



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
EDITAL Nº 124/2016-GR

PROVA ESCRITA PARA O CARGO DE

SECRETÁRIO EXECUTIVO

- Opção -

107

INFORMAÇÕES AO CANDIDATO

1. Escreva seu nome e número de CPF, de forma legível, nos locais abaixo indicados:

NOME: _____ Nº. CPF: _____

2. Verifique se o CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO, colocado acima, é o mesmo constante da sua FOLHA RESPOSTA. Caso haja qualquer divergência, **exija do Fiscal de Sala um caderno de prova, cujo CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO sejam iguais ao constante da sua FOLHA RESPOSTA.**
3. A FOLHA RESPOSTA tem, obrigatoriamente, de ser assinada. Essa FOLHA RESPOSTA **não** poderá ser substituída, portanto, **não** a rasure nem a amasse.
4. DURAÇÃO DA PROVA: **3 horas**, incluindo o tempo para o preenchimento da FOLHA RESPOSTA.
5. Na prova há 40 (quarenta) questões, sendo 10 (dez) questões de Língua Portuguesa e 30 (trinta) questões de Conhecimentos Específicos, apresentadas no formato de múltipla escolha, com cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta correta.
6. Na FOLHA RESPOSTA, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, por completo, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois, nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, **não** será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, telefone celular, etc.), chapéu, boné, ou similares, e óculos escuros.
10. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida 1 (uma) hora do início da prova. A não observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
11. Ao sair da sala, entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com a FOLHA RESPOSTA, ao Fiscal de Sala. O candidato que se retirar após às 11h, poderá levar o CADERNO DE PROVA.
12. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas identificações e assinaturas.

Leia o TEXTO 01 para responder à questão 1.

TEXTO 01

MÃES SURPREENDEM TORCEDORES UNIFORMIZADOS EM CLÁSSICO EM PE

Jogo entre Sport e Náutico na Arena PE teve iniciativa inédita de combate à violência

Por **Daniel Gomes** (08/02/2015)

Escortados pela Polícia Militar, torcedores organizados chegam à Arena Pernambuco. Enfileiram-se e tiram o ingresso do bolso para passar pelas catracas. Entram no palco da partida e, quando começam a entoar gritos de ordem, se deparam com seguranças de rostos bem conhecidos: suas próprias mães. Foi o que aconteceu antes do clássico entre Sport e Náutico, neste domingo. A ação, inédita, logicamente pegou de surpresa os uniformizados.

A iniciativa foi idealizada por uma agência internacional como mais uma medida de combate à violência. Há uma semana, na primeira rodada do Campeonato Pernambucano, cenas lamentáveis foram registradas antes de Sport x Santa Cruz.

Cerca de 30 mães se dividiram nas seguranças do setor onde são instaladas normalmente as organizadas. Todas elas, na torcida do Sport. Cristyane dos Santos Almeida era uma delas. Mãe de Jonatas Santos da Silva, de 22 anos e membro da principal organizada do Sport.

- Acho que ele é da Torcida Jovem desde a primeira vez que foi para o campo. Não sei nem quem levou. Ele escondeu de mim durante um bom tempo que era da Torcida Jovem. Só me disse quando já estava maior de idade. Ele já se meteu em algumas fugindo de confusões... Por isso que eu acho válida esta ação.

(GOMES, Daniel. **Mães surpreendem torcedores uniformizados em clássico em PE (Adaptado).**

Disponível em: < <http://globoesporte.globo.com/pe/futebol/campeonato-pernambucano/noticia/2015/02/maes-surpreendem-torcedores-uniformizados-em-classico-em-pe.html>>. Acesso em: 08 out. 2016.)

1. Acerca das estratégias e elementos coesivos do TEXTO 01, considere as afirmações abaixo.
 - I. A expressão “torcedores organizados” (1º parágrafo) mantém-se sem a necessidade do uso de pronomes pessoais do caso reto.
 - II. Há uma relação anafórica entre “seguranças de rostos bem conhecidos” e “suas próprias mães” (1º parágrafo).
 - III. As expressões “a ação” (1º parágrafo) e “a iniciativa” (2º parágrafo) relacionam-se ao mesmo referente.
 - IV. O pronome relativo “onde” (3º parágrafo) foi utilizado adequadamente, pois refere-se à palavra “setor”, que constitui lugar.
 - V. O pronome demonstrativo “isso”, presente na última frase do TEXTO 01, se relaciona à presença das mães dos torcedores nos estádios disfarçadas de seguranças.

Estão CORRETAS, apenas, as assertivas

- a) I, II e V.
- b) I, III e V.
- c) I, III e IV.
- d) II, III e IV.
- e) II, IV e V.

Leia o TEXTO 02 para responder às questões 2, 3 e 4.

TEXTO 02

FAZER CONTAS DE CABEÇA É BOM PARA O SEU EMOCIONAL

Você já deve ter ouvido a expressão "frio e calculista" sendo usada para descrever alguém que não demonstra nenhuma emoção. Mas um novo estudo da Universidade Duke, nos Estados Unidos, mostra que a inteligência emocional e a habilidade de fazer contas mentais são mais conectadas do que imaginávamos.

Para a neurociência, o exercício cerebral de fazer cálculos matemáticos era chamado de "controle executivo frio", porque era totalmente desassociado das emoções. Agora, pesquisadores encontraram as primeiras evidências de que, pelo menos no cérebro, esse processo é mais "quente" do que a gente imaginava.

Eles recrutaram 186 estudantes universitários, que passaram por ressonâncias magnéticas enquanto resolviam, de cabeça, alguns problemas da matemática. Cálculos como esse ativam a memória e estimulam uma área do cérebro chamada de córtex pré-frontal dorsolateral. Além disso, os participantes precisavam contar como lidaram com seus problemas mais recentes como "bombar" em uma matéria na faculdade - e como estava sua saúde mental.

Quando analisaram os resultados, os cientistas perceberam que os participantes que tinham o córtex pré-frontal dorsolateral mais ativos também usavam uma estratégia muito inteligente para controlar suas emoções. De acordo com os relatos dos estudantes que tinham o cérebro mais estimulado pelas contas matemáticas, quando eles tinham problemas como repetir uma matéria na faculdade, a estratégia que usavam era muito parecida com o que psicólogos cognitivo-comportamentais chamam de reavaliação cognitiva.

