

SECRETARIADO EXECUTIVO

FUNDAMENTOS DA EDUCAÇÃO

01 - A Educação Brasileira, ao longo de sua história, foi marcada por diferentes pedagogias. Correlacione cada educador da coluna da direita com sua corrente pedagógica na coluna da esquerda.

- | | |
|---------------------------------|----------------------|
| 1. Pedagogia Tradicional. | () Dewey |
| 2. Pedagogia da Escola Nova. | () Herbart |
| 3. Pedagogia Libertadora. | () Dermeval Saviani |
| 4. Pedagogia Histórico-Crítica. | () Paulo Freire |

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

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

02 - A Educação está diretamente relacionada com a sociedade. Diferentes perspectivas dessa relação são consideradas em três grandes grupos. Numere os grupos da coluna da direita de acordo com as respectivas funções na coluna da esquerda.

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. A função da educação é resolver todos os problemas sociais. | () Realismo Pedagógico |
| 2. A função da educação é fazer o trabalho mais avançado possível, apesar dos limites impostos pelo momento histórico. | () Imobilismo Pedagógico |
| 3. A função da educação é a reprodução da sociedade. | () Otimismo Pedagógico |

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

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

03 - O trabalho e a educação são elementos fundamentais do processo de construção da cidadania. A cidadania exige deveres e direitos. Os direitos são classificados em três níveis: civis, políticos e sociais. Numere os direitos de cidadania da coluna da direita de acordo com sua definição na coluna da esquerda.

- | | |
|--|------------------------|
| 1. Direitos necessários à liberdade individual. | () Direitos sociais |
| 2. Respeito à participação e representação em sindicatos, partidos, etc. | () Direitos civis |
| 3. Respeito ao bem-estar do indivíduo: segurança, trabalho, lazer, educação e saúde, entre outros. | () Direitos políticos |

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

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

04 - A escola brasileira contemporânea enfrenta um grande desafio, qual seja o de garantir a aprendizagem a todos os seus alunos. Só se consegue atingir esse objetivo, quando a escola assume que as dificuldades de alguns alunos não são apenas deles, mas resultam em grande parte do modo como o ensino é ministrado, como a aprendizagem é concebida e avaliada. A escola precisa se tornar apta para responder às necessidades de cada um dos seus alunos, de acordo com suas especificidades. Nesse sentido, um dos temas mais relevantes a serem considerados na atuação docente é:

- a) a autonomia da escola.
- *b) a questão da inclusão e da diversidade.
- c) a gestão democrática.
- d) o conselho escolar.
- e) a direção participativa.

05 - A escola contemporânea tem assumido várias funções sociais, mas não pode deixar de cumprir bem o seu papel fundamental. Que papel é esse?

- *a) Garantir aos alunos a apropriação dos conhecimentos historicamente acumulados.
- b) Estabelecer relações humanas satisfatórias.
- c) Eliminar as diferenças sociais.
- d) Excluir os incapazes.
- e) Democratizar a sociedade.

06 - Segundo a Lei 9394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), a estrutura da educação escolar é composta por:

- a) I – Ensino fundamental e médio.
II – Ensino superior.
- *b) I – Educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio.
II – Educação superior.
- c) I – Educação fundamental.
II – Ensino médio.
III – Educação superior.
- d) I – Ensino fundamental.
II – Ensino médio.
III – Ensino superior.
IV – Ensino de pós-graduação.
- e) I – Creches.
II – Pré-escola.
III – Ensino fundamental.
IV – Ensino médio.
V – Ensino superior.

07 - Segundo o ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente), Lei 8069/90, são considerados *crianças e adolescentes* os sujeitos dentro das seguintes faixas etárias:

- a) crianças: até 12 anos de idade completos; adolescentes: entre 13 e 17 anos de idade.
- b) crianças: até 10 anos de idade incompletos; adolescentes: entre 11 e 18 anos de idade.
- *c) crianças: até 12 anos de idade incompletos; adolescentes: entre 12 e 18 anos de idade.
- d) crianças: até 10 anos de idade completos; adolescentes: entre 11 e 17 anos de idade.
- e) crianças: até 11 anos de idade completos; adolescentes: entre 12 e 16 anos de idade.

08 - Assinale cada afirmativa com V (verdadeira) ou F (falsa).

