

M0895025N

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 122/2018  
NÍVEL SUPERIOR - CLASSE E - MANHÃ

## TECNÓLOGO FORMAÇÃO – ÁREA SECRETARIADO EXECUTIVO

Nome do Candidato \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

### Instruções

1. Confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência, comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser preenchida da seguinte maneira: ●
3. O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação, não podendo, no entanto, levar o Caderno de Questões e nenhum tipo de anotação de suas respostas.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões somente se aguardar em sala até o término do prazo de realização da prova estabelecido em edital.
5. Os 3 (três) últimos candidatos só poderão retirar-se da sala juntos, após assinatura do Termo de Fechamento do envelope de retorno.
6. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - [www.institutoaocp.org.br](http://www.institutoaocp.org.br), no dia posterior à aplicação da prova.
7. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas incorrerá na eliminação do candidato.

### Composição do Caderno

Português	01 a 10
Legislação Aplicada à Administração Pública	11 a 20
Informática	21 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 50



## Mundo de mentira

Paulo Pestana

Tem muita gente que implica com mentira, esquecendo-se de que as melhores histórias do mundo nascem delas: algumas cabeludas, outras mais inocentes, sempre invenções da mente, fruto da criatividade — ou do aperto, dependendo da situação.

Ademais, se fosse tão ruim estaria na lista das pedras que Moisés recebeu aos pés do monte Sinai, entre as 10 coisas mais feias da humanidade, todas proibidas e que levam ao inferno; ficou de fora.

A mentira não está nem entre os pecados capitais, que aliás eram ofensas bem antes de Cristo nascer, formando um rol de virtudes avessas, para controlar os instintos básicos da patuleia. Eram leis. E é preciso lembrar também que ninguém colocou a mentira entre os pecados veniais; talvez, seja por isso que o mundo minta tanto, hoje em dia.

E tudo nasceu na forma mais poética possível, com os mitos — e não vamos falar de presidentes aqui — às lendas, narrativas fantásticas que serviam para educar ou entreter. Entre tantas notícias falsas, há muitas lendas que, inclusive, explicam por que fazemos tanta festa para o ano que começa.

Os japoneses, por exemplo, contam que um velhinho, na véspera do ano-novo, não conseguiu vender os chapéus que fabricava e colocou-os na cabeça de seis estátuas de pedra; chegou em casa coberto de neve e sem um tostão. No dia seguinte, recebeu comida farta e dinheiro das próprias estátuas, para mostrar que a bondade é sempre reconhecida e recompensada.

Os brasileiros vestem roupas brancas na passagem do ano, mas poucos sabem que esta é uma tradição recente, de pouco mais de 50 anos, e que veio do candomblé, mais precisamente da cultura yorubá, com os irúnmolés's funfun — as divindades do branco. E atenção: para eles, o regente de 2019 é Ogum, o guerreiro, orixá associado às forças armadas, ao mesmo tempo impiedoso, impaciente e amável. Ogunhê!

Mas na minha profunda ignorância eu não conhecia a lenda da Noite de São Silvestre,

que marca a passagem do ano. E assim foi-me contada pelo Doutor João, culto advogado, entre suaves goles de vinho — um Quinta do Crasto Douro (sorry, periferia, diria o Ibrahim Sued).

Disse-me ele: ao ver a Virgem Maria desolada contemplando o Oceano Atlântico, São Silvestre se aproximou para consolá-la, quando ela disse que estava com saudades da Atlântida, o reino submerso por Deus, em resposta aos desafios e à soberba de seu soberano e dos pecados de seu povo.

As lágrimas da Virgem Maria — transformadas em pérolas — caíram no oceano; e uma delas deu origem à Ilha da Madeira — chamada Pérola do Atlântico, na modesta visão dos locais — ao mesmo tempo em que surgiram misteriosas luzes no céu, que se repetiriam por anos a fio; e é por isso que festejamos a chegada do ano-novo com fogos de artifício.

Aliás, agora inventaram fogo de artifício sem barulho para não incomodar os cachorros. A próxima jogada politicamente correta será lançar fogos sem luz para não perturbar as corujas buraqueiras. E isso está longe de ser lenda: é só um mundo mais chato.

Disponível em: <<http://df.divirtasemais.com.br/app/noticia/mais-leitor/2018/12/28/noticia-mais-leitor,160970/cronica-de-paulo-pestana.shtml>>. Acesso em: 18 fev. 2019.

### 1. De acordo com as ideias expostas no texto, é correto afirmar que

- (A) a mentira é, desde a antiguidade, considerada um pecado irreparável.
- (B) a mentira é sempre fruto da inocência humana.
- (C) mentir faz parte da natureza humana como forma de proteção e ocorre, na maioria das vezes, devido à necessidade instantânea de se safar de situações adversas corriqueiras.
- (D) os mitos históricos compõem a origem da mentira, a qual é necessária para que o mundo viva em harmonia.
- (E) a mentira pode ser considerada instrumento para ensinamentos.

### 2. Em relação às ideias apresentadas pelo autor do texto, é possível interpretar que

- (A) os brasileiros só passaram a comemorar a chegada de um novo ano há 50 anos.
- (B) o costume de usar roupas brancas durante a passagem de um ano para outro advém do candomblé, que é a religião mais seguida no país.
- (C) os fogos, durante a passagem de ano, representam as lágrimas da Virgem Maria.

- (D) a mentira era um fator de coerção, a fim de controlar comportamentos revoltosos durante os primórdios do mundo.
- (E) as pessoas costumam mentir, uma vez que a mentira não é considerada um pecado que leva à condenação eterna.

**3. Assinale a alternativa em que todas as palavras retiradas do texto possuem o mesmo processo de formação.**

- (A) Misteriosas, velhinho, recompensada.
- (B) Recompensada, reconhecida, submerso.
- (C) Repetiriam, politicamente, impiedoso.
- (D) Amável, politicamente, bondade.
- (E) Conhecia, resposta, festa.

