



**CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS EFETIVOS
DA CARREIRA DE TÉCNICO ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO**
(EDITAL N.º 006/PROAD/SGP/2009)

Cargo:

Técnico em Secretariado

CADERNO DE PROVA OBJETIVA

Nome do Candidato

Número de Inscrição

						-	
--	--	--	--	--	--	---	--

Assinatura do Candidato

--

INSTRUÇÕES

LEIA COM ATENÇÃO

1. Este Caderno de Prova, com páginas numeradas de 1 a 11 é constituído de **40 (quarenta)** questões objetivas, cada uma com cinco alternativas, assim distribuídas:

01 a 10 – Língua Portuguesa

11 a 20 – Noções de Informática

21 a 40 – Conhecimentos Específicos

2. Caso o Caderno de Prova esteja incompleto ou tenha qualquer defeito de impressão, solicite ao fiscal que o substitua.

3. Sobre a Marcação da Folha de Respostas

As respostas deverão ser, obrigatoriamente, transcritas com caneta esferográfica de tinta preta não porosa para a Folha de Respostas, que será o único documento válido para correção. Não haverá substituição da Folha de Respostas por erro do candidato.

- 3.1. Para cada questão existe apenas uma alternativa que a responde acertadamente. Para a marcação da alternativa escolhida na **FOLHA DE RESPOSTAS**, pinte completamente o campo correspondente.

*Exemplo: Suponha que para determinada questão a alternativa **C** seja a escolhida.*

N.º da Questão
<input type="radio"/> A
<input type="radio"/> B
<input checked="" type="radio"/> C
<input type="radio"/> D
<input type="radio"/> E

- 3.2. Será invalidada a questão em que houver mais de uma marcação, marcação rasurada ou emendada, ou não houver marcação.

3.3. Não rasure nem amasse a **FOLHA DE RESPOSTAS**.

4. A duração da prova é de **quatro** horas, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da **FOLHA DE RESPOSTAS** e à **coleta de impressão digital**.
5. Todos os espaços em branco, neste caderno, podem ser utilizados para rascunho.
6. Será permitida a saída de candidatos da sala de prova **somente** após decorridas **duas horas e trinta minutos** do início da prova. Nesse caso, o candidato deverá entregar, **obrigatoriamente**, ao fiscal o Caderno de Prova e a Folha de Respostas.
7. O candidato que insistir em sair da sala de prova antes de transcorridas **duas horas e trinta minutos** do início da prova deverá assinar **Termo de Ocorrência** declarando **desistência** do Concurso.
8. Será permitida a saída de candidatos levando o Caderno de Prova **somente após três horas e trinta minutos** do início da prova.
9. É vedado ao candidato copiar as marcações feitas na Folha de Respostas.
10. Terminada a prova, o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar ao fiscal a **FOLHA DE RESPOSTAS**.

LÍNGUA PORTUGUESA

Instrução: Leia atentamente o texto abaixo e responda às questões de 01 a 07.

Carta versus e-mail: o que mudou?

“O correio já chegou, nenhuma carta de você, todo dia a mesma coisa e eu desesperado sem saber por que...” samba de Ary Barroso, cantado por Francisco Alves nos anos 30. Da mesma época, a marchinha cantada por Carlos Galhardo: “A cartinha que ontem achei, na janela do meu bangalô, era tua, logo adivinhei, pois o meu coração palpitou...”

Em tempos de internet, o correio eletrônico não precisa chegar, está a nossa disposição, dia e noite. Não depende de carteiros nem fica dando sopa na varanda das casas. Vem direto para nós, com rapidez e segredo.

Balzac namorou uma nobre russa durante anos, as cartas entre os dois demoravam anos para chegar. Conheço uma desquitada que numa semana descolou um amigo íntimo com a troca de três mensagens, uma delas com foto.