Funciona assim: ao invés de focar na sensação negativa que aquele problema causa, a pessoa tenta analisar e processar o problema, adaptando as emoções associadas a esse acontecimento e tornando-as mais positivas (e aí, à nota baixa acrescenta-se a motivação e o desafio da superação, por exemplo). Quem usava esse tipo de regulação emocional também apresentou níveis mais baixos de ansiedade e depressão.

Segundo o artigo, a gestão das emoções depende de três fatores: construir expectativas, ser capaz de enxergar uma série de explicações alternativas e fazer análises racionais antes de sair fazendo julgamentos - habilidades necessárias também nas contas matemáticas. "Nossa pesquisa mostra a primeira evidência direta de que nossa habilidade de regular emoções como medo ou raiva reflete a capacidade do cérebro de fazer cálculos numéricos mentalmente", falou Matthew Scult, autor do estudo.

Só que o estudo tem a famosa limitação das correlações: não dá para saber que fator causou o outro. Ou seja: pode ser que pessoas que já têm uma melhor regulação emocional sejam melhores em fazer cálculos matemáticos mentais. A solução que os pesquisadores querem adotar é acompanhar crianças até a vida adulta e ver qual das habilidades se apresenta primeiro.

(LEONARDI, Ana Carolina. **Fazer contas de cabeça é bom para o seu emocional (Adaptado)**. Revista Superinteressante. Disponível em: <<http://super.abril.com.br/comportamento/fazer-contas-de-cabeca-e-bom-para-o-seu-emocional>>. Acesso: 12 out. 2016.)

2. A correspondência harmoniosa entre palavras de uma frase caracteriza concordância. A esse respeito, analise as afirmações a seguir.
 - I. Em “porque era totalmente desassociado das emoções” (2º parágrafo), se os vocábulos destacados fossem colocados no plural concordariam com “cálculos matemáticos”, desse modo, a correção gramatical e o sentido do trecho seriam mantidos.

- II. Em “os participantes [...] também usavam uma estratégia muito inteligente para controlar suas emoções” (4º parágrafo), os termos destacados têm o mesmo referente, por isso, ambos deveriam ter sido grafados no plural.
- III. Em “a estratégia que usavam era muito parecida com o que psicólogos cognitivo-comportamentais chamam” (4º parágrafo), se o termo destacado fosse trocado por “a”, embora mudasse o referente, a correção gramatical do trecho seria mantida.
- IV. No trecho “adaptando as emoções associadas a esse acontecimento e tornando-as mais positivas” (5º parágrafo), a variação em gênero e número das palavras destacadas mudaria o termo ao qual se referem.
- V. Em “a gestão das emoções depende de três fatores” (6º parágrafo), os termos destacados poderiam ser pluralizados para concordarem com “emoções” sem que houvesse alteração de sentido do trecho.

Estão CORRETAS, apenas, as proposições

- a) I e III.
- b) III e IV.
- c) IV e V.
- d) II e V.
- e) I e II.

3. A respeito do emprego da pontuação no TEXTO 02, analise as proposições a seguir.

- I. No trecho “Funciona assim: ao invés de focar na sensação negativa que aquele problema causa” (5º parágrafo), os dois-pontos indicam a citação da fala de um dos cientistas, o qual comenta as características que explicam o funcionamento do cérebro.
- II. Em “a gestão das emoções depende de três fatores: construir expectativas, ser capaz de enxergar uma série de explicações alternativas e fazer análises racionais” (6º parágrafo), os dois-pontos anunciam uma enumeração.
- III. Em “antes de sair fazendo julgamentos - habilidades necessárias também nas contas matemáticas” (6º parágrafo), o termo em destaque poderia estar entre vírgulas sem que houvesse alteração de sentido do trecho.
- IV. No trecho “Eles recrutaram 186 estudantes universitários, que passaram por ressonâncias magnéticas” (3º parágrafo), a vírgula, por ser um recurso discursivo que caracteriza os estudantes, torna-se facultativa.
- V. Em “Ou seja: pode ser que pessoas que já têm uma melhor regulação emocional sejam melhores em fazer cálculos matemáticos mentais”, os dois-pontos poderiam ser substituídos por uma vírgula, e isso não alteraria o sentido do trecho.

Estão CORRETAS, apenas, as proposições

- a) I, III e IV.
- b) II, III e IV.
- c) I, II e V.
- d) II, III e V.
- e) I, IV e V.

4. A coesão textual pode ser entendida como o fenômeno que diz respeito ao modo como os elementos linguísticos presentes no texto encontram-se interligados entre si, por meio de recursos também linguísticos, formando sequências veiculadoras de sentidos. A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. Em “Agora, pesquisadores encontraram as primeiras evidências” (2º parágrafo), o advérbio funciona como um articulador de discurso e indica uma sequência temporal iniciada no período anterior, o qual sugere uma constatação antecedente a que é tratada no texto.
- II. No trecho “eles tinham problemas como repetir uma matéria na faculdade” (4º parágrafo), o vocábulo em destaque refere-se, anaforicamente, a “cientistas”, termo que, embora esteja no período anterior, é retomado pelo uso do pronome.
- III. Em “Eles recrutaram 186 estudantes universitários” (3º parágrafo), e “eles tinham problemas como repetir uma matéria” (4º parágrafo), os pronomes pessoais em destaque possuem o mesmo referente.
- IV. Em “adaptando as emoções associadas a esse acontecimento e tornando-as mais positivas” (5º parágrafo) os pronomes destacados constituem elementos coesivos e referem-se, respectivamente, a “problema” e “emoções”.
- V. No trecho “usavam uma estratégia muito inteligente para controlar suas emoções” (4º parágrafo), o termo em destaque refere-se, cataforicamente, aos “participantes que tinham o córtex pré-frontal dorsolateral mais ativos”.

Estão CORRETAS, apenas, as afirmações constantes nos itens

- a) I e IV.
- b) I e III.
- c) II e V.
- d) II e III.
- e) IV e V.

Leia o TEXTO 03 para responder à questão 5.

TEXTO 03



Disponível em: <<http://pehdechinelos.blogspot.com.br/2012/06/havaianas-qual-sua.html>>. Acesso em: 11 out. 2016.