**4. Assinale a alternativa correta em relação à palavra “que” destacada.**

- (A) Na frase “Tem muita gente **que** implica com mentira [...]”, o “que” tem função de conjunção subordinativa adverbial, retomando a palavra “gente”.
- (B) Em “[...] se fosse tão ruim estaria na lista das pedras **que** Moisés recebeu [...]”, o “que” é uma conjunção coordenativa com função de explicação.
- (C) No trecho “[...] às lendas, narrativas fantásticas **que** serviam para educar ou entreter.”, o “que” é pronomes relativo.
- (D) Em “[...] quando ela disse **que** estava com saudades da Atlântida [...]”, o “que” é pronomes relativo e completa o sentido do verbo “disse”.
- (E) No excerto “[...] é por isso **que** festejamos a chegada do ano-novo com fogos de artifício.”, o “que” é uma conjunção subordinativa explicativa.

**5. O texto apresentado é considerado uma crônica devido a diversos fatores, EXCETO por**

- (A) apresentar vocabulário variado e expressivo de acordo com a intenção do autor.
- (B) abordar aspectos da vida social e cotidiana.
- (C) não utilizar a 1ª pessoa do discurso em todo o texto.
- (D) apresentar marcas de subjetividade – discursos na 1ª e na 3ª pessoa.
- (E) apresentar intertextualidades.

**6. Assinale a alternativa em que as palavras apresentadas, considerando o sentido que possuem no texto, estabelecem uma relação de sinonímia.**

- (A) Modesta – imparcial.
- (B) Soberba – ufanía.
- (C) Patuleia – burguesia.
- (D) Veniais – imperdoáveis.
- (E) Virtudes – escolhas.

**7. Em relação aos aspectos fonológicos relacionados às palavras a seguir, assinale a alternativa correta.**

- (A) Nas palavras “avessas”, “básicos” e “impiedoso”, as letras destacadas representam o fonema /s/.
- (B) Nas palavras “cachorro”, “passagem” e “velhinho”, há dígrafos consonantais.
- (C) Em “correta”, “lançar” e “perturbar”, as letras destacadas tem a mesma pronúncia.
- (D) Os termos destacados em “fora”, “ano” e “fogo” representam o mesmo fonema.
- (E) Nas palavras “buraqueiras”, “ficou” e “artifício”, há ditongos.

**8. Analise os trechos a seguir retirados do texto e assinale a alternativa que apresenta uma oração com sujeito oculto.**

- (A) “Os brasileiros vestem roupas brancas na passagem do ano [...]”.
- (B) “Aliás, agora inventaram fogo de artifício sem barulho [...]”.
- (C) “E isso está longe de ser lenda [...]”.
- (D) “[...] chegou em casa coberto de neve e sem um tostão.”.
- (E) “E tudo nasceu na forma mais poética possível [...]”.

9. Assinale a alternativa em que as vírgulas empregadas em destaque estão demarcando um aposto.

- (A) “[...] quando ela disse que estava com saudades da Atlântida, **o reino submerso por Deus**, em resposta aos desafios e à soberba de seu soberano [...]”.
- (B) “[...] **talvez**, seja por isso que o mundo minta tanto, hoje em dia.”.
- (C) “Os japoneses, **por exemplo**, contam que um velhinho, na véspera do ano-novo, não conseguiu vender os chapéus que fabricava [...]”.
- (D) “[...] algumas cabeludas, **outras mais inocentes**, sempre invenções da mente, fruto da criatividade [...]”.
- (E) “[...] mas poucos sabem que esta é uma tradição recente, **de pouco mais de 50 anos**, e que veio do candomblé [...]”.

10. Sobre os sentidos e os aspectos linguísticos do texto, é correto afirmar que

- (A) há uma crítica explícita do autor em relação à ingenuidade do povo, que acredita em mentiras como se fossem verdades.
- (B) o tom de ironia não pode ser vislumbrado na crônica.
- (C) a utilização da conjunção “E”, no início de diversas frases do texto, exerce função gramatical, sem interferir nos aspectos discursivos e estilísticos do texto.
- (D) no trecho “E tudo nasceu na forma mais poética possível, com os mitos — e não vamos falar de presidentes aqui — às lendas [...]”, os travessões foram utilizados para demarcar uma oração que contém uma locução verbal predicando um objeto indireto.
- (E) não há referências, sequer implícitas, ao momento político vivido no Brasil na atualidade.

## Legislação Aplicada à Administração Pública

11. A Constituição da República Federativa do Brasil trouxe em seu escopo os valores de um Estado de Bem-Estar Social. Dentre os princípios desse modelo de sociedade, encontra-se

- (A) a supremacia do indivíduo sobre o coletivo.
- (B) a dignidade da pessoa humana.
- (C) a intervenção em detrimento da autodeterminação dos povos.
- (D) a valorização apenas do setor produtivo público.
- (E) o capitalismo de Estado sem intervenção privada.

12. As relações jurídicas entre os setores público e privado no Brasil são bastante distintas. As regras aplicadas ao setor privado nem sempre valem ao setor público. Dentre os princípios que diferenciam tal relação, é correto destacar

- (A) o princípio da legalidade aplicado ao setor privado.
- (B) o princípio da autonomia da vontade ligado ao setor público.
- (C) o princípio da legalidade no setor público.
- (D) o princípio da não intervenção Estatal na economia.
- (E) o princípio da supremacia dos atos privados sobre os atos públicos.

13. A Lei nº 8429/92 rege os atos considerados de improbidade administrativa. Tais atos representam uma lesão à administração pública e, embora não sejam tipificados como crime, são atos ilícitos civis sujeitos a sanções. Quem está sujeito a cometer Improbidade Administrativa e sofrer as penalidades da referida Lei?