Nos primeiros correios sentimentais que as revistas femininas publicavam, havia sempre uma carta que assim terminava: “Troco fotos.” Era um trabalho geralmente desonesto, mandava-se a foto de outra pessoa mais adequada para o namoro postal.

Além de rápido, sem necessidade de papel, envelope, selo, carteiro e endereço correto, o e-mail vai diretamente ao alvo. Um cara que passasse vinte dias escrevendo um bilhete à amada, “eu te amo”, terminaria chateando a destinatária. No computador, quem recebe a mesma mensagem, sucinta, bastante telegráfica, fará tudo para identificar o remetente – depois será o que Deus quiser.

Vantagem do velho correio: com o tempo, obtém-se o maço de cartas preso por fita vermelha e guardado na gaveta mais secreta. De lá, elas só sairão para a releitura saudosa ou para serem queimadas. Outra vantagem: para os românticos, elas podem vir perfumadas, trazendo uma pétala de rosa. Para os afobados, uma camisinha, que os tempos aconselham.

(CONY, Carlos Heitor. In Gloss, nº 05, fevereiro de 2008.)

Questão 01

Sobre as ideias do texto, assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- A) A visão de mundo e algumas escolhas lexicais sugerem que a faixa etária do produtor do texto está acima de cinquenta anos.
- B) A intencionalidade perpassada no texto é apresentar nuances de dois tipos de comunicação individual.
- C) Há presença de certo saudosismo do autor, no último parágrafo, em relação ao “velho correio”.
- D) Uma das mudanças apontadas pelo produtor do texto refere-se à menor possibilidade de segredo do correio eletrônico.
- E) O envio de fotos de outra pessoa como se fosse sua foi abordado como desonesto somente em relação aos correios sentimentais de antigamente.

Questão 02

A leitura da crônica mostra aspectos da sua organização textual. Sobre esses aspectos, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () Características positivas e negativas da carta e do e-mail compõem a temática do texto.
- () No quinto parágrafo, é explorada a interação entre remetente e destinatário tanto da carta quanto do e-mail.
- () No terceiro parágrafo, é dado um ponto positivo do e-mail e um negativo da carta.
- () Nos trechos *está a nossa disposição* e *vem direto para nós*, o uso da primeira pessoa do plural pretende incluir o leitor no mundo textual.

Assinale a sequência correta.

- A) F, F, V, V
- B) V, V, F, F
- C) V, F, V, F
- D) V, V, F, V
- E) F, V, V, V

Questão 03

Em relação aos dois meios com os quais Cony trabalha no texto, são destacadas vantagens para o e-mail nos parágrafos

- A) dois e cinco.
- B) dois e três.
- C) três e quatro.
- D) três e cinco.
- E) quatro e seis.

Questão 04

Sobre a linguagem do texto, analise as afirmativas.

- I - Termos como *bangalô* e *correios sentimentais* são exemplos de variedade histórica, ou seja, estão em desuso.
- II - A coloquialidade da linguagem do texto é percebida pelo uso de expressões informais como *dando sopa* e *descolou um amigo*.
- III - O trecho *nenhuma carta de você*, se re-escrito em linguagem formal (nenhuma carta sua), perde a poeticidade intencional do samba.

Está correto o que se afirma em

- A) I e II, apenas.
- B) I, II e III.
- C) II e III, apenas.
- D) III, apenas.
- E) II, apenas.

Questão 05

Em relação ao uso de tempos e modos verbais, assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- A) O uso do pretérito perfeito nos trechos das letras de música citadas no texto se justifica por se tratar de ações já concluídas.
- B) No trecho *depois será o que Deus quiser*, há um jogo entre positivo e hipotético concretizado pelos modos indicativo e subjuntivo respectivamente.
- C) Se os verbos do quarto parágrafo estivessem no pretérito perfeito ao invés do imperfeito, o sentido permaneceria o mesmo.
- D) A correlação entre os tempos dos verbos passar e terminar, no quinto parágrafo, é um exemplo de registro formal da língua escrita.
- E) O uso do presente do indicativo, no segundo parágrafo, indica simultaneidade entre o fato expresso e o momento da produção do texto.

