



LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO COM ATENÇÃO:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ● | B | C | D | E |
| 2 | A | ● | C | D | E |
| 3 | A | B | C | D | ● |
| 4 | A | ● | C | D | E |
| 5 | A | B | ● | D | E |

TÉCNICO EM SECRETARIADO

[illegible]

LÍNGUA PORTUGUESA

Sobre o sofrimento e sobre a felicidade

Acho que sabedoria é saber sofrer pelas razões certas. Quem não sofre, quando há razões para isso, está doente. [...]

Quem é feliz sempre, e nunca sofre, padece de uma grave enfermidade e precisa ser tratado, a fim de aprender a sofrer. Sofrer pelas razões certas significa que estamos em contato com a realidade, que o corpo e a alma sentem a tristeza das perdas e que existe em nós o poder do amor. Só não sofrem, quando há razões para isso, aqueles que perderam a capacidade de amar. Toda experiência de amor traz, encolhida em seu ventre, à espera, a possibilidade de sofrer.

Assim, a receita para não sofrer é muito simples: basta matar o amor.

Mas que enorme seria a perda, se isso acontecesse! Porque é o sofrimento que nos faz pensar. Pensamos ou para encontrar formas de eliminar o sofrimento, quando isso é possível, ou para dar um sentido ao sofrimento, quando ele não pode ser evitado. O pensamento, assim, filho da dor, está a serviço da alegria. Todas as mais belas conquistas do espírito humano, da poesia à ciência, nasceram assim. [...]

(Retirado do livro **Um mundo num grão de areia – o ser humano e seu universo**, de Rubem Alves. 2002.)

01. De acordo com o texto,

- A) é sábio quem sofre e não se preocupa em fugir dos sofrimentos.
- B) está doente quem não sabe passar pela dor das perdas e dos sofrimentos.
- C) o amor nada tem a ver com o sofrimento, pois uma realidade confronta a outra, e quem sabe amar não sofre.
- D) devemos, como seres inteligentes, rejeitar e eliminar os sofrimentos e buscar viver somente a alegria e o amor.
- E) sofrer faz parte da vida e saber lidar com os sofrimentos nos torna sábios, capazes de amar e de encontrar a felicidade.

O pungente amor

“A descoberta da poesia de Carlos Drummond de Andrade, em 1949, atingiu-me de maneira contraditória: chocou-me e obrigou-me a mudar de rumo.

Para que se entenda melhor o que ocorreu, devo esclarecer que a poesia que fazia até ali nascera da leitura dos parnasianos, com os quais aprendera a compor sonetos rigorosamente rimados e metrificados. Ignorava a poesia moderna. Foi a leitura de *Poesia até agora*, de Drummond, que provocou o choque. Havia no livro um poema que falava em ‘lua diurética’. Fiquei perplexo: aquilo não podia ser poesia, disse-me, pois para mim era, por exemplo: ‘Ora direis, ouvir estrelas, certo,/ perdeste o senso...’ ou ‘Hão de chorar por ela os cinamomos...’ Lua diurética não tinha nada a ver...

Mas não conseguia largar o livro de Drummond. Lia e relia alguns dos poemas que mais me perturbavam. E terminei tomando uma decisão: ler os críticos modernos para entender o que era de fato aquela poesia antipoética. [...]

A verdade é que, agora, quando releio alguns poemas de Drummond daquela época, me reconheço neles, percebo que sua fala está entranhada na minha, que aprendi com ele ‘o pungente amor’ da vida.”

(Texto de Ferreira Gullar. Revista Cult, n. 26. 1999)

02. Encontramos reflexões apropriadas sobre o texto em todos os itens abaixo, exceto em

- A) para Gullar, recorrer à crítica moderna fez com que compreendesse o estilo de Drummond, que tanto estranhamento lhe causou, mas não implicou em mudanças no seu fazer poético, pois a poesia deste último era mesmo uma “poesia antipoética”.
- B) a poesia de Drummond causou profundo choque em Gullar, que julgou não estar diante do que entendia por poesia de fato.
- C) a experiência de Gullar com a perfeição formal dos parnasianos foi a principal causa do estranhamento sentido com a poesia de Drummond, dada a diferença formal e até vocabular utilizada por este último.
- D) Gullar demonstra espanto e fascínio pela poesia de Drummond, apesar das diferenças entre o seu próprio fazer poético e o do referido autor.
- E) Gullar, não apenas se atém a informar sobre a poesia diferenciada de Drummond, mas revela que o choque causado pelo fazer poético desse autor o levou, não só a buscar compreendê-lo, mas acabou por mudar sua própria poesia, reconhecendo-se no que antes lhe pareceu absurdo.