- (A) Funcionários Públicos, desde que sejam concursados.
- (B) Qualquer prestador de serviço, desde que oneroso à Administração Pública.
- (C) Apenas aqueles que prestam serviço voluntário à Administração Pública.
- (D) Apenas aqueles que exercem cargo de chefia.
- (E) Qualquer pessoa, servidor ou não.

**14. Para que haja legitimidade no exercício da autoridade e soberania estatal, é imprescindível que os atos da administração sejam pautados por princípios legais. Dentre os princípios da Administração Pública, é correto destacar o**

- (A) Princípio da Pessoalidade.
- (B) Princípio da Personalidade.
- (C) Princípio da Publicidade.
- (D) Princípio da Voluntariedade.
- (E) Princípio da Vulnerabilidade.

**15. Para ingressar como servidor público, o candidato precisa passar por uma série de testes. Ao ingressar na carreira, o servidor também se submete a um conjunto de regras que visa analisar a sua aptidão ao exercício da função. Referente aos valores fundamentais ao exercício dessa carreira, assinale a alternativa correta.**

- (A) A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público.
- (B) A moralidade da Administração Pública limita-se à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem do servidor público.
- (C) A função pública deve ser tida como exercício voluntário e, portanto, não deveria se integrar à vida financeira particular de cada servidor público.
- (D) O servidor poderá omitir ou falsear os fatos, desde que beneficie os interesses da Administração Pública ou empresas equiparadas.
- (E) O servidor deve prestar toda a sua atenção às ordens, respeitando a autonomia da vontade, princípio fundamental da Administração Pública.

**16. Dentre os princípios fundamentais que norteiam nosso ordenamento jurídico, está o devido processo legal. Em suma, significa que ninguém poderá ser sentenciado, condenado ou julgado sem os trâmites legais. Nesse sentido, no que diz respeito à Administração Pública, é correto afirmar que**

- (A) nos processos administrativos deve-se seguir a lei e o direito, com possibilidade, dependendo do caso, de haver tribunais de exceção.

(B) o segredo é a regra nos processos, exceto quando há interesse de incapaz ou determinação judicial sobre os atos praticados pela Administração.

(C) em regra é proibida a cobrança de custas processuais dos agentes que figurarem em processos administrativos, exceto as previstas em lei.

(D) a impulsão dos processos administrativos não pode ser de ofício, dependendo de Inquérito Policial para o início de sua instrução.

(E) os processos administrativos têm como fim a promoção do agente, vedado o atendimento aos interesses da administração.

**17. A Constituição da República Federativa do Brasil, outorgada em 1988, foi batizada pelo então presidente da Assembleia Constituinte, Ulisses Guimarães, de “a Constituição Cidadã”. Tal codinome dado à Constituição de 1988 pode ser justificado pelo fato de ela**

(A) trazer em seu bojo, como um dos objetivos centrais da Carta Magna, a erradicação da pobreza e da marginalização social.

(B) trazer como escopo a implantação do socialismo como forma de erradicar as desigualdades sociais, contribuindo para a promoção humanística.

(C) estabelecer a implantação de garantias e processos jurídicos que eram completamente inexistentes durante o período da Ditadura Militar, sendo essa a principal justificativa.

(D) permitir a existência de um modelo econômico liberal, sem qualquer intervenção do Estado, possibilitando maior acesso pelos cidadãos de produtos estrangeiros.

(E) estabelecer como um dos principais elementos jurídicos o conceito de que todos os cidadãos são iguais, mas que uns podem ser considerados mais iguais do que os outros, a fim de promover a igualdade.

**18. A improbidade administrativa é um ilícito civil que visa punir os agentes que atentarem contra a Administração Pública. A improbidade pode ocorrer tanto no campo material quanto no campo principiológico. Nesse sentido, é correto afirmar que**

- (A) praticar ato visando fim proibido pode ser justificado desde que haja o entendimento de que existe grave ameaça de lesão ao patrimônio público.
- (B) retardar ou deixar de praticar ato de ofício de forma injustificada é considerado um ato de improbidade contra os princípios da Administração Pública.
- (C) deixar de revelar ou não permitir que chegue ao conhecimento de terceiro teor de medida política ou econômica capaz de afetar o preço de mercadoria, bem ou serviço é um ato de improbidade.
- (D) deixar de receber vantagem econômica de particulares, quando essa verba poderá ser destinada a áreas essenciais, é ato de improbidade contra os princípios da Administração Pública.
- (E) denunciar ato ilícito em concursos, desde que os fins maiores do certame tenham sido alcançados, constitui ato atentatório quanto à Administração.

**19. Os direitos sociais tiveram um grande avanço na Constituição de 1988 em comparação às legislações anteriores. Nesse sentido, é correto afirmar que**

- (A) os direitos sociais contemplam apenas cidadãos considerados vulneráveis.
- (B) são considerados direitos sociais a inafastabilidade da justiça e a presunção da inocência.
- (C) os direitos trabalhistas como férias e 13º salário pertencem ao rol de direitos sociais.
- (D) a isonomia perante a lei é uma conquista contemplada no rol de direitos sociais.
- (E) direitos sociais e direitos da personalidade são sinônimos.

**20. De acordo com o Código de Ética dos Servidores Públicos, Decreto Federal nº 1.171/94, é vedado aos funcionários públicos federais**

- (A) contribuir voluntariamente à reputação de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam.
- (B) usar de artifícios para facilitar o exercício regular de direito por qualquer pessoa.
- (C) participar de atividades voluntárias, mesmo

que não tenham relação com o serviço público.

- (D) não usar de seu cargo para fins de promoção pessoal e obter favorecimentos.
- (E) participar de qualquer atividade particular, seja ela de cunho financeiro ou não.

### Informática

**21. O Microsoft Office Word 2016 possui a possibilidade de tornar textos ou elementos gráficos em um elemento "clicável", o qual, ao ser clicado, permite acesso a informações em outra parte do mesmo documento ou fora dele. Assinale a alternativa que descreve o nome desse recurso.**

- (A) Paginação.
- (B) Hiperlink.
- (C) Citação.
- (D) Legenda.
- (E) Indicador.