5. O TEXTO 03 é uma peça publicitária que estabelece um interessante diálogo com a obra modernista Abaporu, de Tarcila do Amaral. A principal estratégia argumentativa do texto é
- a) o pastiche, pois, na peça publicitária, há uma imitação rude do texto fonte, mas as relações intencionais de ambos os textos são as mesmas: consumo da arte ou consumo de um produto.
 - b) a paráfrase direta, com a réplica do texto fonte e adaptações para estimular o consumo do produto anunciado por um grupo específico de consumidores: os nordestinos.
 - c) a paródia, pois se estabelece uma relação antagônica entre a peça publicitária e o texto fonte, mas a intenção dos dois se mantém, ou seja, a venda do produto anunciado.
 - d) a intertextualidade com forte referência ao texto fonte, por meio da qual se pode inferir que todo mundo, até um personagem de uma obra de arte, usa o produto anunciado.
 - e) a alusão, uma vez que a referência ao texto fonte se faz de modo implícito, estabelecendo uma comparação entre a obra de arte e a peça publicitária no intuito de estimular não só o consumo do produto anunciado, mas também da arte.

Leia o TEXTO 04 para responder à questão 6.

TEXTO 04



Disponível em: <<http://profilanitzsche.blogspot.com.br/2012/07/reforma-ortografica.html>>. Acesso em: 12 out. 2016.

6. O TEXTO 04 refere-se a uma das novas regras de acentuação instituída a partir do último acordo ortográfico que se tornou obrigatório no Brasil a partir de 01 de janeiro de 2016. A respeito dessa regra, marque a única alternativa CORRETA.
- a) Heroico, plateia, ideia e mocreia perderam o acento assim como todas as paroxítonas que possuem forma arrizotônica.
 - b) Assim como heroico, o ditongo aberto da palavra herói também não recebe mais acento agudo.
 - c) Apesar de Coréia também possuir o ditongo aberto “ei” – assim como ideia, mocreia e plateia – não deve perder o acento porque é nome próprio, não podendo ser alterado por acordos ortográficos.
 - d) As proparoxítonas continuam sendo acentuadas com exceção de palavras formadas por ditongo aberto, tais como heroico, plateia, ideia e mocreia.
 - e) Em heroico, plateia, ideia e mocreia deixam de ser acentuados os ditongos abertos, pois essas palavras são paroxítonas.

Leia o TEXTO 05 para responder à questão 7.

TEXTO 05
RECEITA

Tome-se um poeta não cansado,
Uma nuvem de sonho e uma flor,
Três gotas de tristeza, um tom dourado,
Uma veia sangrando de pavor.
Quando a massa já ferve e se retorce
Deita-se a luz dum corpo de mulher,
Duma pitada de morte se reforce,
Que um amor de poeta assim requer.

(SARAMAGO, José. **Receita**. Disponível em: http://www.avozdapoesia.com.br/obras_ler.php?obra_id=7542. Acesso: 04 out. 2016.)

7. A leitura do TEXTO 05 nos permite constatar que

- a) sua argumentação defende que a dor e o sofrimento são fontes de inspiração.
- b) a predominância da tipologia injuntiva descaracteriza a receita sugerida por ele.
- c) ele é pragmático e instrui o leitor sobre o modo como se deve fazer um poema.
- d) a criação poética é descrita nele como semelhante à preparação de uma massa.
- e) apesar de se assemelhar a uma receita, ele não culmina em algo objetivo.

Leia o TEXTO 06 para responder à questão 8.

TEXTO 06
BOB DYLAN VENCE NOBEL DE LITERATURA

O prêmio Nobel de Literatura 2016 foi atribuído a Bob Dylan, por ele ter criado novas formas de expressão poética no quadro da grande tradição da música americana, anunciou hoje (13) a Academia Sueca. Bob Dylan é o nome artístico de Robert Allen Zimmerman, nascido em 24 de maio de 1941 - compositor, cantor, pintor, ator e escritor norte-americano.

Nascido no estado de Minnesota, neto de imigrantes judeus russos, aos 10 anos Dylan escreveu seus primeiros poemas e, ainda adolescente, aprendeu piano e guitarra sozinho. Começou cantando em grupos de *rock*, imitando *Little Richard* e *Buddy Holly*, mas quando foi para a Universidade de Minnesota em 1959, voltou-se para *folk music*, impressionado com a obra musical do lendário cantor *folk* Woody Guthrie, a quem foi visitar em Nova York em 1961.

Em 2004, foi eleito pela revista *Rolling Stone* o sétimo maior cantor de todos os tempos e, pela mesma revista, o segundo melhor artista da música de todos os tempos, ficando atrás somente dos Beatles. Uma de suas principais canções, *Like a Rolling Stone*, foi escolhida como uma das melhores de todos os tempos.

Em 2012 Dylan foi condecorado com a Medalha da Liberdade pelo presidente dos Estados Unidos Barack Obama.

Autor não informado. **Bob Dylan vence Nobel de Literatura** (Adaptado). NE 10 – Portal do Sistema Jornal do Commercio de Comunicação. Disponível em: <http://entretenimento.ne10.uol.com.br/literatura/noticia/2016/10/13/bob-dylan-vence-nobel-de-literatura-642412.php>. Acesso: 15 out. 2016.

8. A utilização de pronomes e advérbios pode contribuir para a coesão textual. Sobre esse assunto, assinale a alternativa que analisa corretamente o processo coesivo em questão.
- a) Em “por ele ter criado novas formas de expressão poética” (1º parágrafo), o pronome pessoal destacado possibilita a coesão por elipse, uma vez que o nome do cantor é omitido, isto é, fica elíptico.
 - b) No trecho “Uma de suas principais canções” (3º parágrafo), o pronome possessivo em destaque promove a coesão referencial, pois faz uma menção anafórica a um elemento citado anteriormente no texto.
 - c) No trecho “anunciou hoje (13) a Academia Sueca” (1º parágrafo), a utilização do advérbio promove a coesão circunstancial, uma vez que situa o interlocutor no tempo em que se deu o fato relatado.
 - d) Em “aos 10 anos Dylan escreveu seus primeiros poemas” (2º parágrafo), a coesão foi estabelecida pelo pronome por causa da ênfase que se quis dar à determinada informação, priorizando a posse que ele tinha dos poemas, em vez de sua idade.
 - e) No trecho “quando foi para a Universidade de Minnesota em 1959, voltou-se para *folk music*” (2º parágrafo), a coesão por substituição é possibilitada pela partícula destacada, um pronome pessoal do caso oblíquo.

Leia o TEXTO 07 para responder à questão 9.

TEXTO 07



Disponível em: <<http://conhecimentopratico.uol.com.br/linguaportuguesa/gramatica-ortografia/25/artigo185979-5.asp>>. Acesso em: 14 out. 2016.

