

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

CONCURSO PÚBLICO 2009



CARGO: TÉCNICO EM SECRETARIADO

Número de Questões: **40** (10 de Língua Portuguesa e 30 de Conhecimentos Específicos)
Duração da Prova: **4 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 deste caderno, antes de iniciar a prova. Em caso de problemas de impressão, peça a imediata substituição do caderno de provas.
- ⚙ Cada questão é composta por cinco itens numerados de I a V. Cada item deverá ser julgado como **CERTO** (C) ou **ERRADO** (E).
- ⚙ 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: **10 de agosto de 2009** (<<http://www.coperve.ufpb.br>>).
- ⚙ Gabarito definitivo: **21 de agosto de 2009** (<<http://www.coperve.ufpb.br>>).
- ⚙ Relação dos candidatos habilitados à prova teórico-prática e informações sobre critérios e procedimentos de aplicação dessa prova: **21 de agosto de 2009**.
- ⚙ Resultado final do Concurso será homologado mediante publicação no Diário Oficial da União e no endereço www.ufpb.br.
- ⚙ Aplicação das provas teórico-práticas para as categorias relacionadas nos itens 1 e 2 do Edital 37/2009 será no período de **08 a 18 de setembro de 2009**.

I – LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às questões de 1 a 10, leia o **TEXTO** abaixo.

Falando difícil

1 Quando começam a ser ouvidas quase todo dia palavras que ninguém ouvia antes, é bom prestar
atenção — estão criando confusão na língua portuguesa e raramente isso resulta em alguma coisa boa. No
mundo dos três poderes e da política em geral, por exemplo, fala-se cada vez mais um idioma que tem
4 cada vez menos semelhança com a linguagem de utilização corrente pelo público. As preferências, aí,
variam de acordo com quem está falando. A ministra da Casa Civil, Dilma Rousseff, colocou no mapa a
palavra “escandalização”, à qual acrescentou um “do nada”, para escrever o noticiário sobre o dossiê (ou
banco de dados, como ela prefere) feito na Casa Civil com informações incômodas para o governo
8 anterior. Mais recentemente, o ministro Gilmar Mendes, presidente do Supremo Tribunal Federal,
contribuiu com o seu “espetacularização”; foi a palavra, vinda de uma língua desconhecida, que
selecionou para manifestar seu desagrado quanto à colocação de algemas no banqueiro Daniel Dantas,
durante as operações da Polícia Federal, que lhe valeram o desconforto de algumas horas na prisão.
12 “Obstaculização”, “fulanização” ou “desconstitucionalização” são outras das preferidas do momento —
sendo certo que existe, por algum motivo, uma atração especial por palavras que acabam em “zação”.

O ministro Tarso Genro, da Justiça, parece ser o praticante mais entusiasmado desse tipo de
linguagem entre as autoridades do governo. Poucas coisas, hoje em dia, são tão difíceis quanto pegar o
16 ministro Genro falando naquilo que antigamente se chamava “português claro”. Ele já falou em
“referência fundante”, “foco territorial etário”, “escuta social orgânica articulada”, entre outras coisas
igualmente alarmantes; na semana passada, a propósito da influência do crime organizado nas eleições
municipais do Rio de Janeiro, observou que “a insegurança já transgrediu para a questão eleitoral”. É
20 curioso, uma vez que, como alto dirigente do Partido dos Trabalhadores, deveria se expressar com
palavras que a média dos trabalhadores brasileiros conseguisse entender. Que trabalhador, por exemplo,
saberia o que quer dizer “referência fundante”? Mas também o PT, e não só o ministro Genro, gosta de
falar enrolado. Seus líderes vivem se referindo a “políticas”, que em geral são “estruturantes”; dizem que
24 isso ou aquilo é “pontual”, e assim por diante. “Políticas”, no entendimento comum da população, são
mulheres que se dedicam à política; a senadora Ideli Salvatti ou a ex-prefeita Marta Suplicy, por exemplo,
são políticas. “Pontual”, da mesma forma, é o cidadão que chega na hora certa aos seus compromissos.
Fazer o quê? As pessoas acham que esse palavreado as torna mais inteligentes, ou mais profissionais.
28 Conseguem, apenas, tornar-se confusas, ou simplesmente bobas.