**22. Um empresário, em uma situação hipotética, como apresentada a seguir, precisa criar uma fórmula para calcular a média entre os salários dos seus funcionários cuja idade seja maior ou igual a 35 anos. Nesse caso, qual das alternativas a seguir é indicada para esse empresário realizar a operação desejada?**

	A	B	C
1	<b>Nome</b>	<b>Idade</b>	<b>Salário</b>
2	Pedro	20	R\$ 1.420,00
3	Marcos	19	R\$ 1.200,00
4	José	18	R\$ 1.800,00
5	Itálo	25	R\$ 2.450,00
6	Érik	43	R\$ 4.000,00
7	Elias	21	R\$ 1.900,00
8	Joana	65	R\$ 980,00
9			

(A)  $f_x$  =MÉDIASE(C2:C8;">=35";B2:B8)

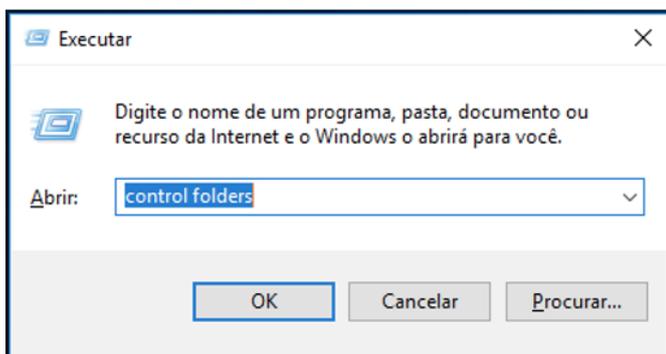
(B)  $f_x$  =MÉDIASE(B2:B8;"<=35";C2:C8)

(C)  $\text{=MÉDIASE(B2:B8;">=35";C2:C8)}$

(D)  $\text{=MÉDIASE(C2:C8;"<=35";B2:B8)}$

(E)  $\text{=MÉDIASE(B2:B8;"<>35";C2:C8)}$

23. A figura a seguir representa que será executada a ação "control folders". É correto afirmar que o objetivo dessa ação é abrir



- (A) a tela "Sobre Windows", mostrando informações da sua versão e compilação.
- (B) o painel de controle do sistema.
- (C) as opções do explorador de arquivos.
- (D) a pasta de documentos do usuário "logado" no sistema.
- (E) o gerenciador de dispositivos e impressoras.

24. O **Browser** é um programa desenvolvido para permitir a navegação pela web e capaz de processar diversas linguagens. Assinale a alternativa que apresenta somente exemplos de Browsers.

- (A) Firefox, Filezilla, Safari, Edge.
- (B) Tor, Chrome, Thunderbird, Safari.
- (C) Filezilla, Thunderbird, Internet Explorer, Chrome.
- (D) Edge, Filezilla, Thunderbird, Chrome.
- (E) Chrome, Safari, Tor, Edge.

25. No Microsoft Word 2016, é possível gerenciar quebras de seções em um documento. Sobre esse recurso, assinale a alternativa correta.

- (A) Existe apenas um tipo de quebra de seção, a chamada "Próxima Página", que inicia a nova seção na página seguinte.
- (B) Não é possível ter várias seções diferentes dentro de uma mesma página do documento.
- (C) Iniciar uma nova seção em um documento é praticamente iniciar um documento novo dentro de um mesmo documento. Com isso, é possível determinar diferentes formatações de texto dentro de um mesmo documento.
- (D) Inserir seções dentro de um documento é somente uma maneira de organizar o documento para o usuário, mas não serve para alterar o documento em diferentes layouts.
- (E) Ao excluir uma quebra de seção, todo texto que estiver antes da quebra perderá sua formatação.

## Conhecimentos Específicos

**26. O comportamento ético empresarial é um elemento que requer, muitas vezes, conhecimento sobre o assunto “ética”. Assinale a alternativa correta sobre os pontos de discussão do comportamento ético no contexto empresarial.**

- (A) Nível social, nível profissional, nível familiar e nível facultativo.
- (B) Nível social, nível escolar, nível de política governamental e nível religioso.
- (C) Nível social, nível dos stakeholders, nível escolar e nível paternal ou maternal.
- (D) Nível social, nível da política da empresa, nível familiar e nível de escolaridade.
- (E) Nível social, nível do stakeholders, nível da política interna da empresa e nível individual.

**27. Em relação à observação do código de ética do Secretariado e à atuação ética enquanto cidadão, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.**

- ( ) Manter sigilo dos assuntos empresariais, ou seja, das informações obtidas por ocasião do cargo ocupado dentro das empresas, é essencial para uma carreira de sucesso.
- ( ) O zelo pelo prestígio da profissão de secretariado executivo é um dever dos profissionais da área, que devem atuar conforme os preceitos legais e morais.
- ( ) A proximidade com o superior direto é uma vantagem que o profissional do secretariado executivo goza no exercício da profissão. Nesse contexto, expor as falhas dos colegas, de forma algoz, ao superior não fere o código de ética da profissão.

- (A) F – F – F.
- (B) F – V – F.
- (C) V – V – V.
- (D) V – V – F.
- (E) V – F – F.

**28. A regulamentação da profissão de Secretariado aconteceu, de forma oficial, no ano de 1985 e foi atualizada, com alterações previstas em lei, no ano de 1996. A esse respeito, assinale a alternativa correta.**

- (A) Conforme a legislação vigente, somente o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, que seja legalmente reconhecido, está apto para o exercício da profissão.
- (B) O artigo 6º da lei nº 7.377/1985 declara que o exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho.
- (C) A redação ou elaboração de textos profissionais especializados, como é o caso da redação oficial, é de responsabilidade da presidência, conforme previsto na lei que regulamenta a profissão de secretariado.
- (D) Os conhecimentos protocolares são dispensáveis ao profissional de secretaria executiva, conforme registrado na lei que regulamenta a profissão, uma vez que seu trabalho deve ser restrito ao assessoramento do executivo.
- (E) A coleta de informações estratégicas para atingir objetivos e metas empresariais não é parte do trabalho do profissional de secretariado, sendo responsabilidade deste exclusivamente o sigilo das informações que transitam no ambiente.