9. No TEXTO 07, a construção do efeito de humor se baseia
- a) na disputa de poder pelo domínio do discurso, o qual materializa ideologias próprias de cada personagem feminino.
 - b) na relação superioridade *versus* inferioridade concretizada pelo diálogo entre as duas meninas.
 - c) na crítica irônica ao discurso engajado de Mafalda, que apresenta um duplo sentido característico dos textos de humor.
 - d) na quebra de expectativa estabelecida no último quadro, pois Suzanita lutou pelo direito de falar, mas seu comentário foi fútil.
 - e) no comentário de Mafalda (primeiro quadro) chamando a pergunta de Suzanita de estúpida, crítica direta ao discurso individualista e elitizado.

Leia o TEXTO 08 para responder à questão 10.

TEXTO 08
UMA ESPERANÇA

Aqui em casa pousou uma esperança. Não a clássica, que tantas vezes verifica-se ser ilusória, embora mesmo assim nos sustente sempre. Mas a outra, bem concreta e verde: o inseto.

Houve um grito abafado de um de meus filhos:

- Uma esperança! E na parede, bem em cima de sua cadeira!

Emoção dele também que unia em uma só as duas esperanças, já tem idade para isso. Antes surpresa minha: esperança é coisa secreta e costuma pousar diretamente em mim, sem ninguém saber, e não acima de minha cabeça numa parede. Pequeno rebuliço: mas era indubitável, lá estava ela, e mais magra e verde não poderia ser.
[...]

(LISPECTOR, Clarice. Uma esperança (trecho). In: **Felicidade Clandestina** (contos). Rio de Janeiro: Rocco, 2009.)

10. Analise as proposições e assinale a alternativa em que os termos destacados estabelecem a correta relação sintático-semântica entre as orações e preservam o que foi dito no TEXTO 08.
- I. A esperança não deveria ter pousado e pousou. – Adição.
 - II. A emoção do meu filho foi grande, mesmo que tenha unido as duas esperanças. – Conformidade.
 - III. Se bem que a esperança clássica verifique-se ser ilusória, nos sustenta sempre. – Concessão.
 - IV. O inseto é tão concreto e verde que se diferencia da esperança clássica. – Comparação.
 - V. Consoante era indubitável, a esperança causou um pequeno rebuliço. – Conformidade.

Estão CORRETAS, apenas, as proposições

- a) I e IV.
- b) III e V.
- c) I, II e IV.
- d) II, III e IV.
- e) I, III e V.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. João, secretário executivo de uma empresa de grande porte, recebeu uma solicitação de planejamento e organização de uma viagem internacional para um executivo. Acerca dos detalhes que deverão ser observados, é INCORRETO afirmar que
- a) João deverá observar o fuso horário entres os países.
 - b) João deverá verificar se o executivo já tem passaporte e qual a sua validade.
 - c) João deverá consultar o executivo sobre suas preferências por companhia aérea e hotel, ajustando-as à política de viagens ou acordos mantidos pela organização.
 - d) João não precisará se preocupar com visto de entrada no país, pois trata-se de viagem de negócios.
 - e) João deverá providenciar o seguro de viagem internacional.

Leia o TEXTO 09 para responder às questões 12 e 13

TEXTO 09

Manifesto da Super Secretária Executiva

Secretárias entendem um pouco de tudo o que os outros já sabem; secretárias buscam respostas para o que ninguém mais sabe.

A boa secretária é uma leitora voraz. Não só de livros; a secretária lê as oportunidades, lê as dificuldades.

A secretária combina cultura com sensibilidade. Lê a emoção no olhar de quem a rodeia; compreende; estuda; processa. Usa e abusa de sabedoria em cada solução que se propõe a dar.

Somos heroínas de segunda a sexta.

Do cafezinho, ao jantar de negócios; da conta de luz, ao contrato milionário.

Sem nós, aquele território sem lei, que é a mesa de um executivo, seria um caos impraticável.

Nós organizamos. Anotamos, revisamos, catalogamos, arquivamos e, o mais incrível, encontramos depois!

Salvamos o mundo (ou pelo menos o escritório) pelo menos uma vez por dia. E ninguém entende como é que fazemos isso com tanta leveza.

Somos elegantes.

Porque o trabalho nos exige; porque preferimos o mundo com um toque de requinte.

Eficiência e praticidade é o nosso nome? Sim senhor. Se há um resultado a atingir, nós atingiremos.

Mas faremos isso de maquiagem, milimetricamente desenhada, meia hora antes de sair de casa.

Faremos isso sem descer do salto alto e com o cabelo arrumado. Com lacinhos e coraçõezinhos, observando a todas as regras da etiqueta. Porque somos secretárias. Elegância é o nosso segundo nome, sim senhor.

Somos secretárias; somos mulheres.

Mulheres que acordam cedo; mulheres que dormem tarde.

Somos força; somos garra; somos pura confiança.

Mas somos mulheres que choram. Ao rever um amigo querido, em dia de casamento, quando a unha quebra, em fim de novela, lendo A Culpa é das Estrelas... e em dias de TPM, quando o mundo fica tão injusto! Nós sabemos...

A secretária é a parte sensível e delicada de escritórios às vezes tão sisudos; e isso sem que ninguém duvide da sua força.

Somos mulheres. Somos super secretárias; somos super secretárias executivas.

Pode vir com o problema. A gente resolve.

(PEDROSO, Michele Tesser. **Manifesto da super secretária executiva**. Disponível em: <http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/carreira/super-secretaria-executiva/manifesto>. Acesso: 08 nov. 2016.)

12. A autora do TEXTO 09 introduz o tema e seu ponto de vista sobre ele por meio de uma ampla apresentação. Com relação à ideia global do texto, é possível afirmar que

- a) secretárias observam todas as regras de etiqueta, exatamente porque são secretárias e mulheres.
- b) homens não podem ser secretários, pois não choram ao final de uma novela ou quando leem o livro A Culpa é das Estrelas.
- c) secretárias são sensíveis e delicadas, como forma de criar um “manto” que não permita aos companheiros de trabalho verem sua força.
- d) secretárias têm, sempre, que trabalhar de salto, com o cabelo arrumado com lacinhos e coraçõezinhos.
- e) se trata de uma descrição geral do trabalho da secretária, acrescido de observações das características físicas e emocionais que elas possuem na execução de suas atividades.