03. Parônimas são palavras parecidas na pronúncia e na escrita e com significados diferentes. A relação entre o termo e o seu significado está correta em

- A) Arrear: abaixar; Arriar: enfeitar.
- B) Comprimento: extensão; Cumprimento: saudação.
- C) Deferir: divergir; Diferir: conceder.
- D) Emergir: mergulhar; Imergir: vir à tona.
- E) Eminente: que ameaça acontecer; Iminente: elevado.

04. Preenchem **correta** e respectivamente as frases as palavras da opção

- I. Trouxeram o _____, importante símbolo religioso, e o colocaram sobre o altar;
- II. A intensidade do _____ sofrido pelo Japão abalou a todos;
- III. Quando a senhora idosa chegou, o jovem lhe concedeu o _____;
- IV. Por suas palavras e comportamento, compreendemos ele que era _____;
- V. Fizemos uma intensa vigília de _____ pela recuperação dele.

- A) círio; cismo; acento; acético; intersecção.
- B) sírio; cismo; acento; ascético; intercessão.
- C) círio; sismo; assento; ascético; intercessão.
- D) sírio; cismo; assento; acético; intersecção.
- E) círio; sismo; acento; acético; intersecção.

05. São exemplos de metáfora, **exceto**

- A) O pavão é um arco-íris de plumas. (Rubem Braga)
- B) Lá fora, a noite é um pulmão ofegante. (Fernando Namora)
- C) Hitler foi cruel como uma fera selvagem.
- D) O enorme rio é uma serpente no meio da floresta.
- E) Os medos são o porão da alma.

06. A correspondência entre a frase e a figura de linguagem empregada está **falsa** em

- A) Não tinha teto onde se abrigasse. (metonímia)
- B) Suas palavras são como folhas levadas pelo vento. (comparação)
- C) A voz doce e aveludada dela enchia-me o coração. (sinestesia)
- D) O metrô, a toda hora, cospe e engole gente. (prosopopeia)
- E) Você faltou com a verdade e isso é imperdoável. (antítese)

07. As palavras de cada opção estão devidamente grafadas, **exceto** em

- A) viagem (verbo), gengiva, lanugem.
- B) viagem (substantivo), lisonjeiro, gorjeando.
- C) granjeiro, interjeição, subjetivo.
- D) lajedo, gorgeta, sargeta.
- E) canjica, jenipapo, pajé.

08. Há **erro** de grafia nas palavras

- A) contorção; farsa; concessão.
- B) suscetível; florescer; auxílio.
- C) excessivo; excitar; néscio.
- D) excessão; excursão; hortência.
- E) fascinante; massagista; submissão.

09. O comentário sobre o emprego do sinal de crase está **falso** em

- A) Ele chegará às nove horas desta terça-feira. (Uso devido: utiliza-se crase em locuções adverbiais femininas de tempo).
- B) Na partida de ontem, o atacante botafoguense fez um gol à Garrincha. (Uso indevido: não se utiliza crase antes de nome masculino).
- C) Por falha técnica, o avião retornou à pista de pouso. (Uso devido: o termo regente exige preposição e o termo regido é uma palavra feminina que admite o artigo A).
- D) Ficava mais ansiosa, à medida que o tempo passava. (Uso devido: utiliza-se crase na locução conjuntiva feminina **à medida que**).
- E) Fui favorável à sua decisão. (Uso facultativo: os pronomes possessivos femininos podem ser empregados com ou sem o artigo feminino, podendo, por isso, usar-se ou não o acento grave indicativo de crase).

10. O sinal de crase deve ser empregado em

- A) Iremos todos a cavalo.
- B) Estou disposta a desafiar quem quer que seja.
- C) Logo após a aula, irei a casa de meus pais.
- D) Sua viagem a Roma foi cancelada?
- E) Não quis encará-lo frente a frente.

11. Classifique o **A** destacado de cada frase.

- I. Ontem nós compramos **a** casa que desejávamos;
- II. Ana vai **a** muitas festas;
- III. Procurei a bolsa em toda parte, mas não **a** encontrei;
- IV. A agenda que eu queria não era esta, mas sim **a** que você comprou.

