



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

CADERNO DE PROVAS
PARTE II

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CARGO

37: SECRETÁRIO
EXECUTIVO

MANHÃ

CONCURSO PÚBLICO

NÍVEL SUPERIOR

ATENÇÃO!

Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.

- 1 Nesta parte II do seu caderno de provas, confira atentamente os seus dados pessoais e os dados identificadores de seu cargo transcritos acima com o que está registrado em sua **folha de respostas**. Confira também o seu nome e o nome do seu cargo no rodapé de cada página numerada desta parte II de seu caderno de provas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados identificadores de seu cargo, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Não existem passageiros na espaçonave Terra. São todos tripulação.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Julgue os itens subsequentes, relativos às teorias da administração.

- 51** O sistema motivacional da teoria comportamental ganhou expressão a partir dos estudos de Maslow, que afirma que as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e de influência, denominada escala de necessidades.
- 52** A teoria clássica da administração, desenvolvida por Fayol, é voltada à necessidade de humanização do trabalho e de democratização da administração.
- 53** A ênfase na prática da administração, assim como nos objetivos e nos resultados, são algumas das características principais da teoria neoclássica da administração representada por Drucker, entre outros autores.

Considerando a organização de documentos nas empresas privadas e públicas e os conceitos da arquivística, julgue os itens que se seguem.

- 54** O *follow-up* é a maneira como se organizam os documentos permanentes de acordo com a importância que eles têm.
- 55** Arquivar não significa somente guardar documentos para fins legais ou históricos, mas também para pesquisa e busca de informação racionalizada que auxilia na tomada de decisões que levam à eficiência administrativa.
- 56** O método alfabético faz parte de sistemas indiretos de arquivamento, e necessita de um índice para a localização dos documentos.
- 57** Os documentos fiscais devem ser arquivados por um tempo adequado. Documentos relativos ao FGTS, por exemplo, devem ser guardados por 30 anos, e os sujeitos à fiscalização do INSS, por 10 anos.

Em relação aos conceitos de contabilidade, julgue os itens seguintes.

- 58** A contabilidade assegura o controle do patrimônio de uma entidade, fornecendo a seus administradores informações e orientações necessárias à ação administrativa.
- 59** A função da contabilidade é registrar, classificar, demonstrar, auditar e analisar todos os fenômenos que ocorrem no patrimônio das entidades.
- 60** De forma geral, porém sintética, o balanço patrimonial demonstra todos os fenômenos que contribuíram para o resultado de um exercício.
- 61** O orçamento é uma previsão das despesas com base somente em receitas de exercícios anteriores que serve como norma de ação para exercícios futuros.

Considerando os conceitos do direito, julgue os itens que seguem.

- 62** De acordo com a hierarquia das leis, a Constituição Federal está subordinada às leis complementares, pois elas regulamentam o que falta na Constituição.
- 63** O direito público apresenta normas que regem as relações em que o sujeito é o Estado, tutelando os interesses gerais e visando ao fim social, enquanto o direito privado trata das relações jurídicas entre particulares.
- 64** Casar, constituir família, adotar uma criança, alugar uma casa e outros atos são permitidos pelo direito objetivo.

À luz da legislação social e do direito do trabalho, julgue os próximos itens.

- 65** O direito do trabalho disciplina as relações entre empregador e empregado e tem por finalidade a proteção do operariado, evitando sua exploração por aquele que é economicamente mais forte.
- 66** Considere que Janice trabalhava regularmente com sua carteira devidamente assinada quando foi demitida por justa causa aos três meses de gravidez. Nessa situação, Janice não tem direito de receber o salário-maternidade.
- 67** De acordo com o art 3.º da CLT, empregado é toda pessoa física que presta serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante pagamento de salário.

Em cada um dos itens a seguir, é apresentada uma situação hipotética, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 68** Uma empresa está enfrentando vários problemas de pessoal, como desperdício de material provocado por descuido, muitas faltas de empregados com apresentação de atestado médico e pichações nos banheiros. Nessa situação, o setor de recursos humanos deve aplicar uma pesquisa sobre o clima organizacional para detectar quais os motivos da insatisfação dos trabalhadores.
- 69** Determinada empresa sempre apresenta dificuldades ao levantar dados, acessar informações e comprovar processos devido à falta de organização; apesar disso, seus produtos são de ótima qualidade. Nessa situação, essa empresa está apta a receber certificação da ISO.
- 70** Gerônimo busca, em sua empresa, capacitar os colaboradores a fim de que produzam mais, em quantidade e qualidade, sem que tomem mais tempo para isso. Nessa situação, para alcançar esses objetivos, a empresa de Gerônimo deve adotar a racionalização dos seus métodos de trabalho, por meio do departamento de organização e métodos.