Questão 06

Assinale a alternativa em que há relação correta entre a palavra grifada e o sentido dado.

- A) *numa semana descolou um amigo íntimo* → encontrou
- B) *Era um trabalho geralmente desonesto* → árduo
- C) *logo adivinhaei, pois o meu coração palpitou* → ansiou
- D) *quem recebe a mesma mensagem, sucinta* → prolixa
- E) *Para os afobados, uma camisinha, que os tempos aconselham.* → nervosos

Questão 07

Em relação aos recursos linguísticos, assinale a afirmativa correta.

- A) No trecho *eu desesperado sem saber por que*, o termo grifado também pode ser escrito na forma porque, sem alterar o sentido.
- B) A palavra *outra*, em *a foto de outra pessoa*, define claramente de quem seria a foto.
- C) No trecho *Vantagem do velho correio*, colocando-se a palavra velho após correio, o sentido permaneceria o mesmo.
- D) A palavra *só*, no último parágrafo, equivale à palavra *sozinho*.
- E) O sentido da palavra *assim*, no quarto parágrafo, é explicitado em *“Troco fotos.”*

Instrução: Leia a tira abaixo e responda às questões 08 e 09.



(ABAURRE, M. R. M. et alii. **Português**: contexto, interlocução e sentido. São Paulo: Moderna, 2008, p.423.)

Questão 08

Sobre os recursos linguísticos e textuais, analise as afirmativas.

- I - As expressões verbais *vão dizer* e *havam dito* expressam, respectivamente, idéia de futuro e passado.
- II - O pronome *eles* refere-se a telejornais, constituindo um recurso de retomada de sentido.
- III - Por ser uma conversa informal, o emprego do verbo *haver* foge à norma padrão da língua portuguesa.
- IV - A expressão verbal usada em *Não vou dizer de novo.*, não pode ser substituída por direi, em uma situação formal.

Estão corretas as afirmativas

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

Questão 09

Em relação ao texto, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () Pode-se perceber na tira uma crítica ao modo de construção dos telejornais.
- () No segundo quadrinho, o Recruta Zero explica o que havia falado no primeiro.
- () A interjeição *Hã?* revela discordância do Sargento ao comentário do Recruta Zero.
- () A fala do Recruta Zero, no terceiro quadrinho, está coerente com seu comentário sobre os telejornais.

Assinale a sequência correta.

- A) V, F, F, V
- B) F, V, V, F
- C) F, V, F, V
- D) V, V, F, V
- E) V, F, V, V

Questão 10

A coluna da esquerda apresenta regras de concordância verbal da escrita padrão e a da direita, contextos de uso. Numere a coluna da direita de acordo com a da esquerda.

- | | | |
|--|-----|--|
| 1 - O verbo concorda com o sujeito em número e pessoa. | () | Jogos, espetáculos, viagens, diversões, nada pôde satisfazer os turistas. |
| 2 - O verbo concorda com o pronome que resume o sujeito composto. | () | Tanto a Secretaria de Turismo como a de Esporte estavam empenhadas em trazer a Copa de 2014 para Cuiabá. |
| 3 - O verbo vai para o plural quando os elementos do sujeito composto estão ligados por expressão correlativa. | () | No período das chuvas, aconteceram inúmeras mortes decorrentes da dengue. |
| | () | Nós, produtores culturais, divulgaremos a agenda de espetáculos no mês de julho. |

Assinale a sequência correta.

- A) 2, 1, 3, 2
B) 2, 3, 1, 1
C) 3, 2, 1, 1
D) 3, 3, 2, 1
E) 1, 2, 2, 3

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Questão 11

NÃO é dispositivo onde se pode gravar dados (arquivos) pessoais de usuário para futura recuperação:

- A) *pen drive*.
B) CD-ROM.
C) *scanner*.
D) disquete.
E) *hard disk*.