- A) artigo definido; preposição; pronome oblíquo; pronome demonstrativo.
- B) artigo indefinido; pronome oblíquo; preposição; pronome oblíquo.
- C) pronome oblíquo; preposição; pronome indefinido; preposição.
- D) preposição; pronome oblíquo; pronome oblíquo; pronome demonstrativo.
- E) artigo definido; pronome demonstrativo; preposição; pronome oblíquo.

12. A classificação da palavra destacada está **incorreta** em

- A) Sou o freguês **que** compra o jornal todos os dias. (pronome)
- B) **Embora** deseje te perdoar, não consigo. (conjunção)
- C) O talento forma-se na **solidão**. (substantivo)
- D) O **amar** é essencial à vida. (verbo)
- E) É um homem **de** coragem. (preposição)

13. Leia o texto e aponte a devida e respectiva classificação gramatical dos termos grifados. "As pessoas só observam as cores do dia no começo e no fim, mas para mim está muito claro que o dia se funde através de uma multidão de matizes e gradações, a cada momento que passa. Uma só hora pode consistir em milhões de cores diferentes". (Trecho adaptado de "A menina que roubava livros").
- A) conjunção concessiva; numeral; substantivo; interjeição; adjetivo.
 B) conjunção adversativa; adjetivo; substantivo; conjunção; pronome indefinido.
 C) conjunção adversativa; conjunção aditiva; substantivo; conjunção; numeral.
 D) conjunção concessiva; adjetivo; substantivo; preposição; adjetivo.
 E) conjunção adversativa; advérbio; substantivo; preposição; adjetivo.
14. A justificativa para o emprego das vírgulas está **incorreta** em
- A) O céu, a terra, o mar, tudo reflete a glória de Deus. (Usa-se vírgula para separar palavras ou orações justapostas assindéticas).
 B) Escute, André, você deve ir embora agora! (Usa-se vírgula para isolar o vocativo).
 C) Lentos e tristes, os retirantes iam passando. (Usa-se vírgula para separar certos predicativos).
 D) Esta manhã, que foi de sol ardente, registro trinta e cinco graus. (Usa-se vírgula para separar orações adjetivas explicativas).
 E) As explosões inesperadas, violentando o silêncio da noite, agitaram todos os moradores. (Usa-se vírgula para separar adjuntos adverbiais).
15. A vírgula foi empregada, para indicar a elipse de um termo, em
- A) Experimentei, aos poucos, a dor de perder alguém.
 B) Uns dizem que acreditam em Deus; outros, que não.
 C) Amar é uma decisão, isto é, uma atitude e não apenas um sentimento.
 D) Já sei de tudo. Chega, pois, de mentiras.
 E) O dinheiro, Ana o trazia consigo.
16. Considere as seguintes frases:
- I. Pedro ou João _____ com Rayana;
 II. Cada um dos _____ a quadra;
 III. _____ muitas tragédias neste ano;
 IV. _____ de técnicos.
- Com obediência à concordância, na sequência, as formas que preenchem os espaços são
- A) casarão; abandonaram; aconteceu; precisa-se.
 B) casarão; abandonou; aconteceu; precisa-se.
 C) casará; abandonou; aconteceram; precisa-se.
 D) casarão; abandonaram; aconteceram; precisam-se.
 E) casará; abandonou; aconteceram; precisam-se.
17. A concordância verbal está **correta** em
- A) Fazem anos que estudo regras de gramática e nunca aprendo.
 B) Houveram muitos dias ruins para mim na escola.
 C) Aqui, conserta-se televisores.
 D) Ainda faltam comprar os cartões.
 E) Um bloco de foliões animava as ruas da cidade.
18. **Não** seguem a mesma regra de acentuação gráfica:
- A) sábio; planície; nódoa.
 B) dólar; revólver; vômer.
 C) táxi; júri; biquíni.
 D) país, freguês, chapéu.
 E) gambá; você; vovô.
19. Leia atentamente as informações e aponte a alternativa que contém a resposta **correta**.
- (01) De acordo com o Manual da Presidência da República, o *aviso*, o *ofício* e o *memorando* devem conter as mesmas partes, dentre as quais, o tipo e o número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede; local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita; o assunto; e o destinatário, onde se coloca o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício, deve ser incluído também o endereço.
- (02) A única diferença entre *aviso* e *ofício* é que o *aviso* é expedido exclusivamente por ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o *ofício* é expedido para e pelas demais autoridades. Ambos têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e, no caso do ofício, também com particulares.
- (03) O *memorando* é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente no mesmo nível ou em nível diferente. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna. Tem caráter unicamente administrativo, sem abertura para a exposição de projetos ou diretrizes a serem adotados por determinado setor do serviço público.
- (04) O correio eletrônico ("*e-mail*"), por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos. Nos termos da legislação em vigor, a mensagem de correio eletrônico ainda não apresenta *valor documental*, isto é, ainda não é aceito como documento original em nenhuma circunstância.