13. No que diz respeito ao vocabulário utilizado no texto, analise as proposições a seguir.

- I. No trecho “*Mas faremos isso de **maquiagem**, milimetricamente desenhada, meia hora antes de sair de casa*”, o termo destacado poderia ser substituído por **maquilagem**.
- II. No trecho “*A boa secretária é uma leitora **voraz**. Não só de livros; a secretária lê as oportunidades, lê as dificuldades*”, poderíamos substituir a palavra destacada por **ávida**.
- III. Em “*A secretária é a parte sensível e delicada de escritórios às vezes tão **sisudos***” é possível substituir o vocábulo destacado pelo termo **sessado**.
- IV. Em “*Mulheres que acordam cedo; mulheres que dormem tarde. Somos força; somos **garra**; somos pura confiança*”, é possível trocar o termo destacado pela palavra **persistência**.
- V. No trecho “*Sem nós, aquele território sem lei, que é a mesa de um executivo, seria um caos **impraticável***”, o vocábulo em destaque poderia ser substituído pelo termo **instável**.

Estão CORRETAS as proposições

- a) III, IV e V.
 - b) I, II e III.
 - c) I, II e IV.
 - d) I e II, apenas.
 - e) II e V.
14. As reuniões podem ser dos mais variados tipos: seminários, mesa-redonda, painel, simpósio, conferência, etc. Assinale a alternativa que traz a definição CORRETA do tipo de reunião mencionado.
- a) O Painel é uma reunião em que o expositor é convidado para falar sobre determinado assunto.
 - b) Mesa-redonda é uma técnica de estudo constituída de pesquisa e discussão.
 - c) Simpósio é uma reunião de alto nível que conta com a participação de especialistas.
 - d) Seminários são preparados e conduzidos por um coordenador, denominado dirigente, que funciona como moderador.
 - e) Conferência é uma reunião composta de dois grupos: um que assiste e outro que expõe um tema a ser debatido.
15. A ata é um documento que registra, resumidamente, mas, com clareza, as ocorrências de uma reunião de pessoas para determinado fim. Quanto às normas que devem ser observadas para sua lavratura, assinale a alternativa CORRETA.
- a) Quando o erro for anotado após a redação de toda a ata, deve-se recorrer à expressão “considere-se como”, que é colocada após todo o texto, seguindo-se a frase emendada.
 - b) No caso de erros constatados no momento de redigi-la, deve-se empregar a partícula corretiva “em tempo”, seguindo-se a frase emendada.
 - c) Quando ocorrem emendas à ata ou alguma contestação oportuna, ela é primeiramente assinada para, posteriormente, serem analisadas e aprovadas as correções.
 - d) A ata é redigida por um secretário efetivo. No caso de sua ausência, é comum a nomeação de outro secretário (*ad hoc*) designado para essa ocasião.
 - e) Deve-se lavrar a ata em arquivo próprio, com texto invariavelmente digitado, sendo produzida de tal modo a possibilitar a introdução de eventuais modificações posteriores.

16. Os documentos apresentam duas espécies de valores inerentes: o primário e o secundário. O valor primário é aquele estabelecido em função do grau de importância que o documento tem para a entidade que o acumulou. Quanto aos diferentes tipos de valor primário, analise as seguintes afirmativas.

- I. Valor Jurídico ou Legal é aquele atribuído a documentos que envolvem direitos a curto ou a longo prazo, do Governo ou dos cidadãos, e que produzem efeito perante os tribunais.
- II. Valor Histórico Probatório é aquele atribuído a documentos que retratam a origem, a organização, a reforma e a história de uma administração;
- III. Valor Fiscal é aquele atribuído a documentos que se referem a operações financeiras e à comprovação de receitas e despesas geradas para atender às exigências governamentais.
- IV. Valor Histórico é aquele atribuído a documento que tem fim diferente daquele para o qual foi originalmente criado.
- V. Valor Fiscal Administrativo é aquele que possui os documentos relativos a operações financeiras de curto prazo.

Está(ão) CORRETA(S), apenas,

- a) I e III.
- b) I e V.
- c) I e IV.
- d) II, III e V.
- e) I, IV e V.

17. Quanto às providências necessárias na organização de uma reunião, analise as seguintes afirmativas.

- I. Reuniões extraordinárias são previstas pelo estatuto da empresa, sendo convocadas, pelo menos, uma vez por mês.
- II. É responsabilidade do(a) secretário(a) servir (ou recomendar que alguém sirva) café, água ou refrigerante. Se não houver solicitação, esse serviço se dará somente após 30 minutos do início da reunião.
- III. Mesmo durante a reunião, o(a) secretário(a) continuará responsável por atender às pessoas e aos telefonemas que venham a procurar por seu executivo, anotando os respectivos recados para ele.
- IV. O(a) secretário(a) deverá saber o número exato de participantes e ter conhecimento da pauta da reunião. Elaborada a pauta da reunião, emitida a convocação, confirmadas as presenças, ele(a) deve preparar a sala e todo material que será usado.
- V. Mesmo que da reunião participem muitas pessoas, o uso de crachás não é conveniente, pois pode gerar constrangimentos, sobretudo em pessoas desconhecidas ao círculo normal de funcionários da empresa, as quais também participarão da reunião.

Estão CORRETAS apenas

- a) I e II.
- b) II e IV.
- c) I, III e IV.
- d) II, III e V.
- e) III, IV e V.

18. O uso da comunicação telefônica tornou-se imprescindível em todas as áreas. Assim, correlacione o que o(a) secretário(a) deve evitar dizer, em um atendimento telefônico, com a frase adequada correspondente.

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Um momento, por favor! | () Sentimos muito, mas isso foge às nossas possibilidades no momento. |
| 2. O senhor tem que... | () Vou me informar sobre o assunto. |
| 3. É norma da empresa. | () Mais alguma coisa que poderia fazer pelo (a) senhor(a)? |
| 4. É só? | () O senhor poderia fazer a gentileza de aguardar um momento, pois estou com outro cliente na linha? |
| 5. Sinto muito, mas não sei. | () Sugiro que o senhor... |

A sequência CORRETA para preenchimento da 2ª coluna é

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

19. A comunicação exige a presença de um emissor (destinador), um receptor (destinatário), um canal e uma mensagem. Além desses elementos, são necessários processos para que ela se estabeleça, e tais processos compreendem elementos relacionados à composição, interpretação e resposta. Assinale a alternativa INCORRETA quanto a esses elementos e processos

- a) Os ruídos que impedem que a comunicação se estabeleça podem ser técnicos, organizacionais, semânticos, de atitudes e de comportamentos.
- b) A composição é o processo que envolve a codificação de uma mensagem, que implica certa estratégia persuasiva ou preocupação argumentativa.
- c) A mensagem deve estar adequada ao canal que a conduzirá ao seu destinatário, sendo que para ser efetiva e alcançar o resultado esperado, ela deve ser veiculada adequadamente.
- d) Todo receptor utiliza filtros próprios na interpretação das mensagens, sendo um desses filtros o cultural, que leva o receptor a interpretar apenas mensagens que reconhece.
- e) A composição é o processo pelo qual o destinatário compreende a mensagem, atribuindo sentido aos significantes que recebe nela.