Questão 12

Qual periférico é ligado por meio de cabo adequado à porta VGA de um computador?

- A) Impressora
B) *Scanner*
C) *Fac-simile*
D) Teclado sem fio
E) Monitor de vídeo

Questão 13

Qual o resultado obtido clicando uma vez com o botão esquerdo do *mouse* (em sua configuração original) no botão *Iniciar* do Windows XP?

- A) Inicia o Windows Explorer.
B) Abre o programa que estiver definido como padrão.
C) Inicia o Internet Explorer.
D) Abre a caixa de diálogo para o *login* do usuário.
E) Abre o menu Iniciar.

Questão 14

Sobre o uso do Windows XP, assinale a afirmativa correta.

- A) O *Windows Update* é um *site* com notícias recentes sobre o Brasil e o mundo, mantido pela Microsoft.
B) É possível copiar arquivos de uma pasta para outra utilizando as teclas de atalho Control-C e Control-V.
C) No *Painel de Controle* estão localizados os ícones para abrir os programas de escritório Word e Excel.
D) *Área de Trabalho* é o nome dado ao local onde o relógio do Windows aparece juntamente com outros ícones.
E) Para um usuário excluir uma pasta, ele deve, antes, excluir todos os arquivos que nela se encontram.

Questão 15

Para imprimir as páginas 25, 26, 27, 28 e 29 de um documento de 93 páginas, aberto no Word,

- A) é necessário abrir a caixa de diálogo de impressão uma vez para cada página, pois não é possível imprimi-las em uma única operação.
- B) é necessário gravar um novo documento contendo apenas as páginas desejadas, pois o Word só permite imprimir o documento inteiro.
- C) deve-se abrir a caixa de diálogo **Layout de impressão** e selecionar as páginas que se deseja imprimir na caixa **Páginas a imprimir**.
- D) deve ser aberta a caixa de diálogo **Imprimir** e preencher 25-29 em **Páginas**, que encontra-se em **Intervalo de páginas**.
- E) devem ser selecionadas as páginas a serem impressas em **Páginas** da guia **Impressão** da caixa de diálogo **Opções**.

Questão 16

O conjunto de ícones ao lado, pertencente à interface do Word, refere-se a

- A) Tabelas.
- B) Fonte.
- C) Configurar Página.
- D) Parágrafo.
- E) Notas de Rodapé



Questão 17

Analise a planilha Excel abaixo.

	A	B	C	D	E	F
1		PegPag	Merkadu	Basicão	Sacolão	Média
2	Açúcar cristal	2,49	2,39	2,15	2,25	
3	Óleo de soja	3,90	4,20	3,99	3,95	
4	Farinha de trigo	1,20	1,25	1,10	1,10	
5	Arroz tipo 1	8,99	10,52	9,90	9,99	
6	Total					

As fórmulas a serem digitadas nas células **F2** e **B6** para fornecer, respectivamente, a média e o total são

- A) $= (B2+C2+D2+E2) / 4$ e $=SOMA (B2 : B5)$
- B) $=MÉDIA (B2 . . . E2)$ e $=B2+B3+B4+B5$
- C) $=MÉDIA (B2 -- E2)$ e $=SOMA (B2 -- E5)$
- D) $=MÉDIA (B2 ; E2)$ e $=B2+B3+B4+B5$
- E) $=SOMA (B2 : E2) / 4$ e $=SOMA (B2 ; E5)$

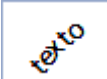
Questão 18


O **Bloqueador de Pop-ups** do navegador Internet Explorer 7, encontrado no menu **Ferramentas**, impede que

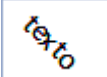
- A) sejam gravados pequenos arquivos no computador com informações do usuário.
- B) essa categoria de vírus seja gravada na raiz do disco rígido do computador.
- C) uma segunda janela seja aberta automaticamente quando uma primeira é aberta.
- D) uma lista de *sites* pré-definida por país de uma criança, por exemplo, possa ser acessada.
- E) a lista dos *sites* por onde recentemente se navegou seja registrada no *Histórico*.