- A) todos os itens estão incorretos. B) todos os itens estão corretos.
C) apenas os itens 01, 02 e 04 estão corretos. D) apenas os itens 01 e 02 estão corretos.
E) apenas os itens 03 e 04 estão corretos.

20. Leia atentamente as informações e aponte a alternativa que contém a resposta **correta**.

Quanto à forma das correspondências oficiais:

- (01) *Aviso* e *ofício* seguem o modelo do *padrão ofício*, com acréscimo do *vocativo*, que invoca o destinatário, seguido de vírgula. Devem constar do cabeçalho ou do rodapé do *ofício* as seguintes informações do remetente: nome do órgão ou setor; endereço postal; telefone e endereço de correio eletrônico.
- (02) Quanto à forma, o *memorando* segue o modelo do *padrão ofício*, com a diferença de que o seu destinatário deve ser mencionado pelo cargo que ocupa.
- (03) Formalmente, a exposição de motivos tem a apresentação do *padrão ofício*. Deve vir acompanhada por um anexo que proponha alguma medida ou apresente projeto de ato normativo, conforme modelo especificado. De acordo com sua finalidade, apresenta duas formas básicas de estrutura: uma para aquela que tenha caráter exclusivamente informativo e outra para a que proponha alguma medida ou submeta projeto de ato normativo.

- A) todos os itens estão incorretos. B) todos os itens estão corretos.
C) apenas os itens 01 e 03 estão corretos. D) apenas os itens 01 e 02 estão corretos.
E) apenas os itens 02 e 03 estão corretos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Sobre a organização de reuniões, é **correto** afirmar-se que

- A) a escolha do público dependerá dos objetivos da reunião.
B) a reunião extraordinária é inadequada para resolução de problemas urgentes.
C) a realização de reuniões para discussão de pontos de vista não condiz com os objetivos de uma reunião empresarial.
D) a convocação é um elemento de condução da reunião.
E) a redação da ata é utilizada somente em reuniões ordinárias.

22. Sobre a preparação da ata de uma reunião, está **correta** a afirmativa

- A) caso seja redigida após o término da reunião, não há necessidade de aprovação, podendo ser enviada para assinatura dos participantes.
B) caso seja redigida após o término da reunião, deverá ser disponibilizada para leitura dos participantes e somente após sua aprovação, na reunião seguinte, deverá ser assinada.
C) caso seja redigida após o término da reunião, não há necessidade de aprovação, podendo ser assinada somente pelo condutor e pelos gestores da organização.
D) é vedada a redação de uma ata após o término da reunião.
E) é vedada a aprovação de uma ata após o término de uma reunião.

23. No ambiente de trabalho, caso uma ligação telefônica seja interrompida abruptamente, o profissional de Secretariado saberá que

- A) o retorno da ligação dependerá do contexto empresarial.
B) quem recebeu a ligação deve chamar novamente.
C) não há ordem de precedência para quem deve chamar novamente.
D) o retorno da ligação dependerá da ordem hierárquica dos envolvidos.
E) quem ligou deve chamar novamente.

24. Ao retornar uma ligação internacional, de um telefone fixo, o técnico de Secretariado discará antes do código do país, do código da cidade e do número do telefone,

- A) 55, código da operadora de telefonia internacional.
B) 55, código da operadora de telefonia nacional.
C) 00, código da operadora de telefonia internacional.
D) 00, código da operadora de telefonia nacional.
E) 01, código da operadora de telefonia nacional.

25. A agenda é uma ferramenta de gerenciamento do tempo. Sua utilização prioritária está associada ao desenvolvimento da seguinte atribuição oficial do técnico de Secretariado:

- A) organização de eventos corporativos.
B) assistência e assessoramento direto a executivos.
C) execução de serviços típicos de escritório, como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.
D) coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas.
E) captação de pessoas para atividades de escritório.