20. Quanto às características de gênero dos documentos, assinale a alternativa CORRETA.

- a) Documentos filmográficos são os documentos em suportes sintéticos, em papel emulsionado ou não, contendo imagens estáticas.
- b) Documentos micrográficos são documentos em suporte fílmico resultante da microrreprodução de imagens, através da utilização de técnicas específicas.
- c) Documentos iconográficos são documentos em películas cinematográficas e fitas magnéticas, contendo imagens em movimento.
- d) Documentos sonoros são documentos produzidos, tratados e armazenados em computador, contendo representações arquitetônicas.
- e) Documentos cartográficos são documentos manuscritos, digitados, datilografados ou impressos, em papel emulsionado ou não.

21. A organização do trabalho compreende o conhecimento dos propósitos da organização, de suas dependências, de seu modo de produzir, das técnicas que emprega. No que diz respeito à organização do trabalho do(a) secretário(a), analise as seguintes afirmativas.

- I. As empresas esperam de seus secretários, entre outras características, que tenham dedicação ao trabalho e equilíbrio emocional para desempenharem suas tarefas.
- II. Entre as atribuições diárias do(a) secretário(a) estão a realização de serviços gerais de escritório, atender ao executivo e selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas por ele.
- III. É oportuno dizer aos principiantes na atividade de secretariado que não é possível preparar esquemas de ditado, de atas ou de chamadas telefônicas.
- IV. A lista de atividades de um(a) secretário(a) é curta, sem atividades rotineiras ou repetitivas, com desafios constantemente novos todos os dias.
- V. O trabalho executado por outro departamento jamais será recompensado com presentes, pois tal fato cria uma relativa dependência.

Está(ão) CORRETA(S) apenas

- a) I.
- b) I, II e III.
- c) III, IV e V.
- d) I, II e V.
- e) II.

22. Os documentos podem ser caracterizados segundo seu aspecto formal, ou seja, as espécies documentais são definidas tanto em razão da natureza dos atos que lhes deram origem, quanto à forma de registro dos fatos. Tomando por base os atos administrativos mais comuns em nossas estruturas de governo, assinale a alternativa que traz a conceituação CORRETA.

- a) Atos de ajuste são aqueles que objetivam a execução dos atos normativos, em sentido amplo.
- b) Atos comprobatórios são os que comprovam assentamentos, decisões, etc.
- c) Atos de assentamento são aqueles configurados por registros, consubstanciando assentamento sobre fatos ou ocorrências.
- d) Atos normativos são representados por acordos em que a Administração Pública é parte.
- e) Atos enunciativos são os opinativos, que esclarecem os assuntos, visando fundamentar uma solução.

23. Na redação oficial, há três tipos de expedientes que se diferenciam mais pela finalidade que pela forma: o ofício, o aviso e o memorando. Quanto a estes três expedientes, assinale a alternativa CORRETA.

- a) Avisos são expedidos exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia.
- b) Avisos e ofícios são modalidades de comunicação oficial perfeitamente idênticas, sem diferença quanto à sua expedição.
- c) Remetente/destinatário do ofício deve ser, respectivamente, diretamente de Ministros de Estado para todas as demais autoridades.
- d) Avisos e memorandos têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares.
- e) Memorando é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de diferentes órgãos, situadas em níveis hierarquicamente diferentes.

24. Associe as duas colunas, relacionando cada gráfico organizacional às suas características.

- | | | |
|----------------------|-----|---|
| 1 – GRÁFICO DE GANTT | () | Apresenta indicações relacionadas ao tempo gasto na realização de determinado serviço e à distância entre órgãos. |
| 2 – FLUXOGRAMA | () | Gráfico utilizado para a distribuição das atividades no tempo e para acompanhamento da realização de um projeto ou programa, também conhecido como Gráfico de barras. |
| 3 – CRONOGRAMA | () | Gráfico de uso específico e restrito utilizado para detalhar atividades/tarefas que compõem uma função que originou um órgão no organograma. |
| 4 – HARMONOGRAMA | () | É um gráfico destinado a representar a sequência de passos envolvidos em um processo, sendo útil para visualizar a eficiência e a possível duplicidade nas operações de um sistema. |
| 5 – FUNCIONOGRAMA | () | Apresenta a distribuição planejada de um trabalho ou projeto, de acordo com as atividades a serem cumpridas em determinado período de tempo. |

A sequência CORRETA para preenchimento da segunda coluna é

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

25. Para a conservação dos documentos, deve haver luz e higienização adequadas e controle dos fatores físicos, químicos e biológicos que possam afetar a massa documental. Quanto aos fatores de conservação, analise as seguintes afirmativas.

- I. Quanto à iluminação, o arquivo exige bastante luz, convindo, de preferência, que seja banhado pela luz solar.
- II. Quanto ao *layout*, o técnico deve considerar uma rigidez do sistema de arquivamento, dando preferência a arquivos verticais.
- III. Quanto ao arejamento, por ser imprescindível garantir uma ventilação constante, deve-se procurar um sistema de ventilação artificial.
- IV. Quanto à iluminação, o excesso de luz é essencial para uma boa conservação do documento, devendo ser evitado o método de iluminação indireta.
- V. Quanto ao layout, baseando-se numa flexibilidade do sistema de arquivamento, os arquivos podem ser tanto verticais como também horizontais.

Está(ão) CORRETA(S), apenas:

- a) I e V.
- b) I, e II.
- c) I, II e III.
- d) II, III e IV.
- e) III, IV e V.

Read TEXT 10 and answer questions from 26 to 28.