As coisas até que não estariam de todo mal se só os habitantes do mundo oficial falassem nesse
patoá. Mas a história envolve muito mais gente boa, e muito mais do que apenas falar complicado — o
que ela mostra, na verdade, é que o português está sendo tratado a pedradas no Brasil. O problema
32 começa com a leitura. O presidente Luiz Inácio Lula da Silva, por exemplo, vive se orgulhando de não ler
livros — algo que considera, além de chato, como um certificado de garantia de suas origens populares.
Lula ficaria surpreso se soubesse quanta gente na elite brasileira também não lê livro nenhum — ou então
lê pouco, lê livros ruins ou não entende o que lê. Muitos brasileiros ricos, como empresários, altos
36 executivos e profissionais de sucesso, têm, sabidamente, problemas sérios na hora de escrever uma frase
com mais de vinte palavras. Escrevem errado, escrevem mal ou não dá para entender o que escrevem —
ou, mais simplesmente, não escrevem nada. No mesmo caminho vão professores, do primário à
universidade, artistas, profissionais liberais, cientistas, escritores, jornalistas — que já foram definidos,
40 por sinal, como indivíduos que desinformam, deseducam e ofendem o vernáculo.

O mau uso do português resulta em diversos problemas de ordem prática, o primeiro dos quais é
entender o que se escreve. Não é raro, por exemplo, advogados assinarem petições nas quais não
conseguem explicar direito o que, afinal, seus clientes estão querendo — ou juízes darem sentenças em
44 português tão ruim que não se sabe ao certo o que decidiram. Há leis, decretos, portarias e outros
documentos públicos incompreensíveis à primeira leitura, ou mesmo à segunda, à terceira e a quantas
mais vierem. Não se sabe, muitas vezes, que linguagem foi utilizada na redação de um contrato. Os
balanços das sociedades anônimas, publicados uma vez por ano, permanecem impenetráveis.

48 Há mais, nisso tudo, do que dificuldades de compreensão. A escritora Doris Lessing, prêmio
Nobel de Literatura de 2007, diz que, quando se corrompe a linguagem, se corrompe, logo em seguida, o
pensamento. É o risco que se corre com o português praticado atualmente no Brasil de terno, gravata e
diploma universitário.

1. No texto, o autor faz considerações acerca da linguagem. Com base nessas considerações, julgue as assertivas a seguir:
 - I. A fala, no âmbito dos poderes públicos, e da política, assume feição bem própria, distanciando-se da maneira comum do falar do público.
 - II. A linguagem utilizada por políticos e parlamentares mostra-se cada vez mais cuidada, por expressar a forma de comunicação de pessoas cultas.
 - III. O rebuscamento vocabular do Ministro Tarso Genro é uma exigência do cargo, representante da alta esfera do governo.
 - IV. O processo de criação de novas palavras nem sempre é bem-vindo, uma vez que, na maioria das vezes, pode causar problema na comunicação.
 - V. A escolha de palavras ou expressões por parte dos políticos e parlamentares representa a necessidade de se criar uma língua que identifique essas categorias na sociedade brasileira.
2. O autor titula seu texto com a frase *Falando difícil*. Considerando a sua argumentação acerca do “falar difícil”, julgue as assertivas a seguir:
 - I. Apenas os políticos cometem o erro de se expressar com palavreado difícil, pois os demais segmentos da sociedade primam pela clareza na comunicação.
 - II. Apenas os professores, do ensino fundamental à universidade, mantêm o respeito à língua, evitando esse tipo de uso da linguagem.
 - III. Artistas, escritores e jornalistas, mesmo dando asas à imaginação, seguem rigorosamente as normas de uso da língua, revelando um apreço ao seu idioma.
 - IV. Tanto as autoridades do governo, como as citadas no texto, quanto outros cidadãos, que se destacam no mundo empresarial, estão se descuidando de sua língua materna.
 - V. O ato de falar difícil impressiona o público, por isso deve ser uma norma a ser seguida por aqueles que vivem em contato com o público.
3. Segundo o autor, “[...] *o português está sendo tratado a pedradas no Brasil.*” (linha 31) e isso é consequência de alguns fatores. Em relação a essa questão, julgue as assertivas seguintes:
 - I. O descaso com a leitura, exclusivo daqueles que são analfabetos, tem comprometido o uso da língua e da comunicação.
 - II. Os professores, até mesmo os universitários, a exemplo de políticos, empresários e profissionais liberais, usam inadequadamente a língua, gerando problemas de compreensão.
 - III. A elite brasileira, em número expressivo, apresenta dificuldades que se referem ao domínio da leitura e da escrita.
 - IV. O português, falado e escrito atualmente no Brasil, está fadado à preferência do usuário que o modifica arbitrariamente, causando problemas sérios de compreensão.
 - V. O português é uma língua viva, e, por isso, está sujeito a “modismos”, o que é salutar para a geração atual e futura.
4. Considerando as tipologias textuais presentes no texto, julgue as assertivas a seguir:
 - I. O uso recorrente de sequências narrativas reforça a tese defendida pelo autor.
 - II. O uso recorrente de sequências explicativas constitui um recurso da argumentação.
 - III. O emprego de sequências descritivas constitui uma falha da argumentação.
 - IV. O uso de sequências argumentativas contribui para a sustentação da tese defendida pelo autor.
 - V. O uso recorrente de sequências narrativo-descritivas prejudica a argumentação do texto.