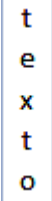
Questão 19


Assinale a alternativa que apresenta texto, numa célula de planilha do Excel, cuja formatação de alinhamento **NÃO** pode ser obtida.

A) 

B) 

C) 

D) 

E) 

Questão 20

Um usuário, no Internet Explorer 7, observa que a URL, na barra de *status*, começa com *mailto*: quando passa a seta do *mouse* sobre um *link*. Ao dar um clique sobre tal *link*,

- A) o programa padrão de *e-mail* será aberto.
- B) o endereço será salvo nos *Favoritos* do navegador.
- C) uma nova guia do navegador será aberta.
- D) a página atual será enviada para a impressora.
- E) aparecerá uma mensagem de *e-mail* do autor do *site*.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

INSTRUÇÃO: Leia o texto para responder às questões de 21 a 24.

Um bom atendimento a clientes não tem preço, e você pode tê-lo em sua empresa. Primeiro é preciso reconhecer que atendimento é, para o seu negócio, tanto uma ferramenta administrativa quanto de marketing. Ele incrementa o marketing porque motiva os clientes a difundir bons comentários sobre seus serviços e negócios a outros compradores. Lembre-se, a maneira mais barata de adquirir novos clientes é através de recomendação verbal. Bons serviços tornam o gerenciamento mais fácil porque todos estão comprometidos com a satisfação do cliente. Os resultados serão maior produtividade e maiores lucros simplesmente porque a gerência e seus funcionários estão trabalhando para atingir o mesmo objetivo [...].

(GERSON, R. F. **A excelência no atendimento ao cliente**. Rio de Janeiro: Ed. Qualitymark, 1999.)

Questão 21

Depreende-se da leitura desse texto que o bom atendimento revela interesse pela satisfação das necessidades e desejos dos clientes. A respeito da prática de atendimento no exercício da função de Técnico em Secretariado, analise as afirmativas.

- I - O cliente satisfeito fala bem da empresa e isso pode fazer a diferença para atrair novos clientes pela propaganda “boca a boca”.
- II - A comunicação eficaz é aquela em que as pessoas certas recebem as informações certas, no momento mais oportuno, promovendo uma sintonia entre quem recebe e quem envia uma determinada mensagem.
- III - O cliente forma uma imagem da empresa, de seus produtos e serviços dissociados da imagem de quem trabalha nela.
- IV - O atendimento de qualidade agrega valores, segundo a percepção do cliente, estimulando a fidelidade deste.

Estão corretas as afirmativas

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

Questão 22

Em uma empresa, o telefone se destaca tanto como ferramenta administrativa quanto de marketing e, para que seja utilizada de forma eficaz, faz-se necessária aplicação de determinadas regras. Em relação ao atendimento telefônico no exercício das atividades secretariais, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () O atendimento correto do telefone depende da conscientização de todos os funcionários da empresa.
- () Como ferramenta de marketing, o atendimento telefônico requer princípios básicos indispensáveis, como cortesia, tranquilidade, atenção e modulação da voz.
- () No atendimento telefônico, a identificação da empresa é indispensável.
- () Ao atender a uma chamada telefônica, a demora não compromete a imagem da empresa.

Assinale a sequência correta.

- A) V, V, F, V
- B) V, V, V, F
- C) F, F, V, F
- D) F, V, V, V
- E) V, F, F, V

Questão 23

Sobre a forma adequada de um Técnico em Secretariado atender chamadas telefônicas externas, assinale a afirmativa correta.

- A) Usar a expressão “alô”, seguida do seu nome e do nome da empresa.
- B) Citar o nome da empresa ou da instituição seguido do seu nome e de um cumprimento formal.
- C) Citar o seu nome seguido de um cumprimento informal.
- D) Perguntar o nome de quem está falando e, na sequência, indagar com quem deseja falar.
- E) Usar a expressão “pois não”, dizer o nome da empresa e, a seguir, perguntar com quem deseja falar.

