para sua chefia imediata.
- d) anote todas as ligações e ao final do dia confeccione um relatório para encaminhar para o executivo.
- e) não transfira a ligação no momento em que receber a chamada, porque é importante primeiramente encaminhar um e-mail para o executivo questionando quais ligações ele atenderá.

- 26 - “No atual contexto organizacional voltado para gestão dos recursos da informação, é inadmissível a existência de um assessor executivo que não compreenda com clareza as muitas significações subjacentes no conceito de informação, pois o trabalho secretarial contemporâneo exige ampla compreensão conceitual.”

(Nonato, 2009, p. 199.)

O conceito ampliado de informação também exige que o secretário executivo estabeleça uma nova lógica de inter-relação entre:

- a) missão e política empresarial.
- b) atendimento telefônico e atendimento pessoal.
- c) código de ética e lei de regulamentação.
- d) informação genérica e informação específica.
- *e) teoria e prática dos documentos empresariais.

- 27 - **A transferência interna de documentos é uma ferramenta metodológica da arquivística que tem por finalidade:**

- a) encaminhar os documentos em desuso para o setor de almoxarifado da empresa.
- *b) liberar o arquivo de papéis sem utilidade, manter espaço disponível e facilitar o trabalho de arquivar.
- c) liberar espaço para o profissional de secretariado acumular mais papéis e documentos.
- d) transferir documentos de uma empresa para outra.
- e) eliminar em definitivo os documentos da secretaria.

- 28 - “O GED converte papel ou microformas (rolos de microfilme, microfichas, cartões-janela etc.), documentos e outros dados em imagens eletrônicas. Com base nessas imagens, os documentos eletrônicos podem ser impressos, enviados por meio de fax e/ou Internet e localizados para edição.”

(Neiva e D’Elia, 2009, p. 64.)

Dentre as inúmeras vantagens da utilização do GED, pode(m)-se destacar:

- *a) o sequenciamento, o rastreamento e geração de relatórios (workflow), a indexação e a referência cruzada.
- b) a não-utilização de papel nos arquivos dos setores, resultando em mais espaço para novos arquivamentos.
- c) a compilação de dados sobre os diversos assuntos dos setores sem necessidade de manutenção eletrônica.
- d) a realização de backup nas máquinas do setor apenas uma vez ao ano.
- e) a dispensa de cópia impressa de documentos arquivados no sistema GED.

- 29 - “É assertiva aquela pessoa que declara ou afirma algo de maneira positiva, direta ou vigorosa. [...] Ser assertivo nada mais é do que ser autoafirmativo, possuir comportamento afirmativo”.

(Neiva e D’Elia, 2009, p. 96.)

Assertividade no trabalho é fundamental para a atuação do profissional de Secretariado Executivo. Assinale a alternativa que apresenta um comportamento assertivo.

- a) Independentemente da situação, falar o que pensa e agir pelo impulso.
- *b) Desenvolver autoimagem positiva, ouvir de forma eficiente e não tirar conclusões precipitadas.
- c) Interferir na vida dos colegas e chefias com o intuito de resolver todos os problemas.
- d) Auxiliar os colegas em todas as atividades por eles desenvolvidas.
- e) Solicitar aumento salarial sempre que receber elogios da alta direção ou chefia imediata.

- 30 - **As semanas de integração realizadas pelos setores de gestão de pessoas são fundamentais para que os novos funcionários conheçam a empresa (setores e funcionários), porém nem sempre haverá possibilidade de realização de atividades de integração. Com relação ao papel do secretário executivo nesse aspecto, é correto afirmar:**

- a) O secretário executivo é assessor da alta direção, não devendo se responsabilizar pelas ações de integração dos novos funcionários.
- b) O secretário executivo não tem papel integrador, pois é parte do trabalho dos novos funcionários conhecerem suas atribuições e setores da empresa.
- *c) O secretário executivo é o elo entre a alta direção e os demais funcionários, cabendo-lhe dar suporte aos novos funcionários do seu setor.
- d) O secretário executivo é o elo entre direção e demais funcionários, o que obriga os novos funcionários a prestar contas das atividades para o profissional secretário.
- e) O secretário executivo deve assessorar o seu setor com eficiência e não se envolver com os processos de integração da empresa.