5. Leia:

“*Mas também o PT, e não só o ministro Genro, gosta de falar enrolado.*” (linhas 22-23)

Considerando a análise da expressão destacada no fragmento, julgue as assertivas seguintes:

- I. Introduce oração que nega radicalmente o enunciado anterior.
- II. Expressa circunstância de condição, ressaltando que o PT também gosta de falar enrolado.
- III. Introduce argumento que reafirma a ideia de que políticos usam a linguagem de forma enrolada.
- IV. Inicia um novo argumento que contraria a ideia de que os políticos não usam adequadamente a língua.
- V. Expressa inclusão, possibilitando a continuidade do ponto de vista do autor acerca do uso da língua pelos políticos.

6. O conectivo **que**, entre outras funções, aparece no texto com valor restritivo. Considerando esse valor, julgue os fragmentos a seguir:
- I. “Quando começam a ser ouvidas quase todo dia palavras que ninguém ouvia antes, [...]” (linha 1)
 - II. “[...] fala-se cada vez mais um idioma que tem cada vez menos semelhança com a linguagem de utilização corrente pelo público.” (linhas 3-4)
 - III. “Poucas coisas, hoje em dia, são tão difíceis quanto pegar o ministro Tarso Genro naquilo que antigamente se chamava ‘português claro’.” (linhas 15-16)
 - IV. “[...] a propósito da influência do crime organizado nas eleições municipais do Rio de Janeiro, observou-se que a insegurança já transgrediu para a questão eleitoral.” (linhas 18-19)
 - V. “‘Políticas’, no entendimento comum da população, são mulheres que se dedicam à política; [...]” (linhas 24-25)
7. Considerando a mesma regência da forma verbal destacada em “Quando começam a ser ouvidas quase todo dia palavras que ninguém **ouvia** antes, [...]” (linha 1), julgue os verbos destacados nos fragmentos a seguir:
- I. “[...] são mulheres que se **dedicam** à política; [...]” (linhas 24-25)
 - II. “As pessoas **acham** que esse palavreado as torna mais inteligentes, ou mais profissionais.” (linha 27)
 - III. “Lula ficaria surpreso se **soubesse** quanta gente na elite brasileira também não lê livro nenhum –” (linha 34)
 - IV. “O mau uso do português **resulta** em diversos problemas de ordem prática, [...]” (linha 41)
 - V. “Os balanços das sociedades anônimas, publicados uma vez por ano, **permanecem** impenetráveis.” (linhas 46-47)
8. Há, no texto, registro de uso do verbo na voz passiva. Considerando esse uso, nas formas destacadas abaixo, julgue os fragmentos a seguir:
- I. “As preferências, aí, variam de acordo com quem **está falando**.” (linhas 4-5)
 - II. “Seus líderes vivem se referindo a políticas, que em geral **são estruturantes**.” (linhas 24-25)
 - III. “Conseguem, apenas, **tornar-se confusas**, ou simplesmente bobas.” (linha 28)
 - IV. “[...] – o que ela mostra é que o português **está sendo tratado** a pedradas no Brasil.” (linhas 30-31)
 - V. “Não se sabe, muitas vezes, que linguagem **foi utilizada** na redação de um contrato.” (linha 46)
9. Considerando o uso dos conectivos destacados no fragmento “A escritora Doris Lessing, prêmio Nobel de Literatura de 2007, diz que, **quando** se corrompe a linguagem, se corrompe, **logo em seguida**, o pensamento. (linhas 48-50), julgue as assertivas a seguir:
- I. O conectivo *quando* e a expressão *logo em seguida* introduzem orações que expressam ideia, respectivamente, de tempo e de conclusão.
 - II. O conectivo *quando* e a expressão *logo em seguida* estabelecem relação de temporalidade entre as orações.
 - III. O conectivo *quando* pode ser substituído pelo conectivo *sempre que*, mantendo-se a mesma circunstância.
 - IV. A expressão *logo em seguida* pode ser substituída pela conjunção *portanto*, sem alteração do sentido do fragmento.
 - V. A expressão *logo em seguida* modifica a forma verbal “*corrompe*”, indicando-lhe circunstância de tempo.
10. Leia:
- “É curioso, uma vez que, como dirigente do Partido dos Trabalhadores, deveria se expressar com palavras que a média dos trabalhadores brasileiros conseguisse entender.” (linhas 19-21)
- Considerando a concordância das formas verbais nesse fragmento, julgue as assertivas a seguir:
- I. O uso da forma verbal *deveria* constitui um desvio da norma padrão da língua escrita, visto que não concorda com o seu sujeito.
 - II. A forma verbal *deveria* poderá ser flexionada no plural, estabelecendo a concordância com o termo *trabalhadores*.
 - III. A forma verbal *conseguisse* está flexionada no singular, concordando com o sujeito *a média dos trabalhadores brasileiros*.
 - IV. A forma verbal *conseguisse* poderá flexionar-se também no plural, mantendo-se a concordância com a expressão *trabalhadores brasileiros*.
 - V. O uso das formas verbais *deveria* e *conseguisse* está de acordo com a norma padrão da língua escrita.