**29. O cliente é visto como um protagonista nas relações comerciais e o profissional de secretariado, muitas vezes, é quem faz o primeiro atendimento e mantém contato direto com os clientes internos e externos. A esse respeito, assinale a correta.**

- (A) As expressões faciais e corporais demandam cuidado no ato de um atendimento, entretanto não interferem na comunicação e na qualidade deste.
- (B) O tom de voz pode denunciar questões como um estado de estresse, entretanto, nas relações cliente/instituição, esse é um fator que possui valor anódino.
- (C) Em situações de atendimento, muitas vezes, o cuidado sobre como algo é dito é mais importante do que aquilo que será falado.
- (D) A identificação do perfil do cliente e/ou das suas necessidades ao procurar a organização é uma ação supérflua. O importante no atendimento é prezar por aspectos de lucratividade empresarial.

- (E) Para que um atendimento de excelência seja concretizado, aspectos comunicacionais são essenciais, já aspectos de acessibilidade de informações e locomoção não interferem na satisfação do cliente.
- 30. Os canais de comunicação empresarial influenciam o atendimento ao cliente interno e externo, uma vez que servem como suporte para disseminação de informações. Sobre esse assunto, assinale a alternativa correta.**
- (A) Conversas de corredor e mural de avisos são canais formais de comunicação, diferente dos memorandos recebidos pelos colaboradores, por exemplo, com orientações de conduta.
- (B) Bons exemplos de canais informais de comunicação empresarial são os sites institucionais, as atas de reuniões realizadas e textos direcionados à imprensa.
- (C) Dentre os canais de comunicação empresarial, especificamente os considerados canais informais, uma reunião de diretoria pode ser citada como tal, pois é uma ocasião em que são registradas em forma de ata as deliberações e os acordos firmados.
- (D) Um relatório de acompanhamento de resultados traz registrados dados para acompanhamento de vendas, de gastos, de mídia, entre muitos outros dados de possível observação, sendo um exemplo de comunicação empresarial informal.
- (E) São considerados canais formais de comunicação empresarial as reuniões, os ofícios e a intranet. Em contrapartida, dentre os canais informais de comunicação empresarial, é possível citar o *happy hour*.
- 31. Os fluxos de comunicação interna, considerando os diversos modelos que estruturam as organizações, acontecem em diferentes dimensões. Sobre essas dimensões, assinale a alternativa correta.**
- (A) A comunicação ascendente é a que se manifesta entre membros do mesmo nível hierárquico e é popularmente conhecida como “rádio peão”.
- (B) A comunicação descendente acontece por vias formais, pode ser em pronunciamentos orais, impressos ou eletrônicos e é, também, chamada de comunicação vertical.
- (C) A comunicação horizontal é considerada formal e tem origem na base ou chão de fábrica, sendo direcionada para a alta diretoria institucional.
- (D) A comunicação transversal, como sua nomenclatura sugere, sai do topo ou alta administração e desce até os níveis hierárquicos mais baixos.
- (E) A comunicação transversal é marcada por utilização de vocabulário formal e emite normas a serem seguidas pelos colaboradores institucionais.
- 32. O gerenciamento eficiente de informações é uma competência esperada do profissional do secretariado executivo. Nesse sentido, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.**
- I. Dentre as características da informação de qualidade, está a precisão. Para que possa ser utilizada, é muitíssimo importante que a informação não contenha elementos ou fontes equivocadas.
- II. Para que uma informação seja levada a uma reunião de negócios ou a um superior direto, para fins de utilização estratégica, esta precisa ser, no mínimo, relevante, confiável e econômica.
- III. A flexibilidade, como característica da informação, diz respeito a sua utilização para mais de uma finalidade, podendo esta ser a mais vantajosa possível para a organização.
- IV. A informação de qualidade é aquela que apresenta característica verificável, qual seja, que não contenha erros e que tampouco apresente todos os fatos relevantes.
- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas II e III.
- (C) Apenas I, II e III.
- (D) Apenas I, II e IV.
- (E) I, II, III e IV.

**33. A informação é um item de suma importância para as instituições organizacionais, uma vez que contribui para que estratégias sejam traçadas e metas sejam alcançadas. A análise SWOT é uma ferramenta de trabalho no contexto das organizações. Sobre ela, assinale a alternativa correta.**

- (A) A matriz SWOT possibilita traçar um panorama sobre o cenário de atuação institucional. Assim, é uma ferramenta que ampara os gestores para a tomada de decisão de forma estratégica, e sua aplicação pode ser realizada em organizações de todos os portes.
- (B) A sigla SWOT é a abreviação dos vocábulos força, fraqueza, ostentação e ação, mais conhecida na língua portuguesa como análise FOFA, a qual ampara as decisões dos gestores sobre as questões organizacionais de nível interno.
- (C) A informação é um diferencial estratégico, sobretudo em ambiente de competição acirrada. Nesse sentido, no meio corporativo, as informações obtidas via análise SWOT devem ser utilizadas com maior rapidez possível, ficando para um segundo momento a apuração da sua veracidade.
- (D) O profissional que lida com muitas informações, como é o caso do profissional de secretariado, constrói grande repertório estratégico, o qual lhe permite analisar suas forças e fraquezas, entretanto este não deve ser aplicado nas relações laborais, devendo ser preservado.
- (E) A análise SWOT ou FOFA produz informações que são consideradas bens comerciais e, portanto, não podem e não devem ser utilizadas na elaboração de um plano de ação empresarial pelo fato deste ter características efêmeras.