26. São aspectos fundamentais, para que a agenda funcione como ferramenta de produtividade no cotidiano secretarial:

- A) o estabelecimento de prioridades e disciplina em cumpri-las.
B) o tipo de agenda a ser utilizada e atualização dos modelos atualizados.

- C) a utilização de agendas virtuais e softwares apropriados.
- D) a utilização de todo o tempo livre e repasse de informações.
- E) o encaminhamento de todas as demandas à chefia e repasse de imprevistos.

27. Um técnico de Secretariado de uma Instituição Federal de Ensino no Brasil foi incumbido de organizar uma recepção para um pesquisador estrangeiro. Dentre as providências, o secretário solicitou visto de trabalho para o pesquisador. Ele solicitou um visto

- A) cortesia.
- B) trânsito.
- C) temporário.
- D) oficial.
- E) diplomático.

28. Ao organizar uma viagem, o técnico de Secretariado saberá que

- A) em voos nacionais, o valor da passagem de criança de colo com menos de dois anos de idade que não esteja ocupando assento não poderá ultrapassar 2% da tarifa paga pelo adulto.
- B) em viagens aéreas, o valor da taxa de embarque é único.
- C) a alteração de uma viagem aérea gera perdas financeiras em casos de remarcação e bônus em caso de reembolso.
- D) a transferência de um bilhete aéreo para outra pessoa somente é possível mediante comprovação prevista em lei.
- E) um seguro de viagem é adicional e facultativo.

29. São exemplos de acessórios para arquivamento:

- A) pastas, guias e projeções.
- B) pastas, armários e fichários.
- C) guias, armários e prateleiras.
- D) armários, prateleiras e pastas.
- E) projeções, armários e fichários.

30. Um arquivo recebeu corretamente a codificação a seguir. De acordo com o método numérico duplex, a correta codificação do grupo Aprovados será:

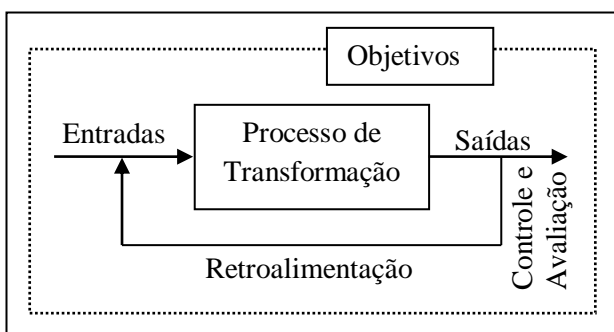
Classe	20	Alunos
Subclasse	20-1	Ativos
Grupo		Aprovados

- A) 20-2.
- B) 20-1-2.
- C) 20-1-1.
- D) 30.
- E) 30-1.

31. Os arquivos podem ser classificados em correntes, temporários e permanentes, de acordo com

- A) sua frequência de utilização e seus valores primários e secundários.
- B) sua frequência de utilização e o método de descarte.
- C) sua frequência de utilização e seu tempo de guarda.
- D) seu tempo de guarda e o método de descarte.
- E) seu tempo de guarda e seus valores primários e secundários.

32. A figura abaixo é uma representação gráfica de componentes de



Fonte: Oliveira (2009, p.08)

- A) um processo organizacional.
- B) um subsistema organizacional.
- C) uma comunicação organizacional.
- D) um organograma organizacional.
- E) um sistema organizacional.

33. Os sistemas que compõem a estrutura organizacional formal são

- A) de Avaliação, formal e funcional.
- B) de Responsabilidade, de avaliação e de controle.
- C) de Comunicação, de planejamento e de autoridade.
- D) de Responsabilidade, de autoridade e de comunicação.
- E) de autoridade, funcional e de avaliação.