II – TÉCNICO EM SECRETARIADO

11. Quanto à evolução da profissão de secretariado, julgue as assertivas abaixo:
- I. Através de pesquisas históricas, percebemos que o "antepassado" do secretário foi o Escriba – profissional de atuação destacada em toda a Idade Antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio.
 - II. A palavra secretária tem origem no Latim, onde encontramos, a princípio, as palavras: *secretarium/secretum*, que significa lugar retirado, conselho privado; e secreta: particular, segredo, mistério.
 - III. Durante a Idade Média, a profissão de secretário reapareceu e evoluiu bastante.
 - IV. Na Idade Moderna, com o ressurgir do comércio, a necessidade da função do secretário reaparece. Integra-se, mais tarde, à estrutura organizacional das empresas e permanece em evolução até os nossos dias.
 - V. Em meados do século XIV, 70% da classe secretarial originavam-se dos mosteiros, fato este nada surpreendente, pois, naquela época, os secretários eram todos homens.
12. Em relação à participação e à contribuição das mulheres na profissão de secretariado, julgue as assertivas abaixo:
- I. A mulher ainda não passa a atuar como secretária, na Europa e nos Estados Unidos, a partir das duas Guerras Mundiais, mesmo com a escassez de mão de obra masculina, desviada para os campos de batalha, e, com uma estrutura industrial/empresarial desenvolvida.
 - II. No Brasil, vamos perceber a atuação da mulher como secretária a partir da década dos anos 30, com a chegada das multinacionais, cuja cultura organizacional ainda não estava habituada com a presença da mulher.
 - III. As mulheres só surgiram no cenário como secretárias quando Napoleão Bonaparte levou uma a fim de registrar os detalhes das batalhas, a cada uma de suas campanhas.
 - IV. Um fato que influenciou o aumento numérico de secretárias foi o salário alto e atrativo.
 - V. A Segunda Guerra Mundial, diferentemente da primeira, levou a sua cota de mão de obra e a procura por secretárias aumentou à medida que os negócios progrediram.
13. Considerando a legislação pertinente à profissão de secretariado, julgue as assertivas abaixo:
- I. Se, por um lado, foi absurda a rígida separação estabelecida entre secretários e secretárias, por outro lado, deve-se evidenciar que foram os homens que empreenderam a luta pelos direitos da categoria.
 - II. A Lei nº 1421/77 instituiu a data de 30 de setembro como o DIA NACIONAL DA SECRETÁRIA.
 - III. A Lei nº 6.556/78, de 5 de setembro de 1978, não possui mecanismos que obriguem as empresas a cumpri-la e conserva da Lei nº 6.556/77 o dispositivo que torna as Delegacias Regionais de Trabalho responsáveis pelo Registro Profissional, o que tem ocasionado os mais díspares julgamentos, prejudicando a classificação ideal dos secretários.
 - IV. A ampliação do conceito e a distinção entre o secretariado técnico e o executivo veio somente em 30 de setembro de 1985, quando foi assinada a Lei nº 7.377.
 - V. Inédito no Brasil foi o fato de serem esses os primeiros sindicatos de nomenclatura feminina, contrariando a verdade da profissão e as normas gramaticais corriqueiras.
14. Considerando as leis nº 6.556 e 7.377 de regulamentação da profissão de Secretariado, julgue as assertivas a seguir:
- I. Configura-se técnico em secretariado o profissional portador de certificado de conclusão de Curso de Secretariado, em nível médio.
 - II. Organização e manutenção dos arquivos de secretaria é atribuição do técnico em secretariado.
 - III. Execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico, são atribuições do técnico em secretariado.
 - IV. O técnico em secretariado necessariamente deve possuir conhecimentos protocolares.
 - V. Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria são atribuições do técnico em secretariado.