**34. Na sociedade moderna, há informação que pode ser consumida em tempo real e que, indiscutivelmente, influencia as ações que permeiam as instituições e os profissionais que atuam no mercado de trabalho. Sobre a atuação dos profissionais de secretariado executivo, leia as seguintes afirmações:**

**I. A liderança secretarial é uma característica intrínseca ao profissional que atua na área e é advinda das relações profissionais, as quais são permeadas por grande fluxo de informações que permite**

**a esse profissional ter uma percepção aguçada da realidade institucional.**

**PORQUE**

**II. No ambiente da secretaria executiva, transitam muitas informações, que vão do nível comum ao sigiloso, as quais contribuem para a formação dos saberes experienciais dos profissionais e servem de base para a atuação no cotidiano laboral.**

**A respeito das afirmações I e II, assinale a alternativa correta.**

- (A) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da primeira.
- (B) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da primeira.
- (C) A afirmação I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (D) A afirmação I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- (E) As afirmações I e II são proposições falsas.

**35. As exigências do cargo, no caso dos profissionais de secretaria executiva, são diversas. Espera-se que esse profissional tenha formação sólida na área, habilidades de informação, de escrita, entre outras técnicas secretariais. Sobre essas técnicas, assinale a alternativa correta.**

- (A) As habilidades informacionais, no contexto das técnicas secretariais, transitam pela coleta de dados e cruzamento destes a fim de se tornarem informações, com resultados significativos e úteis para os gestores.
- (B) As habilidades comunicativas são importantes para o cotidiano secretarial. Nesse contexto, o domínio do fator empatia se torna uma vantagem competitiva para o profissional que a detém, mas, para aplicação nas relações com os clientes, ela é insignificante.
- (C) Ao programar a logística de uma viagem de trabalho, tomando decisões que mantêm relação com algo de acontecimento futuro, o profissional de secretariado executivo está utilizando a ferramenta controle.
- (D) A assistência e o assessoramento direto a executivos são a essência dos serviços de secretaria. Assim, ferramentas como *checklist* e *follow up* prejudicam

- os profissionais no que diz respeito às demandas laborais.
- (E) Dentre as exigências do cargo, o conhecimento de recursos argumentativos para fins de atendimento ou redação de textos oficiais são obstáculos para a contratação e atuação dos profissionais do secretariado executivo.
- 36. Cabe ao profissional de secretariado executivo, o gerenciamento correto e eficaz da rotina de trabalho, além do gerenciamento da rotina do seu superior imediato. Esse gerenciamento envolve**
- (A) a não padronização dos processos que envolvem a rotina de trabalho, como ações de agenda e de reuniões, sendo essa uma característica de gerenciamento de rotina.
- (B) o monitoramento de metas e resultados previamente estabelecidos, adequando os procedimentos previstos ao detectar possíveis melhoras na rotina laboral, sendo essa uma postura de gestão.
- (C) o reconhecimento de responsabilidade sobre os processos que perpassam a secretaria executiva que é algo imposto aos profissionais da área, sendo errôneo partir do próprio profissional.
- (D) o reconhecimento das responsabilidades e planejamento das ações cotidianas, tomando para si a incumbência das ações, todavia transferindo para terceiros a responsabilidade das derrotas, sendo esse um posicionamento de gestão.
- (E) a responsabilização da equipe pelos erros cometidos, esquivando-se da incumbência dos procedimentos adotados, sendo essa uma característica de gestão eficiente.
- 37. A Ata é um dos gêneros do discurso utilizados no contexto das organizações e tem utilidade para documentação dos assuntos e decisões tratados em reuniões empresariais. É correto afirmar que o gênero Ata, no qual são registradas as decisões tomadas em uma reunião empresarial,**
- (A) é um modelo textual que pertence ao grupo de textos em formato de relato.
- (B) é um modelo textual que pertence ao grupo de textos narrativos.
- (C) é um modelo textual que pertence ao grupo de textos injuntivos.
- (D) é um modelo textual que pertence ao grupo de textos instrucionais.
- (E) é um modelo textual que pertence ao grupo textual crônica reflexiva.
- 38. O ofício é a correspondência oficial utilizada para comunicação direta entre os representantes oficiais das instituições organizacionais. A respeito dos elementos obrigatórios que compõem esse gênero textual, assinale a alternativa correta.**
- (A) Ao iniciar um ofício por meio do vocativo, a vírgula é um elemento dispensável, assim como os dois pontos.
- (B) Sendo o ofício numerado, a sigla do órgão que o expede deve vir grafada antecedendo a numeração, utilizando-se um hífen para separá-los.
- (C) Com relação ao estilo verbal presente no gênero ofício, é imprescindível que haja impessoalidade, clareza e profissionalismo marcado pela linguagem formal que é requerida pelo contexto comunicativo.
- (D) As escolhas lexicais fazem parte da rotina dos profissionais e servem de termômetro para o chamado prestígio social. Assim, ao redigir um ofício, o profissional de secretariado executivo deve atender essa exigência de adequação do seu texto, priorizando a linguagem coloquial.
- (E) Os profissionais que atuam na posição de Secretário (a) Executivo (o), ao redigir um ofício, devem preocupar-se de forma integral com o contato possível com diferentes pessoas de diferentes níveis sociais. Assim, a linguagem deve ser a mais próxima possível da oralidade para facilitar a comunicação.

**39. Considerando o estilo verbal que deve ser indispensavelmente respeitado ao elaborar uma Convocação, assinale a alternativa que apresenta uma enunciação correta para esse fim.**

- (A) O Excelentíssimo Senador da República tem a honra de convidar Vossa Senhoria para a cerimônia de posse a ser realizada no dia 01 de janeiro de 1900 [...].
- (B) O Presidente da mantenedora convoca a diretoria de assuntos institucionais para uma reunião extraordinária a ser realizada [...].
- (C) A Prefeitura Municipal de Santos Dumont convida os moradores para a inauguração oficial da Casa de Apoio aos Coletores de Reciclados [...].
- (D) A Presidenta da Sociedade Comercial convida os associados para comemoração dos resultados conquistados no ano de 2018 [...].
- (E) É com grande alegria que convidamos Vossa Senhoria e sua família para as comemorações de final de ano da nossa instituição, a realizar-se [...].