Questão 24

Segundo o texto, o atendimento também é uma ferramenta para promover o marketing de uma empresa. Sobre marketing, assinale a caracterização correta.

- A) Ferramenta de troca de serviços tangíveis em que uma das partes fica satisfeita com a negociação.
- B) Função de propaganda do negócio utilizado como ferramenta para analisar e interpretar o comportamento do consumidor.
- C) Processo social por meio do qual as pessoas obtêm aquilo de que necessitam ou que desejam a partir da criação e negociação de produtos e ou serviços.
- D) Atividade de transformação de matéria-prima em produtos necessários para satisfazer o desejo e a necessidade do consumidor.
- E) Divulgação de produtos intangíveis a fim de satisfazer um desejo ou uma necessidade do consumidor pelo qual ele está disposto a pagar em função de sua disponibilidade de recursos.

Questão 25

Em um órgão público e ou privado, cabe ao Técnico em Secretariado redigir e endereçar cartas. No desempenho dessa atividade, é preciso respeitar normas referentes ao emprego dos pronomes de tratamento, a fim de adequá-los ao cargo ou à função exercida pelo destinatário. A respeito do emprego dos pronomes de tratamento em redação oficial, assinale a afirmativa **INCORRETA**.

- A) É indispensável o emprego do superlativo *Ilustríssimo* para as autoridades que recebem o tratamento *Vossa Senhoria*.
- B) Emprega-se a forma *Vossa Magnificência* para reitor de universidade e, no vocativo, emprega-se Magnífico Reitor.
- C) Usa-se *Vossa Santidade* para dirigir-se ao Papa.
- D) Para chefe de departamento e particulares, emprega-se *Vossa Senhoria*.
- E) Para presidente do Poder Legislativo, emprega-se, no vocativo, *Excelentíssimo Senhor*.

Questão 26

Para estabelecer comunicação interna e externa, os órgãos oficiais utilizam documentos específicos. A coluna da esquerda apresenta tipos de documentos e a da direita, suas especificidades. Numere a coluna da direita de acordo com a da esquerda.

- | | | |
|----------------|-----|---|
| 1 - Memorando | () | Comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão que podem estar hierarquicamente em um mesmo nível ou em níveis diferentes e tem como principal característica a agilidade e a simplicidade de procedimentos burocráticos. |
| 2 - Portaria | () | Registro em que se relata pormenorizadamente o que se passou em uma reunião, assembléia ou convenção. |
| 3 - Edital | () | Comunicação com que se convida ou chama alguém para uma reunião. |
| 4 - Ata | () | Documento de ato administrativo de autoridade pública, com instruções, nomeações e outros atos. |
| 5 - Convocação | () | Ato escrito oficial que se afixa em lugares públicos ou se anuncia na imprensa. |

Marque a sequência correta.

- A) 1, 4, 5, 3, 2
- B) 3, 1, 2, 5, 4
- C) 2, 1, 3, 5, 4
- D) 4, 3, 5, 1, 2
- E) 1, 4, 5, 2, 3

Questão 27

Sobre arquivo, assinale V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () Constitui um conjunto de documentos oficiais produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades.
- () É utilizado para classificar, organizar e preservar a documentação.
- () Constitui fonte cultural irrelevante para a empresa.
- () Deve ser organizado para proporcionar condições de segurança, precisão, simplicidade, flexibilidade e acesso.

Assinale a sequência correta.

- A) V, V, V, F
- B) F, F, V, V
- C) V, F, F, F
- D) V, V, F, V
- E) F, V, V, V

Questão 28

A organização de documentos proporciona facilidade de acesso a informações e conhecimentos especializados úteis ao desempenho de atividades técnicas secretariais. Sobre sistema de classificação de documentos, assinale a afirmativa correta.

