



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA – UNIPAMPA

CONCURSO PÚBLICO
NÍVEL SUPERIOR

MANHÃ

CADERNO DE PROVA
PARTE II
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
CARGO 31:
Secretário Executivo

ATENÇÃO!

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

- 1 Nesta Parte II do seu caderno de prova, confira inicialmente se os seus dados pessoais e se os dados identificadores do seu cargo transcritos acima coincidem com o que está registrado em sua **folha de respostas** e em cada página numerada desta Parte II do seu caderno. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados identificadores do 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:

Compreender é o reflexo de criar.

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

Como resultado de sua importância histórica, a profissão de secretário executivo foi regulamentada pela Lei n.º 7.377/1985 e pela Lei n.º 9.261/1996. A respeito dessas leis, julgue os itens seguintes.

- 51** A regulamentação da profissão de secretário executivo dispõe acerca de seu exercício por profissionais com formação em nível superior e também em nível médio (técnico em secretariado).
- 52** Para o exercício legal da profissão de secretário executivo por profissional que tenha concluído curso superior de secretariado executivo reconhecido na forma da lei, é suficiente a apresentação do diploma ao empregador.
- 53** Entre as atribuições do técnico em secretariado estão a redação e a datilografia/digitação de documentos, inclusive em idioma estrangeiro.
- 54** Cabe ao técnico em secretariado o registro e a distribuição de expediente.

O código de ética do profissional de secretariado executivo estabelece diversas normas de procedimentos. De acordo com esse código, julgue os itens que se seguem.

- 55** É permitido ao profissional de secretariado valer-se de amizades, posição ou influência obtidas no exercício da profissão para obter facilidades em detrimento dos outros profissionais.
- 56** O sigilo profissional em secretariado é exigido no exercício da profissão, mas não em encontros sociais que ocorram fora do ambiente de trabalho.
- 57** É dever exclusivo de organizações de classe, como sindicatos e entidades representativas da categoria, combater o exercício ilegal da profissão de secretário executivo.
- 58** Quanto à ética profissional, o profissional de secretariado dispõe de direitos e deveres, assim como condutas a serem seguidas nas relações entre os profissionais de secretariado, com a empresa e com as entidades da categoria.
- 59** Não constam no referido código as penalidades acarretadas pelo descumprimento das normas nele estabelecidas.

Com o processo de globalização e as inúmeras mudanças no mundo corporativo, é necessário que o profissional de secretariado enfrente muitos desafios na construção de sua carreira. Considerando essa realidade, julgue os itens subsequentes.

- 60** É importante para o profissional de secretariado estar em permanente autotreinamento, não apenas em sala de aula, mas nas relações do cotidiano com outros profissionais de sua área.
- 61** É obrigação da empresa oferecer cursos de aprimoramento e reciclagem aos seus empregados, especialmente aqueles que atuam como secretários executivos.
- 62** No contexto atual do mercado de trabalho para o profissional do secretariado, ainda se busca muito mais uma pessoa que tenha conhecimentos técnicos do que um indivíduo que seja capaz de ter iniciativa, bons relacionamentos, espírito de equipe e conhecimentos gerais.

O empreendedorismo é uma qualidade cobrada não apenas de quem quer abrir um negócio próprio, mas de cada empregado de uma empresa. Pessoas inovadoras, criativas e voltadas para resultados são cada dia mais valorizadas.

Vida executiva, ano 1, n.º 5, out./2004, p. 24 (com adaptações).

A respeito do tema tratado no fragmento de texto acima, julgue os itens a seguir.

- 63** As empresas estimulam o empreendedorismo entre seus funcionários em busca da agilidade, contando com profissionais que sejam mais comprometidos e responsáveis ao assumir riscos.
- 64** Proatividade, persistência e motivação são características do profissional com perfil empreendedor.
- 65** Um profissional de secretariado deve aguardar ordens e orientações antes de executar qualquer tarefa, mesmo aquelas do cotidiano do seu trabalho.

Considerando as técnicas secretarias utilizadas nos trabalhos rotineiros de um secretário executivo, julgue os itens a seguir.

- 66** Atualmente, a troca de informações empresariais ocorre preferencialmente por meio eletrônico, como o *e-mail*, que deve ser utilizado de maneira adequada, seguindo regras de conduta.
- 67** É recomendável ao usuário fazer manutenção periódica em sua caixa de entrada de *e-mails* para não sobrecarregar o sistema nem prejudicar os demais usuários.
- 68** A diferença entre as formas de tratamentos Vossa Senhoria e Sua Senhoria é que a primeira é utilizada em relação à pessoa de quem fala e a segunda é para dirigir-se a pessoa com quem se fala.
- 69** A forma correta de tratar governadores e prefeitos é Vossa Excelência, cuja forma abreviada é Vs.^a Ex.^a.
- 70** Para um bom relacionamento com a agência de viagens de uma empresa, é necessário conhecer várias das abreviaturas por eles utilizadas. Por exemplo, *tkt*, que significa bilhete ou passagem aérea.
- 71** As siglas são formadas pela combinação das letras iniciais de uma sequência de palavras que constitui um nome, como, por exemplo, o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

Chegou ao fim o sonho humano de trocar o homem pela máquina. A sociedade industrial queria apenas o braço do homem; hoje o fator humano é fundamental, os diferenciais competitivos são e estão nas pessoas. A máquina não reproduz a simpatia de um atendente, a criatividade e a inovação de um gestor. A nova economia é feita de serviços, em que a atitude social é muito importante.