**40. As mensagens eletrônicas, dentro do contexto organizacional, precisam estar adequadas ao ambiente comunicativo. Sobre o gênero e-mail institucional, assinale a alternativa correta.**

- (A) O gênero discursivo e-mail institucional segue as mesmas regras do e-mail particular, ou seja, pode ser utilizada uma linguagem descontraída, inclusive, ícones gráficos, como é o caso de pictogramas, são muito bem-vindos e há dispensa de um elemento de fecho.
- (B) Ao profissional do secretariado executivo, cabe o domínio da escrita polida, que deve ser utilizada na redação de e-mails institucionais, os quais apresentam em sua temática assuntos de ordem informal, por se tratarem de instituições organizacionais.
- (C) O Secretário(a) Executivo(a) deve tomar o cuidado de observar os elementos estruturais: o que (o objeto do texto, da comunicação), para quem (quem receberá a mensagem), para que (objetivo da comunicação), quando (especificar a data do acontecimento, da assembleia, etc.).
- (D) O e-mail institucional deve conter, no mínimo, uma linguagem vilipendiosa por parte do profissional do secretariado executivo, o qual lida com um público

diversificado e precisa manter um padrão de conversa coerente aos elementos comunicativos.

- (E) O Secretário(a) Executivo(a), sendo o redator responsável pela mediação da comunicação entre a instituição e seus stakeholders, precisa conhecer a estrutura composicional do gênero e-mail: o local e data por extenso, corpo do texto (mensagem) e timbre institucional.

**41. O planejamento de reuniões, no que se refere à logística, é de responsabilidade do profissional do secretariado executivo e deve conter os procedimentos essenciais para que os objetivos empresariais sejam atingidos. Assinale a alternativa que apresenta os elementos essenciais de um roteiro sequencial coerente sobre uma organização de reunião de trabalho.**

- (A) Convocação dos participantes; redação da ata; envio da pauta; lista de presença impressa.
- (B) Envio de pauta; redação da ata; convocação dos participantes; lista de presença impressa.
- (C) Redação da ata; envio da pauta; convocação dos participantes; lista de presença impressa.
- (D) Convocação dos participantes; envio de pauta; lista de presença impressa; redação da ata.
- (E) Lista de presença impressa; convocação dos participantes; redação da ata; envio da pauta.

**42. Os documentos empresariais servem como base para tomada de decisões, podem servir de provas legais e, ainda, mantêm registrada a história da organização. A respeito dos processos de arquivística, assinale a alternativa correta.**

- (A) Os Arquivos empresariais são compostos por documentos que registram decisões e ações concretizadas em nome da organização, portanto são materiais com informação efêmera e sem relevância.
- (B) O arquivo denominado PDF/A (Portable Document Format/Archive) é considerado um formato informal para a gestão eletrônica de documentos.

- (C) Os chamados arquivos de primeira idade são os documentos que estão classificados para guarda permanente, por motivos legais, e que não são consultados com frequência.
- (D) Os chamados arquivos de terceira idade compreendem, de forma restrita, aqueles que servem de provas judiciais. Esses arquivos não são catalogados, por motivo de segurança, e o seu valor tem característica alienável.
- (E) Devem ser classificados como arquivos intermediários aqueles que geralmente não são consultados com grande frequência, mas servem de modelos ou comprovantes e podem ser solicitados a qualquer momento.

**43. Um arquivo com documentos institucionais precisa estar devidamente elaborado e catalogado para que a busca de documentos seja feita de forma rápida e precisa. Assinale a alternativa correta sobre a classificação e o arquivamento de documentos.**

- (A) A ordenação é um método que reúne documentos que têm um assunto comum e tem por objetivo agilizar o arquivamento, minimizar erros e, conseqüentemente, agilizar a consulta.
- (B) No contexto da arquivística, fazer uma inspeção documental consiste em eliminar o documento inspecionado, mantendo a classificação atribuída anteriormente.
- (C) É chamada de estudo a verificação das condições de guarda e a determinação do local para onde os documentos serão encaminhados para a guarda permanente.
- (D) Ao classificar um documento, a codificação deverá ser seguida rigorosamente, pois se trata de uma identificação interna que mostra o grau de confidencialidade do documento.
- (E) Na gestão oficial de documentos, a triagem e a classificação destes dispensa observação de padrões ou procedimentos metódicos. O arquivista tem liberdade para criar modelos de arquivos personalizados às suas aptidões.

**44. O conhecimento acerca do planejamento e execução de eventos faz parte da formação e da atuação do profissional do secretariado. Acerca da execução de um evento empresarial, assinale a alternativa correta.**

- (A) As reuniões empresariais são do tipo “fechadas”, restritas aos convocados. Nesse sentido, ao não confirmar a presença previamente, fica impossibilitada a participação de indivíduos que comparecerem na data e horário marcado.
- (B) O formato de assembleia “em auditório” é recomendado para eventos corporativos nos quais os participantes precisarão tomar nota, por escrito, sobre os assuntos que serão debatidos.
- (C) Para reuniões cuja quantidade máxima de participantes não ultrapasse cinquenta pessoas e que o presidente da mesa precise ter acesso visual sobre toda a assembleia, o modelo mais indicado é o formato em “U”.
- (D) Assessorar executivos envolve a organização de reuniões. Dentro das grandes organizações, o formato de sala em “U” não pode ser utilizado por impossibilitar uma visão panorâmica dos participantes.
- (E) Há diversos tipos de montagens de salas que atendem aos diversos objetivos dos eventos empresariais, sejam eles reuniões de negócios, coletivas de imprensa, entre outros. Nesse sentido, informações como capacidade de lotação e acessibilidade são desnecessárias para o organizador.