34. As funções administrativas exercidas por um gestor organizacional estão interligadas e são constituídas por
- A) planejamento, direção e feedback.
 - B) planejamento, organização, direção e controle.
 - C) organização, controle, eficácia e eficiência.
 - D) feedback, eficácia e eficiência.
 - E) organização, controle e produtividade.
35. Em trabalhos de análise administrativa, o gráfico universal que representa o fluxo ou sequência normal de qualquer trabalho, produto ou documento é denominado
- A) formulário.
 - B) organograma.
 - C) módulo.
 - D) fluxograma.
 - E) panorama.
36. É exemplo de atividade executada unicamente por meio das técnicas secretariais:
- A) coordenação de compras.
 - B) envio de correspondências.
 - C) coordenação do fluxo de informações.
 - D) organização de sistema de dados.
 - E) gerenciamento de escritório.
37. No cotidiano secretarial, é necessário o acompanhamento de assuntos pendentes. Ao acompanhamento cotidiano de pendências, dá-se o nome de
- A) centralização.
 - B) flexibilidade.
 - C) organização.
 - D) follow-up.
 - E) fichamento.
38. Para o atendimento ao público, é necessário que o profissional secretário tenha capacidade de ouvir, expressar-se claramente e entender o contexto da mensagem e argumentação. Essas características dizem respeito à competência
- A) iniciativa.
 - B) controle emocional.
 - C) cultura de qualidade.
 - D) comprometimento.
 - E) comunicação.
39. A visão sistêmica é uma aptidão necessária para a qualidade no atendimento. Essa competência é a capacidade
- A) de procurar equilíbrio para o encontro de soluções satisfatórias para o cliente.
 - B) para se relacionar com o cliente de forma empática em situações de conflito.
 - C) para compreender a interação e interdependência entre as partes que formam o todo.
 - D) para encontrar soluções inovadoras e adequadas para as diversas situações.
 - E) de se comprometer com a organização e com os clientes, atuando de forma responsável.
40. A atuação técnico de Secretariado, no âmbito organizacional, requer um comportamento que possibilite o desenvolvimento de trabalhos em grupos, buscando-se atingir objetivos comuns. Podemos considerar como fatores que contribuem para o sucesso de um grupo:
1. clareza de objetivos;
 2. coesão;
 3. organização;
 4. comunicação.

Os aspectos relativos a cada um desses fatores são, respectivamente,

- A) 1. condição para a eficácia do trabalho em grupo e orientação dos integrantes;
2. resultado do desejo de cada integrante de permanecer no grupo;
3. definição dos papéis de cada componente do grupo;
4. troca de informações para a tomada de decisões.
- B) 1. troca de informações para a tomada de decisões;
2. resultado do desejo de cada integrante de permanecer no grupo;
3. definição dos papéis de cada componente do grupo;
4. condição para a eficácia do trabalho em grupo e orientação dos integrantes.
- C) 1. troca de informações para a tomada de decisões;
2. condição para a eficácia do trabalho em grupo e orientação dos integrantes;
3. definição dos papéis de cada componente do grupo;
4. resultado do desejo de cada integrante de permanecer no grupo.
- D) 1. condição para a eficácia do trabalho em grupo e orientação dos integrantes;
2. definição dos papéis de cada componente do grupo;
3. resultado do desejo de cada integrante de permanecer no grupo;
4. troca de informações para a tomada de decisões.
- E) 1. resultado do desejo de cada integrante de permanecer no grupo;
2. condição para a eficácia do trabalho em grupo e orientação dos integrantes;
3. troca de informações para a tomada de decisões;
4. definição dos papéis de cada componente do grupo.