15. Quanto à importância da organização no ambiente de trabalho, julgue as assertivas abaixo:
- I. Facilita o acompanhamento das prioridades, dos objetivos e do cumprimento de metas.
 - II. Favorece a beleza e a harmonia do ambiente.
 - III. Nem sempre proporciona qualidade pessoal e profissional.
 - IV. Sempre traz como consequência aumento de salário.
 - V. Melhora a credibilidade e o marketing pessoal e profissional.
16. Quanto ao marketing pessoal e o sucesso profissional, julgue as assertivas a seguir:
- I. Para entender as etapas básicas do marketing profissional, a associação com um produto ajuda a entender o processo.
 - II. Quando se fala em embalagem, em relação ao profissional, está-se fazendo referência à ética, à vestimenta e à etiqueta.
 - III. Ter bom conteúdo significa ter boa aparência.
 - IV. Fazer uma boa distribuição do profissional significa distribuir os conhecimentos em várias áreas.
 - V. Um profissional da área de secretariado, com imagem positiva, tem ética, sabe comportar-se e apresentar-se com a indumentária adequada a seu cargo, a seu ambiente de trabalho, a sua idade e a seu perfil físico.
17. Saber usar o aparelho telefônico é uma habilidade indispensável ao técnico em secretariado. Levando esse fato em consideração, julgue as assertivas a seguir:
- I. O atendimento telefônico envolve o conhecimento de princípios básicos como cortesia, tranquilidade, atenção e modulação da voz.
 - II. O atendimento telefônico pode ser feito sem identificação da organização.
 - III. Se o cliente não quiser identificar-se, deve-se informar que a pessoa procurada não poderá atendê-lo se não for informado quem está telefonando.
 - IV. Ao transferir ligações, não se devem fornecer as informações já disponíveis.
 - V. Nas chamadas telefônicas, o uso de interjeições e de gíria é admitido.
18. Sabemos que a agenda tem por finalidade organizar todos os compromissos assumidos pelo executivo e pelo técnico em secretariado. Nesse contexto, julgue as assertivas abaixo:
- I. Para que a agenda funcione como um ponto de apoio tanto para o técnico em secretariado como para o executivo, faz-se necessário que os dois marquem um horário diário a fim de programar os novos compromissos e checar os antigos.
 - II. Deve-se lembrar o executivo dos compromissos agendados com antecedência e nunca “em cima da hora”.
 - III. Não se deve fazer da agenda um arquivo de documentos.
 - IV. Não se deve fazer da agenda um bloco de anotações diárias.
 - V. Ao terminar o ano, não se deve jogar fora a agenda, uma vez que o técnico em secretariado poderá precisar de informações para o próximo ano.
19. Quanto ao comportamento adequado no ambiente de trabalho, julgue as assertivas a seguir:
- I. Estabelecer, de imediato, intimidade com os outros funcionários não necessariamente causará embaraços futuros ao técnico em secretariado, uma vez que nenhuma organização é mais conservadora e aprova comportamentos exagerados.
 - II. É preferível ser mais cerimonioso no trato com o executivo e com os colegas a pecar pela informalidade.
 - III. Regras de etiqueta e boas maneiras foram criadas apenas para serem usadas na vida social.
 - IV. Uma organização bem sucedida não deve abrigar profissionais que não só possuam longo currículo, mas também sejam pontuais, discretos com seus colegas e clientes.
 - V. As regras de apresentação pessoal modificam-se em função do cargo exercido na organização.