- () Paulo Freire, um dos maiores educadores brasileiros, propunha uma concepção pedagógica que articulasse conhecimento e formação política.
- () A Lei 10639/03 alterou a Lei 9394/96, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da disciplina: “Movimento dos Sem-Terra no Brasil”.
- () A concepção pedagógica denominada Escola Nova foi a expressão educacional do período da ditadura militar no Brasil.
- () A gestão democrática busca garantir aos diretores escolares a centralização das decisões.

Assinale a alternativa que representa a seqüência correta, de cima para baixo.

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

09 - Sobre o Projeto Político Pedagógico, considere as seguintes afirmativas:

1. Deve ser elaborado coletivamente.
2. Deve contemplar as demandas da comunidade atendida.
3. Deve partir de amplo e aprofundado processo de diagnóstico, análise e proposição de alternativas.
4. Deve atender as características e necessidades do alunado.

São exigências do projeto político-pedagógico da escola os itens:

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

10 - Segundo os princípios da avaliação da aprendizagem, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a da esquerda.

- | | |
|---|---|
| 1. Coleta dados relevantes, através de instrumentos que expressem o estado de aprendizagem do aluno, tendo em vista objetivos e capacidades que se pretende avaliar. | <input type="checkbox"/> Dimensão Formativa ou Continuada |
| 2. Tem caráter classificatório, somativo, controlador, com o objetivo de certificação; traduz-se em registros quantitativos e medidas de produtos definidores da promoção ou reprovação dos alunos. | <input type="checkbox"/> Portfólio |
| 3. Organiza e arquivam registros das aprendizagens dos alunos, selecionados por eles próprios, com intenção de fornecer uma síntese de seu percurso ou trajetória de aprendizagem. | <input type="checkbox"/> Dimensão Técnica ou Burocrática |
| 4. Tem função processual, descritiva e qualitativa, sinalizadora do patamar de aprendizagens consolidadas pelo aluno e de suas dificuldades ao longo do trabalho. | <input type="checkbox"/> Diagnóstico |

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

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

11 - O professor, para desempenhar sua função, precisa basear seu trabalho em três eixos fundamentais. Assinale a alternativa que apresenta esses eixos.

- a) Dom para ensinar, amor aos alunos e espírito solidário.
- *b) Domínio teórico-prático dos conteúdos da disciplina, domínio de métodos para encaminhar didaticamente esses conteúdos e compromisso com a aprendizagem dos alunos.
- c) Avaliação da aprendizagem de forma sistemática, uso de recursos didáticos essenciais às necessidades de ensino-aprendizagem e domínios de novas tecnologias.
- d) Domínio legal, institucional e conceitual.
- e) Competência, habilidade e solidariedade.

12 - Assinale V (verdadeiro) ou F (falso) para as seguintes afirmativas:

- É preciso que os professores se conscientizem de que os alunos das escolas públicas, em sua maior parte expostos a processos de exclusão social, são capazes de aprender: não possuem deficiências lingüísticas ou culturais.
- Por determinação federal, o Ensino Fundamental passa de 8 para 9 anos de duração.
- A avaliação na escola é uma mera formalidade burocrática.
- O Planejamento (processo coletivo de discussão do trabalho pedagógico) e o Plano (registro objetivo do que será desenvolvido) são algumas das condições necessárias da prática docente.
- A avaliação visa não apenas rotular os alunos (fortes, médios ou fracos), mas fundamentalmente poder intervir no processo, ou seja, reencaminhar o ensino para que o aluno aprenda.

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

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

13 - Uma escola pública de qualidade exige que se repensem as relações de trabalho vividas na prática pedagógica. Nesse sentido, as relações humanas dos profissionais da escola precisam estar baseadas em determinados princípios.

Assinale a alternativa que NÃO apresenta um desses princípios.

- a) Avaliações contínuas.
- b) Trabalho articulado.
- c) Objetivos comuns.
- d) Planejamento participativo.
- *e) Hierarquia rígida.

14 - Assinale V (verdadeiro) ou F (falso) para as seguintes afirmativas:

- () A relação professor-aluno deve estar baseada no respeito e na responsabilidade.
- () A equipe de profissionais da escola deve ter preocupação com a organização de uma escola da melhor qualidade possível.
- () Os profissionais da escola devem incentivar a maior e melhor participação dos pais.
- () O trabalho pedagógico na escola é antes de tudo um trabalho individualizado.