- A) No sistema alfanumérico, os documentos são classificados pela ordem de saída e ordenados somente por assunto e por local.
- B) O sistema em ordem de codificação facilita o acesso aos documentos de ordem cronológica.
- C) No sistema alfabético, os documentos podem ser ordenados por nome, assunto, origem, destino ou local.
- D) O sistema geográfico classifica os documentos conforme o assunto.
- E) O sistema numérico considera a ordem alfabética para classificar os documentos pela ordem de entrada.

Questão 29

Arquivos públicos correntes constituem-se de documentos

- A) atuais usados como objetos de consultas e pesquisas frequentes.
- B) oriundos do arquivo permanente raramente consultado.
- C) de valor histórico que aguardam remoção para depósito temporário.
- D) culturais que devem ser preservados por tempo definido.
- E) de valor histórico e científico que devem ser preservados indefinidamente.

Questão 30

Sobre arquivos, assinale V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () No arquivo morto, estão guardados documentos que nunca ou pouquíssimas vezes são consultados.
- () No arquivo ativo, estão armazenados documentos com pouca frequência de uso.
- () No arquivo inativo, guardam-se documentos utilizados com muita frequência, documentos em processo de conclusão e também documentos do ano em curso.
- () No arquivo morto, os documentos devem ser organizados de acordo com as mesmas técnicas e regras do arquivo ativo.

Assinale a sequência correta.

- A) F, V, F, F
- B) V, V, F, V
- C) F, F, F, F
- D) V, V, V, V
- E) V, F, F, V

Questão 31

O arquivo, além de possibilitar rápida e ordenada localização de documentos, é considerado importante memória mecânica. Sobre o sistema de arquivamento vertical, é correto afirmar que

- A) proporciona ampla visibilidade dos documentos no interior do arquivo.
- B) as anotações nos documentos podem ser efetuadas no mesmo local.
- C) tem excelente iluminação.
- D) os documentos são dispostos uns sobre os outros.
- E) facilita a atualização do material arquivado.

Questão 32

A estratégia organizacional é utilizada como forma de guiar e orientar o comportamento da empresa a longo prazo. Assinale a alternativa que apresenta característica da estratégia organizacional.

- A) Representa comportamento de uma empresa no seu ambiente interno.
- B) Está focada nos resultados que aconteceram no passado.
- C) Inicia-se com objetivos globais e desdobramento em objetivos táticos e operacionais.
- D) Requer esforço individual de nível operacional para alcançar resultados imediatos.
- E) Deve ser definida durante o planejamento operacional.

Questão 33

Na execução da estratégia organizacional, o processo administrativo é um meio usado para integrar diferentes atividades. Quais são as etapas do processo administrativo?

- A) Planejar, organizar, dirigir e controlar.
- B) Organizar, processar, controlar e dirigir.
- C) Planejar, controlar, dirigir e processar.
- D) Controlar, planejar, executar e avaliar.
- E) Organizar, planejar, avaliar e processar.

Questão 34

Sobre técnicas de arquivamento, analise as afirmativas.

- I - No sistema de arquivamento direto, é possível consultar documentos sem recorrer a um índice.
- II - No sistema de arquivamento indireto, inclui-se o método numérico de arquivamento e suas variações.
- III - No sistema semi-indireto, o arquivo deve ser consultado com o auxílio de índices.
- IV - No sistema de arquivamento indireto, o arquivo depende da utilização de tabelas para se efetivar a consulta.

Estão corretas as afirmativas

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

Questão 35

Tudo o que a sociedade requer e do qual necessita é inventado, criado, desenvolvido, produzido e comercializado por organizações. Sobre as organizações, assinale V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () Constituem um organismo social vivo, pronto e acabado, com objetivo de alcançar eficiência.
- () São unidades sociais, intencionalmente construídas e reconstruídas com o fim de atingir objetivos específicos.
- () A organização formal, caracterizada por regras e regulamentos, busca ordenar as relações entre os indivíduos.
- () Incluem, obrigatoriamente, o lucro como objetivo.