20. Sabemos que nem todos os assuntos podem ser resolvidos no mesmo dia. Alguns necessitam de providências *a posteriore*, não podendo ser arquivados ou esquecidos. O *follow-up* vem justamente auxiliar o acompanhamento dessas pendências. Considerando esse fato, julgue as assertivas abaixo:
- I. A expressão *follow-up* significa acompanhamento, seguimento.
 - II. Para facilitar o trabalho, recomenda-se manter dois arquivos de *follow-up* – um para pagamentos e outro para correspondências.
 - III. Hoje em dia, dificilmente encontramos no mercado pastas sanfonadas próprias para esse trabalho, com divisões numéricas ou por ordem alfabética.
 - IV. O *follow-up* deve ser consultado semanalmente para verificar pagamentos a serem feitos, respostas a serem dadas ou cobranças no dia.
 - V. É impossível criar pastas de *follow-up* utilizando pastas A-Z, pastas suspensas com envelopes plásticos datados ou outro tipo de pasta que achar conveniente.
21. Quanto à redação oficial na profissão de técnico em secretariado, julgue as assertivas abaixo:
- I. Para conseguir bom desempenho na escrita, é necessário organizar as idéias, elaborar um roteiro, associar cada idéia a um parágrafo, rever o texto e torná-lo o mais claro possível.
 - II. Um documento empresarial bem escrito é identificado pela clareza, pela objetividade e pela precisão do texto.
 - III. Nas reuniões de organizações, nas negociações, nas correspondências comerciais, deve-se utilizar a linguagem cerimoniosa, formal, mais cuidada e adequada ao momento.
 - IV. A boa performance para redigir depende de cuidados básicos, como listar as idéias que devem ser transmitidas e ordená-las de acordo com a importância.
 - V. Um texto é objetivo quando vai direto ao assunto.
22. O arquivo é a imagem da atividade exercida pela instituição. Ele deve ser organizado para que o documento seja encontrado assim que for solicitado. Nesse sentido, julgue as seguintes assertivas:
- I. Arquivos de prosseguimento são muito importantes para a organização, uma vez que por meio deles se podem acompanhar assuntos pendentes ou que guardam providências: cartas que esperam respostas, faturas a pagar, contratos a serem assinados.
 - II. Atualmente, com o desenvolvimento da tecnologia e as exigências do mercado, as pastas ficam suspensas nos arquivos horizontais, por meio de braços metálicos apoiados em suportes especiais.
 - III. A principal finalidade das referências cruzadas é a de informar a quem for consultar o arquivo que determinado assunto ou nome está arquivado em tal pasta.
 - IV. Arquivos públicos são conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por órgãos governamentais, apenas em nível federal, em decorrência de suas atividades administrativas, judiciárias e legislativas.
 - V. O arquivo de uma empresa privada nem sempre reflete sua atividade, seu porte e seus objetivos. Documentos de natureza diversa, colecionados com outros objetivos, podem misturar-se com o arquivo principal, já que o tratamento que a eles se deve dar é diferente.
23. Quanto aos sistemas e métodos de arquivamento, julgue as assertivas abaixo:
- I. O arquivo direto pode ser consultado, sem necessidade de recorrer a um índice. Nesse sistema, inclui-se, principalmente, o método mnemônico.
 - II. Além da facilidade de organização, maior rapidez, fácil identificação de falhas, o método numérico prevê limitada ampliação do arquivo, tendo em vista que os números são inesgotáveis.
 - III. O método automático não pode ser usado para arquivamento de nomes de pessoas e/ou firmas.
 - IV. Modernamente, o arquivo de informações tornou-se uma atividade que não pode ser realizada eletronicamente por meio de microcomputadores.
 - V. Não é tarefa do técnico em secretariado registrar as informações em programas previamente estabelecidos.

24. Facilitar a organização de reuniões é uma das tarefas do técnico em secretariado que requer desempenho eficaz. Com relação a essa questão, julgue as assertivas a seguir:
- I. É fundamental confirmar os participantes e providenciar a convocação, por correspondência, fax ou e-mail.
 - II. O conhecimento antecipado da pauta da reunião auxilia a todos, no caso de ser necessária a confecção de algum relatório, elaboração de planilhas, utilização de equipamentos diferenciados, etc.
 - III. Ao preparar a sala de reuniões, deve-se verificar ventilação, claridade e limpeza do local.
 - IV. As reservas do local de reuniões devem ser efetuadas com bastante antecedência para evitar transtornos de última hora.
 - V. A ata da reunião deve ser enviada aos participantes para as devidas análises e possíveis correções.
25. O perfil empreendedor do técnico em secretariado possibilita a sua participação junto à equipe que planeja, organiza e executa eventos empresariais. Nesse contexto, julgue as assertivas abaixo:
- I. O perfil do mestre de cerimônias requer dinamismo, espontaneidade, boa apresentação e dicção. Por outro lado, este deve ter maturidade para solucionar imprevistos que venham a ocorrer.
 - II. O checklist relaciona todas as providências que devem ser tomadas para o bom andamento do evento, incluindo itens como local de realização, decoração, *buffet*, palestrantes e síntese curricular, público-alvo, convites, lista de presença, cronograma e material a ser distribuído.
 - III. Ao realizar um evento, o técnico em secretariado juntamente com a sua equipe deve se preocupar com o tema a ser desenvolvido, que necessariamente deverá abordar conteúdos interessantes, identificados com os objetivos que a organização deseja alcançar.
 - IV. A equipe responsável pela montagem do evento deve ser criativa e estar atenta a detalhes, que muitas vezes passam despercebidos, mas que são de extrema importância para o sucesso do evento.
 - V. A comissão de cerimonial é responsável pelo cerimonial, protocolo e apoio relativo às instalações onde irá acontecer o evento. Além disso, recepciona palestrantes e convidados especiais, acompanha os serviços de *buffet*, de decoração e de som e iluminação.
26. A sociedade humana é feita de organizações que fornecem os meios para atender as necessidades das pessoas. Acerca das organizações, julgue as assertivas a seguir:
- I. Toda organização existe com a finalidade de fornecer alguma combinação de produtos e serviços.
 - II. É a administração que faz as organizações serem capazes de utilizar corretamente seus recursos e atingir seus objetivos.
 - III. O desempenho das organizações é pouco relevante para os fornecedores.
 - IV. As organizações são grupos de pessoas que usam recursos humanos, materiais e financeiros para atingir objetivos.
 - V. Em uma organização, cada pessoa, bem como cada grupo de pessoas, realiza tarefas específicas que contribuem para atingir os objetivos.
27. Sobre as funções organizacionais, julgue as assertivas a seguir:
- I. O objetivo da função de produção é estabelecer e manter a ligação entre a organização e seus clientes.
 - II. O objetivo básico da função de *marketing* é encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita.
 - III. A função financeira cuida do dinheiro da organização.
 - IV. A função de recursos humanos tem como objetivo fornecer o produto ou serviço da organização.
 - V. O objetivo básico da função de pesquisa e desenvolvimento é transformar as informações de *marketing* e os avanços da ciência em produtos e serviços.
28. Com relação à função de Recursos Humanos, julgue as assertivas a seguir:
- I. O treinamento e o desenvolvimento consistem na proteção das pessoas que trabalham para a organização.
 - II. O planejamento de mão de obra envolve a definição da quantidade de pessoas necessárias para trabalhar na organização e das competências que elas devem ter.
 - III. Higiene, saúde e segurança consistem na recolocação, aposentadorias e outros tipos de benefícios para ex-funcionários.
 - IV. Funções pós-emprego consistem na transformação dos potenciais das pessoas em competências.
 - V. O recrutamento e a seleção envolvem a localização e aquisição de pessoas com as habilidades apropriadas para a organização.