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

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

15 - A gestão democrática da escola passa, entre outras questões, pelo fortalecimento e pela consolidação de mecanismos de participação da comunidade escolar. Esses mecanismos prevêm:

- a) o respeito a todas as decisões individuais.
- b) o autoritarismo nos processos de decisão.
- *c) o incentivo à eleição de diretores, conselhos escolares, grêmios estudantis e democratização dos processos de decisão.
- d) a centralização das ações.
- e) a separação rígida entre as dimensões administrativas e pedagógicas da escola.

16 - Sobre a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação na educação, avalie os seguintes itens.

1. Laboratórios de informática.
2. Apoio técnico ao professor nas atividades nos laboratórios.
3. Tempo disponível para a prática e domínio das ferramentas e programas (para os professores e alunos).
4. Desenvolvimento de atividades que incentivem a comunicação e colaboração do grupo.

A utilização dessas novas tecnologias exige:

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

17 - A gestão democrática das escolas é desenvolvida de modo coletivo, com a participação de todos os segmentos nas decisões e encaminhamentos, existindo um órgão máximo da escola, que é:

- a) o conselho de classe.
- b) a direção do estabelecimento.
- c) a coordenação pedagógica.
- *d) o conselho escolar.
- e) a associação de pais.

18 - O Governo Federal estabeleceu, através do MEC, as Diretrizes Curriculares Nacionais, que procuram, entre outras questões, resgatar historicamente a contribuição dos negros na construção e formação da sociedade brasileira. Tais diretrizes estabelecem:

- a) cotas para alunos negros na escola básica.
- *b) obrigatoriedade do ensino de história da África e dos africanos no currículo escolar do Ensino Fundamental e Médio.
- c) políticas afirmativas para o ingresso de afro-descendentes no Ensino Fundamental.
- d) garantia de que 50% das vagas de Ensino Médio serão destinadas a alunos afro-descendentes.
- e) garantia de que 30% dos professores das instituições escolares serão oriundos de famílias afro-descendentes.

19 - As Diretrizes Curriculares para a Educação Pública do Estado do Paraná traçam estratégias que visam nortear o trabalho dos professores e garantir a apropriação do conhecimento pelos estudantes da rede pública. As construções das Diretrizes tiveram marcas bem precisas:

- a) A *verticalidade* (foi elaborada pela SEED e entregue às escolas) e a *democracia* (todas as escolas receberam).
- b) A *autoridade* (foi elaborada pela SEED, que é responsável pela educação no Paraná) e a *obrigatoriedade* (todas as escolas devem seguir).
- c) A *continuidade* (é uma nova etapa da educação no Paraná) e o *compromisso* (foi uma das bandeiras do governo atual).
- *d) A *horizontalidade* (envolveu todas as escolas e Núcleos Regionais de Educação do estado) e a *representatividade* (sintetiza a voz dos professores das escolas públicas paranaenses).
- e) A *competência* (a SEED demonstrou condição para essa tarefa) e a *autonomia* (cabe à entidade mantenedora dar direção para o processo pedagógico).

20 - O domínio de um corpo teórico atualizado pela reflexão coletiva poderá conferir aos professores:

- 1. **desenvolvimento de trabalho coletivo.**
- 2. **possibilidade de construção de instrumental didático.**
- 3. **alternativas metodológicas.**
- 4. **inviabilização de propostas articuladas.**

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente os itens 2 e 4 são verdadeiros.
- b) Somente os itens 1 e 3 são verdadeiros.
- c) Somente os itens 2 e 3 são verdadeiros.
- d) Somente os itens 2, 3 e 4 são verdadeiros.
- *e) Somente os itens 1, 2 e 3 são verdadeiros.

SECRETARIADO EXECUTIVO

21 - Sobre a educação profissional no Brasil, considere as seguintes afirmativas:

- 1. **Na origem da educação profissional no Brasil, estava implícita a separação entre o trabalho manual e o trabalho intelectual, entre os que pensam e os que executam.**
- 2. **O primeiro esforço governamental relacionado à profissionalização se deu em 1809, quando da criação do Colégio das Fábricas, destinado à formação de artistas e aprendizes brasileiros e, igualmente, de portugueses atraídos pelas novas possibilidades surgidas com a permissão para instalação de indústrias no Brasil, que era proibida até aquela época.**
- 3. **O ano de 1937 foi marcante para a educação profissional, pois foi então que, pela primeira vez, uma Constituição tratou das escolas vocacionais e pré-vocacionais como um dever do Estado.**
- 4. **Em 1942, surgiram as Leis Orgânicas, que deram origem inicialmente ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e depois ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, sendo que foi nessa época também que as antigas escolas de artes e ofícios foram transformadas em escolas técnicas federais.**
- 5. **Em 20 de dezembro de 1996, foi assinada a Lei 9.394/96, que destaca a idéia de integração da educação profissional à discussão da educação em sentido mais amplo, estabelecendo as diretrizes e bases da educação nacional.**

Assinale a alternativa correta.

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

22 - A profissão de secretária(o) originou-se aproximadamente no século IV a.C., com indivíduos que detinham conhecimento da escrita, domínio de idiomas, de taquigrafia e amplo conhecimento geral. A respeito do assunto, assinale a alternativa que apresenta esses antecessores dos profissionais da área secretarial de hoje.

- a) Fariseus.
- b) Redatores.
- c) Escreventes.
- *d) Escribas.
- e) Copistas.

23 - Apesar do avanço tecnológico e de muitas empresas terem adotado sistemas de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), grande parte da comunicação empresarial ainda é feita e distribuída por meio de correspondência escrita, fator esse que exige do profissional de secretariado um bom nível de conhecimento laboral da logística dessa tramitação. O conhecimento das técnicas que permitem essa tramitação é considerado como sendo um dos fatores prioritários ao início das atividades laborais diárias da(o) secretária(o). Assinale a alternativa que define essa atividade.

- *a) Triagem e distribuição de correspondências.
- b) Despacho de correspondências.
- c) Arquivamento de correspondências.
- d) Protocolo de correspondências.
- e) Manuseio de correspondências.

24 - Visando um bom andamento das atividades laborais e, ainda, o bom desenvolvimento profissional individual no relacionamento com clientes internos e externos nas organizações, o profissional da área secretarial deve fazer uso de certas regras e normas particulares de conduta que conceituam um conjunto de deveres, obrigações e diretrizes a serem seguidas. Assinale a alternativa que contempla esse conjunto de ações.

- a) Conduta do indivíduo.
- *b) Código de Ética.
- c) Honestidade no trabalho.
- d) Segredo profissional.
- e) Aperfeiçoamento profissional.

25 - Considerado profissional importante dentro das organizações, reconhecido como agente facilitador no cotidiano corporativo, o profissional da área secretarial detém um conjunto de habilidades e competências que pode ser traduzido em:

- a) decisões corretas e boa comunicação.
- b) equilíbrio emocional e pró-atividade.
- *c) atribuições e responsabilidades.
- d) bom senso e atitudes individuais.
- e) autoconhecimento e autodisciplina.

26 - Para atuar de maneira satisfatória às necessidades de uma empresa, é necessário que o profissional tenha uma visão holística da sua estrutura organizacional. Para isso, é importante o conhecimento e o reconhecimento dos estilos de gerenciamento, a identificação dos processos administrativos e a correlação de responsabilidade entre setores da empresa, do seu planejamento estratégico e até mesmo em relação aos seus valores institucionais. Dentro desse contexto, é correto afirmar que, quando falamos do “profissional de secretariado e a cultura da empresa”, estamos falando de conhecimento:

- *a) da aplicabilidade da gestão secretarial, aliada ao conhecimento da filosofia, missão e visão de futuro da empresa.
- b) dos diferentes níveis hierárquicos dentro da empresa.
- c) dos produtos ou serviços disponibilizados pelo segmento de negócio da empresa.
- d) do plano de cargos e salários da empresa.
- e) dos vetores que alavancam o crescimento produtivo da empresa.

27 - Cada vez mais as reuniões são voltadas à troca de informações, esclarecimento de assuntos diversos e para gerar comprometimento por parte dos seus participantes, isso devido às inovações gerenciais das empresas. Reuniões de cunho meramente informativo, ou apenas para comunicar decisões preestabelecidas estão sendo abolidas. Quando do planejamento e organização de reuniões, deve-se levar em consideração que essa prática envolve:

- *a) o conhecimento prévio da pauta, tornando a participação de cada um muito mais profícua.
- b) uma avaliação de custo de deslocamento de cada participante à reunião, e se o retorno será compatível com o investimento.
- c) a participação restrita dos colaboradores internos da instituição.
- d) controle de métodos de envolvimento dos participantes nos assuntos propostos.
- e) logística fechada de planejamento.