Em geral, as empresas esperam de suas secretárias: consciência de seus deveres; dedicação ao trabalho; equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas; que sejam dignas de confiança; que saibam delegar tarefas quando necessário; que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho; que sejam capazes de trabalhar em grupo. À secretária cabe ainda conhecer as pessoas envolvidas no processo de produção, os gerentes, ter noção da divisão do trabalho estabelecido na empresa, reconhecer a autoridade competente.

João Bosco Medeiros. *Manual da secretária*. 6.ª ed. São Paulo: Atlas, 1995, p. 53-4 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência, julgue os itens seguintes.

- 71** A ética profissional está presente na conduta de um profissional de secretariado executivo e, para isso, há um código a ser seguido. Entre os princípios do Código de Ética Profissional do secretariado executivo está a discricção no exercício da profissão. De acordo com o código de ética, quando fora do seu ambiente de trabalho, um profissional de secretariado pode conversar com colegas a respeito de assuntos relacionados à organização sem que haja quebra da ética.
- 72** O profissional de secretariado executivo deve ter conhecimentos e habilidades relativos a finanças, economia, *marketing*, administração, contabilidade e relações humanas. Ter cultura geral tornou-se mais importante que conhecer técnicas de execução de tarefas.
- 73** Organizar reuniões faz parte das tarefas de um profissional de secretariado. Existem vários tipos de reuniões, entre eles, o seminário, em que o expositor é um especialista de alto nível e os participantes não têm conhecimento prévio sobre o assunto.
- 74** Em grande parte das organizações, cabe ao secretário ou à secretária o cuidado com o cerimonial e protocolo dos eventos que realizam. Cerimonial é toda a solenidade, mesmo que não oficial, que segue uma programação constituída por um conjunto de formalidades.
- 75** Um profissional de secretariado desempenha o papel de facilitador no que diz respeito aos preparativos para as viagens nacionais ou internacionais de seus executivos. Dominar todas as providências evita transtornos àquele que vai realizar a viagem.

Considerando o papel do secretariado executivo, cujas habilidades vão desde a gestão de rotinas administrativas até a leitura e gerenciamento das relações organizacionais, por meio dos quais o profissional desenvolve as características de mediador de relacionamentos, seja no contexto interno ou externo da empresa, julgue os itens a seguir.

- 76** O profissional de secretariado está instrumentalizado a assessorar a gestão da empresa com a análise organizacional, podendo inclusive proporcionar o suporte necessário para produzir as mudanças exigidas pelo ambiente, no que tange às estratégias organizacionais, equipes de trabalho, cultura organizacional ou mesmo no que diz respeito às práticas de assessoria e promoção de eventos organizacionais.

- 77** Para atuar como assessor executivo, o profissional de secretariado terá de reformular alguns dos conceitos a que esteve submetido, eliminando aquilo em que acredita e basear-se, cada vez mais, no comando, controle e autoridade, visando atingir as metas organizacionais e a satisfação dos seus colaboradores.

- 78** O profissional de secretariado deve planejar a sua carreira ou assegurar sua empregabilidade por meio de programas de desenvolvimento promovidos pela empresa, uma vez que cabe à organização preocupar-se com a descrição atualizada dos cargos.

A respeito dos modelos de gestão das organizações contemporâneas que emergem no cenário global, julgue os itens a seguir.

- 79** Os planejamentos estratégicos das organizações contemporâneas são desenvolvidos a partir das contribuições dos trabalhadores das empresas, e o envolvimento da alta direção não é mais necessário em um primeiro momento.

- 80** Estratégia pode ser conceituada como a criação de uma posição diferenciada, única e de valor, envolvendo um conjunto de atividades.

- 81** O mapeamento dos pontos fortes e fracos das organizações e dos seus concorrentes é instrumento básico para a eficácia da gestão estratégica.

A adoção de uma abordagem estratégica no ambiente organizacional encontra sua missão maior na arte de gerar excedentes, de condicionar a organização a ganhar mais do que gasta ou a aprender a explorar o seu diferencial. Entre os objetivos da abordagem estratégica incluem-se

- 82** identificar e maximizar ameaças.

- 83** sustentar posições conquistadas e expandir.

Com relação à perspectiva de ação do profissional de secretariado executivo no que diz respeito às dimensões do processo de comunicação organizacional e suas aplicabilidades no dia a dia da organização, julgue os itens que se seguem.

- 84** Com relação ao processo de comunicação, o secretário executivo deve traçar um plano informacional para atingir os níveis hierárquicos da organização e levar informações selecionadas para os colaboradores e o público externo.