- 31 - “O trabalho de uma secretária torna-se mais agradável e simples se ela dispõe de conhecimentos profissionais sobre arquivística, redação, gramática, informática, controles contábeis e outros diretamente ligados à área em que atua. Por isso precisa estar atualizada e adquirir sempre mais conhecimentos.”

(Hernandes e Medeiros, 2010, p. 285.)

Os conhecimentos adquiridos dão suporte para a atuação profissional e subsidiam a organização do trabalho do secretário. Para uma atuação efetiva, é interessante que esse profissional tenha clareza de suas atribuições dentro da empresa. Assinale a alternativa que apresenta corretamente exemplo(s) de suas atribuições.

- a) Organização de almoxarifado e depósitos.
- *b) Organização de reuniões e viagens e elaboração de projetos.
- c) Controle financeiro da empresa e serviços contábeis.
- d) Contratação de funcionários e execução das demissões.
- e) Controle os processos trabalhistas da empresa.

32 - As introduções das correspondências são fundamentais para o sucesso no processo de comunicação quando utilizamos essa ferramenta. Por esse motivo, não devemos utilizar a seguinte expressão:

- a) Comunicamos que...
- b) Solicitamos...
- *c) Venho por meio desta...
- d) Desejamos científicá-lo...
- e) Atendendo às solicitações...

33 - Para controle e administração do tempo, é interessante que o profissional de secretariado executivo:

- a) delegue suas tarefas para profissionais de outras áreas, mas verifique, com periodicidade, se foram realizadas.
- b) realize algumas tarefas antes do horário de trabalho, para "sobrar" mais tempo durante o dia.
- c) realize as tarefas importantes em primeiro lugar, delegando a outros as menos importantes, indiferentemente da tarefa.
- d) desenvolva as tarefas muito importantes e pouco urgentes por primeiro.
- *e) estabeleça um eixo de prioridade das tarefas coerente com as atividades a serem realizadas.

34 - "A formação do secretariado permite que este profissional desenvolva processos para a rotina dos escritórios. Para isso, a secretária deve lembrar que um processo maduro é padronizado para todos e é de conhecimento da equipe, suportado pela alta administração e passível de melhoria contínua." (Sabino e Rocha, 2004, p. 77.)

Assinale a alternativa que apresenta uma atribuição do gestor de processos na área secretarial.

- a) Controlar autoritariamente as fases do processo, para que ele se cumpra de acordo com o previsto.
- b) Realizar mapeamento da equipe, selecionando os funcionários menos motivados.
- c) Não divulgar para a equipe o projeto do processo, apenas delegar as tarefas.
- *d) Verificar mapeamento (o que fazer, como fazer, quando e para quem) e documentação.
- e) Escolher pessoas altamente qualificadas, mesmo quando não há verba para contratação.

35 - "O trabalho de recepção inicial a todos os visitantes da empresa, geralmente, é reservado a funcionários específicos para a função, o que permite a maior concentração da secretária em tarefas mais complexas, como, por exemplo, a redação de correspondências ou relatórios. No entanto, a recepção da alta administração, quando em estrutura mais enxuta (tendência da administração atual), cabe à secretária. O método tradicional de atendimento atencioso, solícito e gentil continua sendo a base para um bom trabalho de recepção. Mas agora assume novas variáveis."

(Sabino e Rocha, 2004, p. 51.)

As novas ferramentas para atuação do receptivo da empresa contemplam:

- *a) crachá com fotos e registro dos dados pessoais por meio de sistema eletrônico.
- b) registro de entrada e saída em protocolo impresso (caderno protocolo) com assinatura do visitante.
- c) acompanhamento do visitante por um segurança.
- d) apresentação dos setores da empresa para o visitante enquanto ele não é atendido pela pessoa com a qual veio se reunir.
- e) discriminação da pauta da reunião programada, feita pelo visitante em ficha de cadastro.

36 - "O PDCA é um círculo da qualidade. Ele é muito utilizado nas empresas e pode também ser aplicado na vida pessoal. O seu objetivo é melhoria contínua."

(Bond e Pustilnick, 2008, p. 32.)