28 - Todo profissional, independentemente da área de atuação, deve ter certos cuidados com sua postura e comportamento no meio corporativo. Exageros de todas as ordens são execráveis em relação a sua imagem profissional e poderão ser usados contra esse mesmo profissional, diante de possíveis progressões ou representatividade empresarial. Por ser considerada(o) o “cartão de visita” da empresa, a(o) secretária(o) não foge a essa regra e deve primar por sua imagem, reputação e comunicação. Partindo-se dessa premissa, no que tange à apresentação pessoal, assinale a alternativa correta.

- a) O cuidado com a aparência é fundamental. É, sem dúvida, a primeira impressão que fica. Contudo, esse cuidado torna-se irrelevante quando se tem uma boa desenvoltura ao falar, amparada por técnicas de oratória.
- b) O gestual faz parte da comunicação verbal, assim como as expressões faciais.
- *c) Não há regras fixas, mas é aconselhável que a postura seja firme, se tenha discrição em todos os sentidos: vestuário, postura, comportamento, acessórios e até mesmo perfumes.
- d) O uso de expressões que denotem intimidade, tais como, “querida” e “flor”, demonstram atenção devida aos clientes.
- e) O uso contínuo de jargões técnicos no linguajar de todo profissional, durante o dia-a-dia de trabalho, demonstra conhecimento da área de atuação.

29 - “A documentação procura oferecer o máximo no que se refere à facilidade de acesso às informações e conhecimento especializados e ser útil em todos os setores da atividade profissional” (Medeiros, 2003, p. 132). Num sentido amplo, a documentação organizacional tem por finalidade reunir, organizar e até mesmo controlar todo o conhecimento histórico de uma empresa. Para tanto, faz-se necessário a utilização de técnicas de arquivamento.

Sobre o tema, assinale a alternativa que se refere ao método mnemônico.

- a) Técnica que dispõe as pastas de arquivamento em seqüência por assunto, acrescentando um número à sua codificação.
- b) Técnica utilizada para a organização e reestruturação dos arquivos inativos.
- *c) Técnica utilizada para o arquivamento de documentação, em geral, de cunho confidencial, por meio de associação de “códigos” de ordenação das pastas de arquivamento.
- d) Técnica que utiliza a organização indexada coordenada.
- e) Técnica que dispõe as pastas de arquivamento em seqüência alfabética.

30 - A administração do tempo vem despertando cada vez mais o interesse das pessoas, especialmente dos administradores, gestores e seus assessores diretos, as(os) secretárias(os). É sabido que, na sua grande maioria, a rotina das atividades dentro das empresas tem caráter de urgência, e que tudo é “para ontem”. Por conta disso, aumentou o número de empresas que oferecem treinamento aos seus colaboradores para o uso otimizado do seu tempo de trabalho. Sobre o tema, assinale a alternativa, que reflete o desperdício de tempo.

- a) Estabelecimento de níveis de prioridade entre as atividades a serem executadas, contando com o auxílio do(a) executivo(a).
- *b) O assessoramento a vários executivos(as), com diferentes delegações.
- c) Autodesenvolvimento, com a busca efetiva de atualização/qualificação, por meio de cursos de curta duração, palestras e livros.
- d) Certificação de que a atividade delegada foi entendida, visando o resultado final, que é o trabalho feito com qualidade.
- e) O aprendizado das inovações tecnológicas e automação do escritório.

31 - Para o uso correto da ferramenta chamada “arquivo”, conhecido também como móvel para a guarda de documentos, a(o) secretária(o) necessita fazer uso de métodos que facilitem a organização e ordenação de documentos de todas as espécies, de tal forma que possam ser recuperados facilmente quando solicitados. Dentre esses métodos, pode-se citar o alfabético, o numérico, o alfanumérico, o geográfico, o mnemônico, etc. Para a correta utilização de qualquer um dos métodos, algumas etapas antes do arquivamento dos documentos são necessárias.

Assinale a alternativa que apresenta as etapas que precedem o arquivamento.