29. Com relação às funções de *Marketing*, julgue as assertivas a seguir:
- I. A atividade de pesquisa é responsável pela criação de produtos e serviços, inclusive seus nomes e marcas.
 - II. Na atividade de promoção, é feita a comunicação com o público alvo.
 - III. O desenvolvimento de produtos é responsável pela identificação de interesses, necessidades e tendências do mercado.
 - IV. Na atividade de distribuição, é realizado o desenvolvimento dos canais de distribuição e gestão dos pontos de venda.
 - V. A atividade de vendas consiste na criação de transações com o público alvo.
30. Com relação às funções da administração, julgue as assertivas a seguir:
- I. O planejamento envolve o processo de monitoração das atividades para garantir que sejam realizadas conforme planejado.
 - II. A organização consiste na determinação das tarefas que serão realizadas, quem irá executá-las e quem tomará a decisão.
 - III. A liderança abrange a definição das metas de uma organização, o estabelecimento de uma estratégia global para alcançar essas metas.
 - IV. O controle abrange a motivação dos funcionários, a direção das atividades dos outros e a solução dos conflitos entre os membros.
 - V. A liderança é o uso de influência com o intuito de motivar os funcionários para alcançar as metas organizacionais.
31. Considerando as habilidades indispensáveis ao sucesso de um cargo gerencial, julgue as assertivas a seguir:
- I. A habilidade conceitual é a habilidade de trabalhar com outras pessoas e de trabalhar eficazmente como membro de um grupo.
 - II. As habilidades interpessoais incluem a capacidade de trabalhar em equipe, entender e motivar as outras pessoas.
 - III. As habilidades técnicas incluem o conhecimento especializado, o domínio de métodos e técnicas.
 - IV. A habilidade humana serve para aplicar conhecimento especializado ou experiência.
 - V. As habilidades técnicas dizem respeito à aptidão mental para analisar e diagnosticar situações complexas.
32. Existem situações em que os líderes devem aumentar a participação dos funcionários. Considerando essas situações, julgue as assertivas abaixo:
- I. Ausência de informações por parte dos líderes para resolver o problema por si mesmo.
 - II. Falta de clareza do problema.
 - III. Pouco ou nenhum tempo disponível para discussão.
 - IV. As decisões necessitam da aceitação de outros.
 - V. Ausência de confiança do líder em si mesmo.
33. Com relação ao processo de comunicação nas empresas, julgue as assertivas a seguir:
- I. A comunicação escrita inclui memorandos, cartas, relatórios, arquivos de computador, e outros documentos escritos.
 - II. Em uma rede centralizada, os indivíduos conseguem comunicar-se livremente com os outros membros da equipe.
 - III. A comunicação verbal inclui discussões “cara a cara”, conversações telefônicas, apresentações formais e discursos.
 - IV. A comunicação eletrônica tem como vantagem o compartilhamento de informações, a velocidade na distribuição de mensagens a vários grupos de pessoas ao longo do planeta.
 - V. Em uma rede descentralizada, os membros da equipe precisam comunicar-se por meio de um indivíduo para resolver os problemas.