41. O profissional de Secretariado deve possuir a capacidade de se relacionar positivamente com executivos, gestores, funcionários, clientes e fornecedores. O aspecto das relações humanas que compreende a predisposição, para reagir de forma positiva ou negativa com relação às pessoas, é denominado:
- A) satisfação.
 - B) atitude.
 - C) frustração.
 - D) estereótipo.
 - E) emoção.
42. O desempenho de um profissional secretário está relacionado à motivação. Sobre o conceito de motivação, é **correto** afirmar-se que
- A) é um comportamento que visa defender o ego da ansiedade e a autoproteção.
 - B) é um bloqueio de um comportamento, com o intuito de reduzir uma necessidade.
 - C) é fator que desperta o comportamento das pessoas para satisfação das necessidades.
 - D) pode ser compreendido como um estado de carência ou perturbação orgânica do indivíduo.
 - E) significa o sentimento cristalizado, as ideias rígidas e as impressões acerca das pessoas.
43. Em sua atuação profissional, o secretário necessita gerenciar conflitos. Com relação à definição de conflito, é **correto** afirmar-se que
- A) é o estado emocional que acompanha a suspensão de um comportamento motivado.
 - B) é uma reação de defesa do organismo do indivíduo mediante situação de perigo real.
 - C) é a soma total do comportamento de uma pessoa, envolvendo suas atitudes, valores e crenças.
 - D) é um estado psicológico que objetiva proteger a autoestima do indivíduo, eliminando a tensão e a ansiedade.
 - E) é um estado psicológico advindo de situações em que o indivíduo é motivado, ao mesmo tempo, para dois modos incompatíveis de comportamentos.
44. A profissão de Secretariado exige um comportamento pautado em princípios éticos. Considerando-se o código de ética profissional do secretário, ao assinar documentos que possam comprometer a dignidade da sua categoria profissional, ele estará ferindo o princípio ético
- A) dos princípios fundamentais do código de ética.
 - B) do sigilo profissional.
 - C) dos deveres fundamentais do secretário.
 - D) dos direitos do profissional secretário.
 - E) das relações com as entidades de classe.
45. O trabalho cotidiano do secretário requer a troca de mensagens e informações com os demais membros da organização. Para que a comunicação alcance os objetivos pretendidos, é preciso que ele saiba gerir as informações, evitando a seguinte barreira para a comunicação eficaz:
- A) comunicação organizacional.
 - B) comunicação empresarial.
 - C) uso de *feedback*.
 - D) sobrecarga de informações.
 - E) compreensão da mensagem.
46. O processo de comunicação envolve, dentre outros aspectos, a decodificação da mensagem, que significa
- A) tradução dos símbolos da mensagem de forma compreensível.
 - B) o sujeito a quem se envia a mensagem.
 - C) o sujeito que recebe a mensagem.
 - D) verificação do sucesso na transmissão.
 - E) os obstáculos à comunicação.
47. Com relação ao processo de comunicação, é **correto** afirmar-se que
- A) é o sujeito que inicia a mensagem por meio da codificação de informações.
 - B) são canais de comunicação determinados por uma organização para transmissão de informações.
 - C) são canais de informação estabelecidos de forma espontânea na comunicação.
 - D) é formado por um conjunto de barreiras que distorcem a clareza da comunicação.
 - E) são as etapas entre um emissor e um receptor que têm como resultado a transferência e a compreensão de uma informação.
48. Ao prestar um atendimento de qualidade ao público, o secretário precisa ter ideias para gerenciar situações inesperadas e aprender com os erros. Esses aspectos referem-se à habilidade necessária à competência de atendimento ao público, que é
- A) comprometimento.
 - B) ética.
 - C) criatividade.
 - D) visão holística.
 - E) moral.
49. Um dos aspectos a ser considerado na atuação do secretário, em situações de atendimento ao público, é possuir a competência de negociação. Com relação à negociação, é um processo
- A) responsável pelos esforços de um indivíduo para o alcance de metas e objetivos.
 - B) que envolve um indivíduo autônomo com o qual se tomam decisões sobre a alocação de recursos escassos.
 - C) pelo qual um indivíduo faz escolhas entre duas ou mais alternativas.
 - D) que envolve algum conflito entre duas ou mais partes interdependentes ao decidirem como destinar recursos insuficientes.
 - E) pelo qual o indivíduo se compromete com a organização e com os clientes com responsabilidade e ética.