- 85** Com relação à dimensão da divulgação, no sentido de dar a conhecer, tornar público, o secretário executivo deve ser o elo da organização com a sociedade, adequando suas estratégias de acordo com as necessidades da mídia — jornal, rádio e televisão.

- 86** O secretário executivo, antes de se propor a trabalhar em equipe ou promover práticas que oportunizem o trabalho cooperado, deve aguardar que a organização onde trabalha adote a sua estratégia de comunicação para estabelecer vínculos de pertinência e compromisso com o modelo adotado.

Acerca dos estudos relativos à motivação, mais especificamente à teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, que defende a ideia de que a motivação influencia o comportamento das pessoas, julgue os itens a seguir.

- 87 Salários, benefícios, boa relação interpessoal com o gestor e interação com clientes impactam positivamente às necessidades fisiológicas das pessoas.
- 88 As necessidades mais altas somente influenciam o comportamento quando as necessidades mais baixas estão satisfeitas.
- 89 As necessidades de autorrealização estão relacionadas ao autorrespeito, autonomia, *status* e estima.

Acerca dos instrumentos de gestão de recursos humanos utilizados pelas organizações contemporâneas, julgue os itens seguintes.

- 90 Planos de carreira são instrumentos de gestão destinados a manter ou melhorar o desempenho do colaborador no trabalho atual.
- 91 O processo de seleção de pessoal tem por objetivo a escolha do candidato mais adequado para ocupar a vaga disponível, o que inclui preenchimento de formulários de inscrição, entrevistas de triagem inicial, testes, investigação da vida pregressa, entrevista e exame médico.
- 92 A gestão de desempenho é o instrumento pelo qual o empregado obtém um *feedback* de sua atuação na organização, com o objetivo de aprimorar seus pontos fracos e de desenvolver ainda mais suas potencialidades.

		situação da carreira	
desempenho atual	alto	quadrante 3	quadrante 4
	baixo	quadrante 1	quadrante 2
		baixa	alta
possibilidade de promoção futura			

Com base na análise do universo apresentado acima, julgue os itens a seguir e caracterize os quadrantes conforme a descrição situacional de carreiras.

- 93 Os funcionários do quadrante 1 podem ser identificados como ineficazes e estagnados na carreira, precisando aprimorar seus pontos fracos e desenvolver suas potencialidades.
- 94 O quadrante 3 representa, na grande maioria das vezes, funcionários seguros, eficazes e com grandes possibilidades de crescimento profissional dentro da organização.

Segundo Saul Faingaus Bekin, *endomarketing* são ações gerenciadas de *marketing* eticamente dirigidas ao público interno (funcionários) das organizações e empresas focadas no lucro, das organizações não-lucrativas e governamentais e das do terceiro setor, observando as condutas de responsabilidade comunitária e ambiental. A respeito desse assunto, julgue os próximos itens.

- 95 Entre os fatores que determinam a eficácia do *endomarketing*, no ambiente organizacional, o diagnóstico inicial, seguido por um plano de implantação que considera a realidade da empresa, é de grande importância para garantir os resultados do processo.
- 96 *Folders*, pesquisa de satisfação com clientes, painéis, comerciais, atividades festivas com clientes, vídeos institucionais, manuais técnicos e educativos, publicações de circulação interna, palestras, rádio interna e convenções internas são instrumentos operacionais do *endomarketing*.

Com o advento da teoria das relações humanas, uma nova linguagem passou a dominar o repertório administrativo: fala-se agora em motivação, liderança, comunicação, organização informal, dinâmica de grupo etc. Os princípios clássicos passam a ser duramente contestados. O método e a máquina perdem a primazia em favor da dinâmica de grupo e a ênfase nas tarefas e na estrutura é substituída pela ênfase nas pessoas. A esse respeito, julgue os itens a seguir.

- 97 Os padrões informais de relações interpessoais são extremamente diversos quanto à forma, conteúdo e duração e nos mostram que nem sempre a organização social de uma empresa corresponde exatamente ao seu organograma.
- 98 Liderança não tem influência nas relações interpessoais exercidas em determinada situação, mas é dirigida por meio do processo da comunicação humana à consecução de um ou de diversos objetivos específicos.
- 99 Estilos de liderança referem-se aos estilos de comportamento do líder em relação aos seus subordinados, isto é, maneiras pelas quais o líder orienta sua conduta. Há três estilos de liderança: autoritária, liberal e democrática.

Com relação aos processos de seleção de pessoas, julgue o próximo item.

- 100 Uma seleção eficaz interfere na competitividade das organizações porque a eficácia das organizações depende principalmente do modelo de gestão de pessoas adotado.