34. Grandes organizações quase sempre têm grandes líderes. Sobre o processo de liderança, julgue as assertivas a seguir:
- I. O líder autocrático tem a tendência de descentralizar a autoridade.
 - II. O líder carismático tem a habilidade de motivar os subordinados para transcenderem seu desempenho esperado.
 - III. O líder democrático delega autoridade para outros.
 - IV. O líder visionário cria e articula uma visão do futuro, atraente e ideal.
 - V. O líder servidor trabalha para satisfazer as necessidades e metas dos subordinados.
35. Com relação à estrutura organizacional, julgue as assertivas a seguir:
- I. O processo de especialização do trabalho pode causar monotonia, fadiga e tensão.
 - II. A especialização do trabalho é a relação de subordinação e a divisão de trabalho em uma empresa, mostradas em uma forma gráfica.
 - III. O organograma consiste no grau em que as tarefas na organização são subdivididas em trabalhos separados.
 - IV. Um gerente que organiza sua empresa separando contabilidade, fabricação, pessoal, compras em departamentos comuns está realizando uma departamentalização.
 - V. Na empresa Beta, as equipes de trabalhadores foram treinadas em várias funções para cuidar de todas as etapas do processo de fabricação do produto; portanto, essa empresa promoveu a especialização do trabalho.
36. Nas organizações, ocorrem diferentes tipos de mudanças. Sobre essas mudanças, julgue as assertivas a seguir:
- I. Mudança da tecnologia é qualquer mudança no modo como a organização é projetada e administrada.
 - II. Mudança do produto é uma mudança de um serviço ou produto de uma organização.
 - III. Mudança estrutural é a que pertence ao processo de produção da organização.
 - IV. Mudança pessoal é uma mudança nos valores, normas, atitudes, crenças e comportamento dos funcionários.
 - V. As organizações podem realizar um ou mais tipos de mudanças, dependendo das forças internas e externas para a mudança.
37. Sabe-se que a maneira como um trabalho é programado afeta a motivação de um empregado. Acerca dessa afirmação, julgue as assertivas a seguir:
- I. O rodízio de tarefas movimentava os funcionários de um trabalho para outro, proporcionando-lhes variedade e estímulo.
 - II. O enriquecimento do cargo permite que os trabalhadores efetuem mais planejamento e controle de seu trabalho com menos supervisão e mais autoavaliação.
 - III. A ampliação de tarefas é a diminuição do número e da variedade das atividades realizadas por um indivíduo, resultando num trabalho com maior diversidade.
 - IV. A telecomutação refere-se aos funcionários que trabalham em suas casas através de computadores ligados à empresa.
 - V. O horário flexível permite que os funcionários tenham alguma autonomia de decisão acerca de seus horários de chegada e partida do trabalho.
38. Acerca dos níveis administrativos e suas funções, julgue as assertivas a seguir:
- I. A alta administração ou diretoria responde pelo direcionamento maior e pelas operações da organização.
 - II. A administração de nível médio é diretamente responsável pela produção de bens e de serviços.
 - III. A administração de nível médio é responsável pela implementação das tarefas administrativas, coordenação e solução de conflitos.
 - IV. A administração operacional representa a sua organização junto à comunidade, ao governo e a outras organizações.
 - V. A alta administração é a ligação entre a produção ou operações de cada departamento e o resto da organização.

39. Acerca dos papéis administrativos, julgue as assertivas a seguir:

- I. Os papéis interpessoais são aqueles desempenhados quando os administradores tomam decisões.
- II. Os papéis informacionais são aqueles desempenhados para o relacionamento e interação com outras pessoas.
- III. Os papéis decisoriais são aqueles desempenhados ao trocar e processar informações.
- IV. Quando o administrador responde pela motivação dos subordinados e pelo tratamento de pessoal, está desempenhando o papel informacional.
- V. Quando o administrador procura e recebe ampla variedade de informações para a tomada de decisão, está desempenhando o papel interpessoal.

40. Sobre o comando dentro das organizações, julgue as assertivas a seguir:

- I. A centralização significa que a autoridade de decisão é pressionada para os níveis organizacionais mais baixos.
- II. A responsabilidade é o dever de um funcionário em realizar uma tarefa que lhe foi atribuída.
- III. A delegação é o processo que os gerentes usam para transferir autoridade e responsabilidade para as posições abaixo deles na hierarquia.
- IV. A autoridade é o direito formal e legítimo de um gerente de tomar decisões.
- V. A descentralização significa que a autoridade de decisão está localizada próximo do topo da organização.