**45. Sobre os conhecimentos protocolares relacionados com a atuação prática dos profissionais de secretaria executiva que compõem a sua formação acadêmica, leia as afirmações a seguir:**

**I. A Bandeira Nacional deve, obrigatoriamente, estar posicionada à direita de púlpitos ou mesas de reunião, se for o caso, e tem precedência sobre as demais bandeiras nacionais.**

**Em contrapartida,**

**II. A ordem de precedência para composição da mesa de honra determina a ordem hierárquica de disposição dos membros e serve como base para eventos de ordem pública, empresarial, ou mesmo social.**

**A respeito das afirmações I e II, assinale a alternativa correta.**

- (A) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, e a II é um complemento correto da primeira.
- (B) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é um complemento da primeira.
- (C) A afirmação I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (D) A afirmação I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- (E) As afirmações I e II são proposições falsas.

**46. Em um planejamento de evento, para o direcionamento das ações com vistas ao seu sucesso, além da data escolhida, é necessário traçar as características do perfil do público esperado. Da mesma forma, é muito importante a compreensão do que vem a ser o cerimonial e o protocolo para evitar deslizes. Em relação a estes últimos, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.**

- I. O cerimonial é a programação das formalidades de um evento propriamente dita.**
- II. O protocolo é o conjunto de regras que direcionarão a produção de um cerimonial.**
- III. O cerimonial é o conjunto de regras que direcionarão a produção de uma cerimônia.**

**IV. O protocolo é a programação das formalidades de um evento propriamente dita.**

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

**47. O profissional do ramo de secretariado executivo precisa gerir a sua rotina e a rotina do seu superior imediato. Assim, esse profissional pode utilizar alguns dos conceitos da ciência administrativa em seu favor, como o PODC – planejamento, organização, direção e controle. Sobre a gestão voltada às práticas secretariais, assinale a alternativa correta.**

- (A) A organização, dentro da rotina laboral secretarial, diz respeito à criação de estratégias de liderança.
- (B) O planejamento, dentro das demandas de secretariado executivo, tem relação com o agora, o imediato.
- (C) Ao pensar na aplicação do PODC dentro das demandas de secretariado executivo, o “d - direção” não é admissível, uma vez que a rotina não permite um padrão de conduta.
- (D) O controle está relacionado, dentro do contexto secretarial, com mapeamento de informações para aplicação em melhorias do desempenho.
- (E) A direção, dentro das demandas de secretariado executivo, envolve estabelecer procedimentos para otimização da rotina da secretaria.

**48. Dentre as demandas cotidianas de assessoramento, especialmente às inerentes ao cargo de secretariado executivo, está a gestão de informações e a maneira como serão transmitidas a fim de evitar mal-entendido. Sobre essa demanda, assinale a alternativa correta.**

- (A) Ao apresentar um relatório ou pesquisa solicitada, há necessidade de organização das informações seguindo uma progressão lógica, favorecendo a linha de raciocínio do receptor.
- (B) Quanto maior for a quantidade de informações a serem transmitidas, poluindo a fala do emissor, menor é a chance de equívoco por parte do locutário.

- (C) O profissional de secretariado executivo recebe informações de diferentes meios e as repassa ao seu diretor, em forma de relatório, com serenidade quanto ao seu teor de relevância ou veracidade.
- (D) A interpretação e a sintetização de textos não se configuram como atribuição das práticas secretariais, mas a confecção de textos profissionais especializados sim.
- (E) A competência sociolinguística é observada quando uma profissional conversa com um cliente e este se mostra alienado sobre o que está sendo dito. Neste caso, pode-se afirmar que a comunicação está fluindo de forma satisfatória.

**49. A carta comercial é um dos meios de comunicação escrita utilizado pelas instituições para interação entre particulares. Sobre as características da carta comercial, assinale a alternativa correta.**

- (A) O local e a data devem ser escritos por extenso e estar alinhados à esquerda, logo abaixo do cabeçalho do papel timbrado.
- (B) O endereçamento é parte obrigatória na carta comercial e é composto pelos seguintes elementos: forma de tratamento, destinatário e cargo e endereço, devendo vir alinhado à esquerda da folha.
- (C) O vocativo é um item indispensável, uma vez que é parte da estrutura composicional do gênero carta comercial e deve vir logo abaixo do texto da carta.
- (D) O elemento fecho é a frase de admissão da carta comercial e deve seguir à mesma estrutura do ofício, qual seja: vir alinhado à esquerda e seguido de vírgula.
- (E) Sendo o endereçamento parte obrigatória da carta comercial, por questões de concisão, não deve ser utilizado vocativo.

**50. Na sociedade contemporânea, a excelência no atendimento ao cliente vai além da oferta de produtos de qualidade e informações corretas, envolvendo temas como: diversidade de cultura, de necessidades individuais, de situações, etc.**

**Sobre esse tema, assinale a alternativa que apresenta somente pontos que contribuem para a excelência no atendimento.**

- (A) A diversidade é assunto trabalhado dentro das organizações empresariais contemporâneas, seja por convicção ou por conveniência, com a intenção de segregar os clientes.
- (B) Quando um produto ou serviço tem qualidade superior aos concorrentes, o atendimento cortês se torna contingente devido à garantia de superioridade na concorrência de mercado.
- (C) O atendimento de excelência perpassa aspectos como utilização permanente de linguagem elitizada e refinada, intransitável e com observação da cortesia, entre outros pontos não menos importantes.
- (D) Em situações de atendimento ao público, tendo em vista o novo cenário tecnológico, criar uma imagem positiva é tão fácil quanto apagar uma imagem empresarial negativa estabelecida.
- (E) Tratar o diferente de forma igual aos demais é um erro no atendimento. A literatura mostra a necessidade de adequação às necessidades de cada indivíduo.