Assinale a sequência correta.

- A) V, F, F, V
- B) F, V, V, F
- C) V, F, V, F
- D) F, V, F, V
- E) V, V, F, V

Questão 36

O ser humano, ao longo do seu percurso histórico, sempre desenvolveu maneiras de aplicar esforços a fim de obter melhores resultados de suas ações. Isso ficou evidenciado quando aprendeu a reunir forças, juntou pessoas, ideias e experiências e passou a trabalhar em conjunto. Sobre trabalho em equipe, assinale V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () É um conjunto de pessoas com objetivos comuns atuando no cumprimento de metas específicas.
- () Os participantes da equipe recorrem a posturas individualistas a fim de atingir as metas definidas pelo chefe do setor em que atuam.
- () No processo de tomada de decisão, o comportamento arbitrário garante a harmonia no grupo.
- () O compromisso deve ser assegurado por meio de discussões e consenso entre os membros do grupo.

Marque a sequência correta.

- A) F, F, V, V
- B) V, V, F, F
- C) V, F, F, V
- D) F, F, F, F
- E) V, V, F, V

Questão 37

_____ é um gráfico usado para demonstrar, de forma imediata, as funções organizacionais de uma empresa, as relações funcionais, os fluxos de autoridade e a sua responsabilidade. Assinale a alternativa que apresenta a palavra que completa corretamente a lacuna no enunciado.

- A) Fluxograma
- B) Diagrama de causa e efeito
- C) Folha de verificação
- D) Organograma
- E) Histograma

Questão 38

Em uma estrutura organizacional de tipo *linha-staff*,

- A) os órgãos de *staff* responsabilizam-se pela execução das atividades básicas da organização, enquanto os órgãos de linha responsabilizam-se pela execução de serviços especializados.
- B) a combinação de formas de departamentalização funcional e de produto ou de projeto se dá na mesma estrutura organizacional.
- C) o *staff* tem total autonomia para decidir e executar as atividades principais da organização.
- D) os órgãos de linha responsabilizam-se pela execução das atividades básicas da organização, enquanto os órgãos de *staff* responsabilizam-se pela execução de serviços especializados.
- E) a comunicação informal predomina entre superiores e subordinados.

Questão 39

A Contabilidade, instrumento da função administrativa, tem por objetivo apresentar relatórios à empresa com o intuito de realizar análises em todos os seus setores. Acerca desse assunto, numere a coluna da direita de acordo com o que é apresentado na da esquerda.

- | | | |
|---------------------------|-----|--|
| 1 - Atos administrativos | () | É composto por bens, direitos e obrigações. |
| 2 - Balanço patrimonial | () | São acontecimentos que provocam variações nos elementos do patrimônio, podendo ou não alterar o valor do Patrimônio Líquido. |
| 3 - Patrimônio da empresa | () | Relatório que permite identificar a saúde financeira e econômica da empresa. |
| 4 - Fatos administrativos | () | São acontecimentos que ocorrem na empresa e que não provocam modificações em seu Patrimônio. |

Marque a sequência correta.

- A) 2, 1, 3, 4
- B) 1, 2, 3, 4
- C) 4, 3, 2, 1
- D) 3, 2, 4, 1
- E) 3, 4, 2, 1

Questão 40

Não é possível pensar os seres humanos longe sequer da ética, quanto mais fora dela.

(Paulo Freire)

Sobre ética profissional, de acordo com o Código de Ética Profissional em Secretariado, assinale a afirmativa correta.

- A) Usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal é ético.
- B) É direito do profissional em secretariado ser impositivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões.
- C) É obrigação do profissional em secretariado registrar-se no Conselho Municipal de Administração para exercício legal da profissão.
- D) Compete ao Técnico em Secretariado atuar como figura-chave no fluxo de informações, desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.
- E) A exposição de motivo tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.