Os termos do ciclo PDCA tem os seguintes significados:

- a) P – projeto (project), D – detalhamento (detail), C – controle (control), A – atenção (attention).
- b) P – plano (plan), D – descrição (description), C – coordenação do projeto (coordination), A – atividades (act).
- *c) P – planejamento (plan), D – desenvolvimento (do), C – verificação (check), A – ações corretivas (act).
- d) P – planejamento (plan), D – descrição (description), C – controle (control), A – ações corretivas (act).
- e) P – projeto (project), D – detalhamento (detail), C – verificação (check), A – ações corretivas (act).

37 - "Brainstorming significa uma tempestade de ideias, ou seja, é um momento que se oportuniza para as pessoas sugerirem ou darem ideias sobre algo que se deseja discutir."

(Bond e Pustilnick, 2008, p. 36.)

Entre os critérios para aplicação do brainstorming, estão:

- *a) deixar a imaginação fluir, aperfeiçoar as ideias, não criticar as ideias dos outros, tentar fugir das ideias convencionais.
- b) deixar a imaginação fluir, aceitar todas as ideias, convencionais ou não, criticar as ideias negativas.
- c) aperfeiçoar as ideias, deixar a imaginação da equipe fluir até determinado ponto, aceitar as ideias convencionais.
- d) criticar ideias ruins, solicitar opinião dos destaques da equipe, aperfeiçoar as melhores ideias.
- e) anotar as ideias, eliminar as ideias muito ruins, aceitar a opinião dos líderes das equipes.

38 - “Os princípios da qualidade total devem nortear a empresa para que a qualidade esteja sempre inserida na cultura organizacional. Os princípios permeiam todas as esferas organizacionais.”

(Bond e Pustilnick, 2008, p. 22.)

O profissional de Secretariado Executivo deve conhecer os princípios da qualidade total para atuar como multiplicador dos programas da qualidade. São considerados princípios da qualidade:

- a) satisfação dos clientes, gerência individual, trabalho em equipe.
- *b) total satisfação dos clientes, gerência participativa, desenvolvimento de pessoas.
- c) atualização dos dados dos funcionários, satisfação dos clientes internos, trabalho em equipe.
- d) gerência individual, recompensa aos destaques individuais da empresa.
- e) satisfação parcial dos clientes, gerência participativa, desenvolvimento da alta direção.

39 - “Muitos profissionais têm dificuldade em exercer um papel mais estratégico em relação à gestão e organização de eventos. Essa dificuldade é compreensível, uma vez que para organizar um evento é preciso estar atento a todo e qualquer pormenor, o que requer muito tempo e dedicação.”

(Giacaglia, 2010, p. 23.)

Entre as habilidades fundamentais exigidas pela nova formação do gestor, destacam-se:

- a) falar mais de um idioma, ser autoritário quando necessário, liderar com firmeza as equipes formadas.
- b) saber lidar com fornecedores, resolver os problemas mais simples antes dos mais complexos.
- c) ter conhecimentos multiculturais, políticos e sociais.
- *d) ter visão estratégica, saber trabalhar sob pressão, saber lidar com problemas.
- e) ter visão estratégica, realizar eventos mesmo quando não existir um planejamento.

40 - “A atividade de eventos envolve não só os profissionais da área responsável em planejá-los e organizá-los, mas também vários outros de diferentes áreas. É preciso que o gestor seja capaz de manter relacionamentos com um grande número de pessoas, de diferentes níveis e perfis, pois elas também contribuem para o sucesso dos eventos.”

(Giacaglia, 2010, p. 23.)

O relacionamento com diversos setores e pessoas exige do profissional de eventos ampla capacidade de decisão frente às diversas etapas da organização do evento. Por esse motivo, é importante para o gestor de eventos:

- a) saber relacionar-se com os diferentes setores e pessoas, acatando todas as sugestões e solicitações de modificações das etapas da organização de eventos sugeridas.
- b) saber relacionar-se com os setores que apoiam o evento; com os demais setores, manter apenas uma relação de aparências.
- c) negocie os imprevistos com a alta direção, e se for preciso, desligar membros da equipe de eventos que cometerem falhas.
- *d) Saber relacionar-se e lidar com pessoas de diferentes perfis e áreas, entendendo que isso não significa necessariamente aceitar todas as opiniões, acatar todas as sugestões e receber todas as orientações sobre o trabalho.
- e) saber relacionar-se com os setores, entendendo que sempre que uma sugestão for encaminhada ao gestor de eventos ele deverá aceitar, para evitar conflitos.