50. O comportamento adequado do profissional de Secretariado, no âmbito organizacional, requer que ele seja capaz de desenvolver trabalhos em equipe. Uma equipe de trabalho é um grupo que interage
- A) com o intuito básico de compartilhar informações e tomar decisões, com o objetivo de contribuir para o desempenho de cada membro em sua área de responsabilidade.
 - B) por meio de esforços individuais que provoquem resultados em nível de desempenho maior do que a soma das colaborações individuais.
 - C) basicamente com o objetivo de disseminar informações e ajudar o membro, para que sejam alcançados os objetivos de cada um.
 - D) levando a resultados e desempenho capazes de ajudar os membros ao alcance de metas e objetivos individuais em suas áreas específicas.
 - E) a partir de esforços individuais que resultem em desempenho inferior à soma das contribuições individuais.
51. Na redação oficial, o emprego do pronome de tratamento “Vossa Excelência” pode ser usado em comunicações a
- A) autoridades dos poderes executivo, legislativo e judiciário.
 - B) reitores de universidade e autoridades do poder legislativo.
 - C) religiosos e autoridades do poder judiciário.
 - D) autoridades do poder executivo e demais autoridades e particulares.
 - E) autoridades do poder executivo e reitores de universidades.
52. Ao atuar como técnico em Secretariado, é fundamental que se compreenda que a redação oficial é a forma
- A) pela qual o Poder Público redige atos e normas caracterizadas pela pessoalidade.
 - B) pela qual a esfera privada escreve atos normativos e comunicações.
 - C) de comunicação utilizada pelas empresas da esfera privada e instituições públicas.
 - D) pela qual uma empresa do setor privado escreve suas normas de forma pessoal.
 - E) pela qual o Poder Público escreve atos normativos e comunicações.
53. Ao redigir ofícios, o técnico em Secretariado precisa considerar que as comunicações oficiais devem caracterizar-se pela
- A) pessoalidade, clareza e uso do padrão culto de linguagem.
 - B) redundância, concisão e informalidade.
 - C) formalidade, uso do padrão culto de linguagem e uniformidade.
 - D) clareza, concisão e pessoalidade.
 - E) impessoalidade, concisão e informalidade.
54. Considere a seguinte situação:
Maria é técnica em Secretariado de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior. Recebeu uma solicitação para elaborar dois ofícios: um direcionado ao Reitor de uma universidade e outro para o Diretor do Centro de Educação da mesma instituição.
- Para que ela redija de forma correta esses ofícios, deve utilizar os seguintes pronomes de tratamento, respectivamente:
- A) Vossa Magnificência e Vossa Excelência.
 - B) Vossa Magnificência e Vossa Senhoria.
 - C) Vossa Excelência e Vossa Senhoria.
 - D) Vossa Excelência e Vossa Magnificência.
 - E) Vossa Senhoria e Vossa Excelência.
55. Julgue cada item em **V** (verdadeiro) ou **F** (falso)
- I. A gestão financeira é um conjunto de ações e procedimentos administrativos que envolvem o planejamento, a análise e o controle das atividades financeiras da empresa.
 - II. O objetivo da gestão financeira é melhorar os resultados apresentados pela empresa e aumentar o valor do patrimônio por meio da geração de lucro líquido proveniente das atividades operacionais.
 - III. Uma correta administração financeira permite que se visualize a atual situação da empresa. Registros adequados permitem análises e colaboram com o planejamento para otimizar resultados.
- Está(ão) **correta(s)**:
- A) apenas I.
 - B) apenas II.
 - C) apenas III.
 - D) nenhuma.
 - E) todas.
56. Com relação aos indicadores de desempenho, é **incorreto** dizer-se que
- A) lucratividade sobre as vendas é um Indicador que demonstra o poder de ganho da empresa, comparando o seu lucro líquido com relação ao seu resultado total.
 - B) o indicador de rentabilidade tem por finalidade demonstrar qual o seu poder de ganho, ou retorno, do seu capital investido na empresa. Este índice define a atratividade do negócio, pois demonstra ao empresário a velocidade de retorno do capital investido.
 - C) o índice de liquidez é obtido da seguinte forma: soma-se o total do disponível, mais o contas a receber e os estoques; esse total deve ser dividido pelo total do passivo.
 - D) nível de endividamento demonstra a dependência da empresa em relação aos recursos obtidos com terceiros, como bancos. Quanto mais a empresa depender destes recursos, maiores serão as despesas financeiras referentes aos pagamentos de juros.
 - E) ponto de equilíbrio é a diferença entre o lucro bruto menos as despesas variáveis.

57. Quanto ao concurso público, conforme o texto atual da Lei 8.112/90, ele terá validade de até
- A) dois anos, podendo ser prorrogado duas vezes, pelo período de um ano.
 - B) dois anos, não podendo ser prorrogado.
 - C) dois anos, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.
 - D) um ano, podendo ser prorrogado uma única vez, pelo período de dois anos.
 - E) três anos, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.
58. **Não** é requisito básico para investidura em cargo público, conforme o art. nº 5º da Lei 8.112/90:
- A) a nacionalidade brasileira.
 - B) o gozo dos direitos políticos.
 - C) a quitação com as obrigações militares e eleitorais.
 - D) a idade mínima de dezesesseis anos.
 - E) o nível de escolaridade exigido para o exercício do cargo.
59. Conforme o artigo nº 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, texto atual, **não** é princípio da Administração Pública:
- A) produtividade.
 - B) eficiência.
 - C) impessoalidade.
 - D) moralidade.
 - E) publicidade.
60. É uma forma de provimento de cargo público prevista na Lei 8.112/90:
- A) exoneração.
 - B) nomeação.
 - C) demissão.
 - D) posse em outro cargo inacumulável.
 - E) falecimento.