TEXT 10

CASE STUDY ON THE IMPLEMENTATION OF REVERSE LOGISTICS PRACTICES IN A COMPANY PRODUCING HYGIENE PRODUCTS

Currently, it is necessary for companies to understand both distribution logistics processes and those involving reverse logistics, which is characterized by the treatment and final destination of post-consumption and post-sale products. The implementation of the reverse logistics features propelling forces and restrictive forces that assist and inhibit, respectively, its implementation. The objective of this paper is to study the propelling and restrictive forces of reverse logistics and to identify through a case study of a company producing hygiene products whether reverse logistics practices are applied, and in what form. In addition, we sought to identify the existence of specific performance indicators. It was found that the company considers reverse logistics a strategic issue and that, despite the existence of few performance indicators related to this topic, waste generation was reduced from 10% to 7% on the production volume, indicating that materials were being reused.

(ANDRADE, R. P.; VIEIRA JR., M.; VANALLE, R. M. **Estudo de caso sobre a implementação das práticas de logística reversa em uma empresa de produtos de higiene**. *Exacta – EP*, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 13-22, 2013. Disponível em: <<http://www4.uninove.br/ojs/index.php/exacta/article/view/4395/2591>>. Acesso: 20 out. 2016.)

26. According to the TEXT 10, the authors discovered that the company acknowledge the reverse logistics as
- a) propelling force.
 - b) restrictive force.
 - c) strategic question.
 - d) performance indicators.
 - e) reduced by 10%.
27. The word **currently** (line 1) can be replaced by the words below, EXCEPT for
- a) today.
 - b) at present.
 - c) nowadays.
 - d) actually.
 - e) presently.
28. The term **despite** in “*It was found that the company considers reverse logistics a strategic issue and that, despite the existence of few performance indicators related to this topic, waste generation was reduced from 10% to 7% on the production volume, indicating that materials were being reused*” indicates a(n)
- a) explanation.
 - b) contrast.
 - c) exclusion.
 - d) conclusion.
 - e) comparison.

29. As metáforas utilizadas nas pesquisas em comunicação organizacional constituem-se em modos distintos de ver as organizações, caracterizando-se como um modo de ver a realidade. São expressões que estabelecem uma ponte cognitiva entre dois domínios diferentes. Em relação às diferentes metáforas da comunicação, assinale a alternativa CORRETA.
- a) Na “metáfora de *linkage*” a organização é vista como redes ou sistemas de indivíduos interconectados, deslocando o foco da transmissão para a conexão.
 - b) Na “metáfora do símbolo” a comunicação é projetada como interação social, em que as organizações emergem como ações coordenadas, através da interação entre os indivíduos.
 - c) Na “metáfora do condúite” as organizações são tratadas como “olhos” que esquadrinham o ambiente e filtram os dados, distorcendo a informação.
 - d) Na “metáfora da voz” evidencia-se a comunicação como conversação, na qual as organizações são vistas como textos.
 - e) Na “metáfora do discurso” englobam-se vozes distorcidas; vozes de dominação, por meio da ideologia; e, do controle, por meio de práticas participativas.
30. Rosa, secretária executiva em uma grande indústria farmacêutica, ficou encarregada de organizar um evento no qual uma temática específica será apresentada por um renomado especialista, no principal auditório da empresa, a um grupo de convidados. Não serão permitidas interrupções, mas, ao final da apresentação, haverá um momento para esclarecimentos de dúvidas. O evento será presidido pelo diretor da área de inovação. Considerando os diversos tipos de eventos, é CORRETO afirmar que Rosa está organizando
- a) uma palestra.
 - b) um congresso.
 - c) uma mesa-Redonda.
 - d) uma conferência.
 - e) um seminário.
31. Quanto à elaboração e ao agrupamento de Artigos de nossas leis, analise as seguintes afirmativas.
- I. Cada Artigo deve tratar de um único assunto.
 - II. O Artigo conterá a norma geral, o princípio. Podendo, também, trazer, em sua redação, as medidas complementares e as exceções.
 - III. Nos atos extensos, os primeiros Artigos devem ser reservados à definição dos objetivos perseguidos pelo legislador e à limitação de seu campo de aplicação.
 - IV. A Seção é o conjunto de Parágrafos de um Artigo que versam sobre o mesmo tema; são indicadas por algarismos romanos (v. g.: Seção I; Seção II; etc.).
 - V. Nas leis mais extensas – normalmente, na legislação codificada –, os conjuntos de Títulos são reunidos em Livros, podendo estes ser desdobrados em Parte Geral e Parte Especial.

Estão CORRETAS apenas

- a) II e IV.
- b) I e II.
- c) I, III e V.
- d) II, III e IV.
- e) I e II.

32. Quanto à natureza do assunto, os documentos podem ser classificados como ostensivos ou sigilosos. Consideram-se sigilosos os documentos que, por sua natureza, devam ser de conhecimento restrito e, portanto, requeiram medidas especiais de salvaguardas para sua custódia e divulgação. Os assuntos que requeiram alto grau de segurança e cujo teor ou características podem ser do conhecimento de pessoas que, sem estarem intimamente ligadas ao seu estudo ou manuseio, sejam autorizadas a deles tomar conhecimento, funcionalmente, são classificados como
- a) ultrassecretos.
 - b) secretos.
 - c) reservados.
 - d) confidenciais.
 - e) restritos.

Leia o TEXTO 11 e responda às questões 33 e 34.

TEXTO 11

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: A IMPORTÂNCIA DA ASSESSORIA EXECUTIVA

Nas últimas décadas, a responsabilidade socioambiental vem conquistando um espaço cada vez mais evidente na sociedade e, por isso, faz-se necessária a atuação de um profissional que esteja interligado com toda a organização. Este artigo teve como objetivo geral verificar como o profissional de Secretariado Executivo, com seu conhecimento interdisciplinar, pode contribuir nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental empresarial. Quanto à metodologia, este estudo utilizou a pesquisa descritiva e a abordagem qualitativa com suporte quantitativo devido à aplicação de questionários. O público-alvo desta pesquisa é composto pelos egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro Oeste - Unicentro. Os resultados apontam que existe um comprometimento dos profissionais de secretariado na realização das atividades socioambientais organizacionais. Diante disso, pode-se afirmar que o secretário executivo possui um papel fundamental, neste cenário, por estar sempre envolvido ou próximo às decisões da empresa, enfatizando, assim, a importância da assessoria executiva.

Adaptado de (MONTEIRO, C.; CECATTO, Q. C.; GARDIN, D. do A. O. **O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva.** Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 134-157, 2015. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/359>>. Acesso: 20 out. 2016.)