- a) Classificação e organização do acervo documental da empresa.
- b) Identificação do ativo e passivo documental.
- c) Ordenação das pastas pelo nome da empresa/pessoa.
- *d) Seleção e organização documental com simplicidade, uniformidade, segurança e flexibilidade.
- e) Triagem da documentação histórica da empresa, facilitando sua localização pelo uso de métodos de seleção documental.

32 - “Todas as capacidades necessárias ou exigíveis para o desempenho eficaz da profissão são deveres éticos” (Ética Profissional, Sá, 2005, p. 154). A área secretarial conta com o Código de Ética da profissão como balizador de normas de procedimentos de conduta da(o) secretária(o) quando no exercício de sua profissão, regulando relações com a própria categoria funcional, com a instituição de atuação e com a sociedade.

Sobre o tema, considere as seguintes condutas:

1. Considerar a profissão como um fim para a realização profissional.
2. Centralizar o processo de comunicação, visando controle.
3. Ser imparcial em seus pronunciamentos e tomadas de decisão, sabendo expressar suas atividades.
4. Direcionar seu comportamento profissional sempre para o bem da verdade, da moral e da ética.

São condutas compatíveis com a dignidade no trabalho:

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

33 - “A eficácia de uma comunicação de ordens e a capacidade persuasiva da(o) secretária(o) dependem de seu conhecimento preciso daquilo que quer comunicar. A indecisão e a insegurança criam conflitos de confiança em quem ouve” (Medeiros, 2003, p. 99). Diante desse contexto, é correto afirmar que a concatenação das idéias, fazendo uso de frases simples, claras e concisas, aliada ao bom nível de conhecimento da língua em que se comunica (no caso de profissional bilíngüe) e ao bom uso de jargões técnicos, tornam a comunicação empresarial/interpessoal um diferencial a favor do profissional. Diante do exposto, considere as seguintes afirmativas:

1. A persuasão exige que o profissional preste atenção na comunicação verbal e não-verbal para, a partir daí, agir assertivamente em prol da instituição.
2. A comunicação eficaz busca a compreensão, esclarecimento de dúvidas, a harmonia de pensamentos e a empatia.
3. O conhecimento e o reconhecimento da estrutura organizacional são fundamentais à eficácia do fluxo de informações.

Assinale a alternativa correta.

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

34 - Hoje, mais do que nunca, ligados diretamente aos núcleos decisórios nas empresas, os profissionais da área secretarial são indispensáveis em qualquer organização empresarial moderna, independentemente do seu porte (pequena, média ou grande). Como consequência da reengenharia organizacional e do movimento que vem ocorrendo nessas empresas, novas funções lhes foram acrescentadas, mudando o perfil desses profissionais. Sobre o assunto, considere as seguintes características:

1. Profissionais que não precisam de supervisão em suas ações, e sim orientações e incentivos à pró-atividade.
2. Profissionais empreendedores e especialistas em algumas áreas de negócios, ajudando a dar destaque à empresa no seu segmento empresarial.
3. Profissionais gestores do bom andamento do cotidiano profissional, principalmente no que tange à gestão de pessoas.
4. Profissionais desatualizados no uso de inovações tecnológicas ligadas aos aplicativos e à automação dos escritórios.

São consideradas atribuições inerentes ao perfil secretarial de hoje:

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

35 - O planejamento da rotina diária de um profissional de secretariado deve seguir uma estratégia, um plano de ação, para cumprir de maneira competente e satisfatória todas as suas incumbências. Porém só será capaz de realizá-lo a(o) secretária(o) que tiver flexibilidade e manifestar interesse em realizar diferentes tarefas, visando o bom andamento do dia-a-dia do local de trabalho. Para tanto, faz-se necessário o conhecimento dos produtos, serviços e estrutura organizacional. Com relação ao assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. O senso de organização é fundamental ao profissional, tanto no tocante à apresentação pessoal quanto ao exercício de suas atividades.
2. O exercício da liderança nas atividades quotidianas é destinado a uma hierarquia diferenciada da área secretarial.
3. A descentralização e delegação de tarefas é inerente ao gestor administrativo.
4. O conhecimento dos processos administrativos e a atuação colaborativa dos seus colegas de trabalho são fundamentais no mecanismo de engrenagem que faz a empresa/setor funcionar e crescer.

Assinale a alternativa correta.

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

36 - Alguns dos itens nas atividades secretariais que requerem uma maior concentração e destreza, devido ao nível de pormenores exigidos, são, sem dúvida, o planejamento e a organização de viagens de negócios dos executivos. Essas atividades devem ser executadas em conjunto com os próprios executivos, e com o domínio das técnicas necessárias ao seu desenvolvimento. Sobre planejamento e organização de viagens, considere as seguintes afirmativas:

1. Se no lugar para onde o executivo se destina houver sucursal da empresa, deve-se entrar em contato com ela, providenciando o serviço de *transfer*, pela sucursal.
2. No planejamento, deve-se contemplar o fator "tempo", prevendo-se atrasos de vôos e trânsito.
3. Um roteiro contendo os compromissos durante a viagem não é um item importante.
4. O material institucional a ser levado pelo executivo em viagens internacionais deve ser bilíngüe.

Assinale a alternativa correta.

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

37 - Considerado fator de diferenciação entre funcionários, o *feeling* para o atendimento faz a diferença na hora de fechar uma negociação. Todo profissional, independentemente da área de atuação, deve assumir a responsabilidade pela qualidade da comunicação. Algumas habilidades e competências são necessárias para essa atitude, que é a tendência a responder de forma positiva ou negativa às situações vivenciadas no cotidiano de trabalho. Essa tendência de atendimento traz consigo novas formas de atitude pessoal nas empresas. No tocante ao atendimento pessoal ou telefônico, numere a coluna da direita com base na coluna da esquerda.

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Tom de voz. | () Empatia, avaliação, compreensão e assimilação. |
| 2. Uso de métodos de atendimento. | () Vantagem determinante ao bom atendimento. |
| 3. Saber ouvir. | () Indicador de humor. |
| 4. Entonação e informação correta. | () Capacidade de comunicar-se eficientemente com técnicas aplicadas. |

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

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

38 - A chamada *redação própria* refere-se, na maioria das vezes, à maneira como o profissional de secretariado coloca no papel suas idéias, buscando clareza de pensamento, concatenação de idéias e vocabulário adequado à norma culta da língua. Porém, a linguagem usada nas relações comerciais exige conhecimentos específicos em relação a normas, estética e estilos de correspondência comercial. Sobre esse tipo de correspondência, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Início da redação. | () Número da correspondência, local, data, vocativo, encerramento. |
| 2. Pessoa nominalmente referida. | () Exatidão, coerência de idéias, clareza e concisão. |
| 3. Desenvolvimento. | () A/c.: |
| 4. Endentado. | () Objetivo. |
| 5. Estrutura. | () Estilo. |

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

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

39 - “Antes de tudo, juntamente com seus colegas, a(o) secretária(o) forma a organização. É um(a) profissional importante, que deve representar o executivo, com eficiência e eficácia. Dela(e) a empresa exige espírito cooperativo para trabalhar em equipe, cuidado com a boa aparência, roupas apropriadas ao desempenho de seu trabalho, hábitos de higiene e saúde.” (Medeiros, 2003, p. 32). Essa identidade trouxe consigo outros aspectos não menos importantes. Dentro desse conceito, relacione a coluna da direita com base nos conceitos da coluna da esquerda.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Qualificação. | () Iniciativa e criatividade para realizar novas atividades não exigidas. |
| 2. Inteligência emocional. | () Esforço para o aperfeiçoamento de tudo o que faz. |
| 3. Espírito empreendedor. | () Atualização profissional constante. |
| 4. Pró-atividade. | () Capacidade de reconhecer interesses da empresa. |
| 5. Eficácia nas atividades. | () Bom senso nos julgamentos. |

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

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

40 - Levando em consideração que o descuido ou a ausência de responsabilidade para com o coletivo no ambiente de trabalho leva à diminuição da qualidade dos processos administrativos/produtivos, assim como a ação correta do indivíduo enobrece o seu agir profissional, o contrário em suas ações pode levá-lo à desmoralização, usando de condutas inconvenientes, quebrando princípios preestabelecidos num código de ética. Sobre esse assunto, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.

- | | |
|--|--|
| 1. Comportamento ideal. | () Ciência da conduta humana. |
| 2. Falta contra a dignidade no trabalho. | () Evitar delegar a outros a execução de trabalho confidencial. |
| 3. Ética. | () Fomento à discórdia. |
| 4. Omissão de conhecimento específico. | () Exemplificação do bem. |
| 5. Sigilo profissional. | () Rechaçar a colaboração na execução em determinada atividade. |

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

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