33. De acordo com o TEXTO 11, é CORRETO afirmar que os autores fundamentaram a pesquisa, associando o profissional de secretariado à responsabilidade socioambiental em função
- a) da importância da assessoria executiva.
 - b) de ser egresso de um curso superior.
 - c) da importância da responsabilidade socioambiental.
 - d) de ser uma pesquisa descritiva e quali-quantitativa.
 - e) da formação multidisciplinar do secretário executivo.

34. De acordo com o TEXTO 11, considerando os resultados encontrados pelos autores, é CORRETO afirmar que
- a) não é possível identificar resultados, visto o tamanho reduzido do texto.
 - b) o profissional de secretariado é comprometido com as atividades de responsabilidade socioambiental da empresa.
 - c) a responsabilidade socioambiental vem conquistando cada vez mais espaço na sociedade.
 - d) o profissional de secretariado pode vir a contribuir nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental empresarial.
 - e) o profissional de secretariado é importante para tomada de decisões na empresa.
35. A análise dos problemas das comunicações gerenciais revela que a solução passa pela consideração de atitudes, níveis, fluxos, mensagens, canais, receptores e desafios do corpo gerencial. No que diz respeito aos fluxos das comunicações empresariais, analise as seguintes afirmativas.
- I. Considerando o fluxo de comunicação descendente (de cima para baixo), as comunicações gerenciais são formais e, muitas vezes, excessivas, o que causa um congestionamento dos canais.
 - II. Comunicações descendentes entre diretores e níveis gerenciais tendem a apresentar uma menor eficácia que comunicações entre gerentes e chefias subordinadas.
 - III. Na empresa, o fluxo de comunicação não pode ser propriedade de alguns. A informação deve, sempre, ser precisa, transparente e circular com liberdade.
 - IV. Em geral, a comunicação entre a base e os níveis intermediários (gerência) tende a apresentar maior rapidez do que entre os gerentes e diretores.
 - V. A comunicação ascendente (de baixo para cima) tende a ser mais formal, tendo como objetivo controlar e estabelecer um fluxo que vai da base para o topo da hierarquia da empresa.

Está(ão) CORRETA(S) apenas

- a) I, III e V.
 - b) I, II e III.
 - c) III, IV e V.
 - d) I.
 - e) III.
36. Segundo os estágios de sua evolução, os arquivos são classificados em: correntes, intermediários ou permanentes. Considerando esta classificação, assinale a alternativa INCORRETA.
- a) Os documentos recolhidos aos arquivos intermediários conservam a classificação que lhes foi dada nos arquivos correntes.
 - b) O arquivo intermediário deverá ser subordinado técnica e administrativamente ao arquivo permanente.
 - c) Protocolo, expedição e arquivamento são atividades efetuadas nos arquivos correntes.
 - d) As atividades do arquivo permanente classificam-se nos grupos: arranjo, descrição e publicação, conservação e referência.
 - e) A função de um arquivo permanente é conservar e tornar acessíveis documentos correntes que possam tornar-se úteis para fins administrativos e pesquisas históricas.

37. Considere as afirmações a seguir, sobre documentação.

- I. Recolhimento, leitura e classificação são fases do processo de documentação.
- II. Documentação é um conjunto de técnicas cujo objetivo primordial é a produção, sistematização, distribuição e utilização de documentos.
- III. Atualmente, a documentação assume uma característica predominantemente estática, que a impulsiona a alcançar com mais rapidez e eficácia a sua principal funcionalidade.
- IV. No sistema numérico de classificação, os documentos são organizados por sua ordem de entrada, considerando sua ordem alfabética.
- V. Em sentido amplo, a reunião e a organização dos conhecimentos que o homem adquiriu através dos tempos para permitir sua divulgação e utilização é a finalidade da documentação.

Estão CORRETAS, apenas, as afirmações

- a) II, III e IV.
- b) I, II e V.
- c) I, III e IV.
- d) II, III e V.
- e) III, IV e V.

38. No que diz respeito à comunicação institucional, analise as proposições a seguir.

- I. Palavras ambíguas são barreiras à comunicação, assim, o uso de código fechado e de palavras denotativas deve ser evitado.
- II. O jargão técnico, embora seja obstáculo sério à comunicação, serve para proporcionar aos integrantes de um grupo sentimentos de coesão e autoestima.
- III. Relações de poder, autoridade e status são barreiras organizacionais à comunicação.
- IV. Para ser efetiva e alcançar o resultado que se espera, a mensagem a ser transmitida independe do canal utilizado.
- V. Conflitos de valores do emissor e do receptor são considerados barreiras interpessoais.

Estão CORRETAS, apenas, as afirmações

- a) I, III e V.
- b) II, III e IV.
- c) I, II e III.
- d) II, IV e V.
- e) II, III e V.

39. A falta de um bom relacionamento interpessoal e de uma boa comunicação entre o executivo e o(a) secretário(a), bem como entre o(a) secretário(a) e os demais funcionários da organização, seus fornecedores, parceiros e clientes torna-se um problema nas organizações. Algumas habilidades, ações desenvolvidas e comportamentos do(a) secretário(a) facilitam as relações interpessoais, EXCETO a

- a) cooperação.
- b) cortesia.
- c) presunção.
- d) flexibilidade.
- e) compreensão.

40. No que diz respeito aos métodos de arquivamento, analise as proposições a seguir.

- I. Os métodos de arquivamento são divididos em duas classes: básicos e padronizados. Na classe dos padronizados, há o método por assunto, o qual não é de fácil aplicação, pois depende de interpretação dos documentos sob análise.
- II. Quando se trata de planejar a organização de um arquivo ou fichário, os elementos constantes de um documento a considerar são: nome (do remetente, do destinatário, ou da pessoa a quem se refere o documento), local, número, data e assunto.
- III. No método numérico dígito-terminal, uma das vantagens é a leitura não convencional dos números, porém, tem como desvantagem o aumento de erros de arquivamento.
- IV. O método de arquivamento *variadex*, pertencente à classe dos padronizados, é uma variante do alfabético, no qual as cores foram introduzidas como elementos auxiliares para facilitar o arquivamento e a localização dos documentos.
- V. No método alfabético, as fichas ou pastas são dispostas na ordem rigorosamente alfabética, respeitadas as normas gerais para alfabetização, através de guias divisórias, com as respectivas letras.

Estão CORRETAS, apenas, as proposições

- a) I, III e V.
- b) I, II e IV.
- c) II, IV e V.
- d) II, III e V.
- e) I, IV e V.