José Ernesto Beni Bologna, *In: Revista Vencer*, mar./2001, p. 36 (com adaptações).

Considerando as relações interpessoais, individuais e das equipes que fazem parte de uma empresa, julgue os itens de **72** a **77**.

- 72** A contratação de profissionais altamente qualificados em suas áreas de atuação garante a união e o sucesso do trabalho em equipe.

- 73** Há muito se diz que informação é poder e é importante manter a informação, sem compartilhá-la com a equipe. No momento em que todos possuem a mesma informação, já não haverá mais garantia de se manter empregado, porque qualquer um poderá ser substituído.
- 74** Tanto no trabalho em equipe como nos demais relacionamentos interpessoais dentro da organização, é fundamental agir com a inteligência emocional, ou seja, saber colocar as emoções na medida certa em qualquer ação.
- 75** Sempre que houver necessidade de falar com um empregado acerca de um trabalho mal realizado, é importante ser duro, avaliar o erro em profundidade e não deixar espaços para elogios.
- 76** O secretário faz parte da equipe gerencial de uma organização e possui conhecimento em diversas áreas. Portanto, cabe a ele executar todas as tarefas por si próprio, sem recorrer ao auxílio de outros colaboradores da empresa.
- 77** Atualmente, para ocupar o cargo de secretário, as empresas buscam profissionais flexíveis e tenazes, que demonstrem grande capacidade de relacionamento, que saibam difundir conhecimento, informar com precisão e auxiliar na tomada de decisões.

As organizações são variadas e entre elas estão as públicas, as privadas, as sem fins lucrativos e as filantrópicas. Todas possuem características muito específicas que as diferenciam, assim como se diferenciam também organizações pertencentes a uma mesma categoria e suas relações de poder, política e cultura, que se refletem na sua imagem.

Internet: <www.bocc.ubi.pt>

De acordo com os conceitos organizacionais, julgue os itens que se seguem.

- 78** Geralmente, a administração universitária é classificada em duas modalidades: os serviços administrativos e de infraestrutura (atividade meio) e a prática acadêmica, que compreende laboratórios, prática de estágios e professor em sala de aula (atividade fim).
- 79** As organizações públicas têm como objetivo prestar serviços para a sociedade. Elas podem ser consideradas como sistemas dinâmicos, extremamente complexos, interdependentes e inter-relacionados coerentemente, envolvendo informações e seus fluxos, estruturas organizacionais, pessoas e tecnologias.

O Decreto n.º 2.271/1997 autoriza a União, os estados e os municípios a contratar empregados terceirizados, desde que para cargos não vinculados diretamente à administração pública. Em relação à terceirização, julgue os próximos itens.

- 80** Os órgãos governamentais somente podem utilizar a prestação de serviços por empresas privadas para as atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações.
- 81** Na iniciativa privada, os serviços terceirizados costumam incluir também aqueles relacionados ao gerenciamento de suas atividades principais.

Segundo Bergeron, há um reconhecimento crescente de que a informação, como qualquer outro recurso organizacional — financeiro, material e humano — é um recurso que necessita ser gerenciado para ajudar as organizações a melhorar sua produtividade, competitividade e desempenho geral. No que diz respeito à distribuição da informação nas organizações, julgue os itens subsequentes.

- 82** Para que haja uma boa disseminação da informação, é necessário que os gestores da organização criem espaços adequados para estimular a apropriação da informação pelos colaboradores, ou seja, criar tempo e locais para a transferência do conhecimento, como: feiras, salas de bate-papo, relatos de conferências, entre outros.
- 83** Comunicação descendente é aquela em que os superiores se dirigem aos subordinados não somente para ditar ordens, como também para fazer com que o empregado obtenha uma compreensão de sua função e de seu papel na empresa.

Trabalhar em excesso pode parecer incompetência. A grande sacada é mudar a postura, aprendendo a delegar e a gerenciar melhor o tempo.

Fernanda Bottoni. *In: Vida executiva*, mar./2005, p. 67 (com adaptações).

Considerando o tema da administração do tempo nas empresas, julgue os itens a seguir.

- 84** Uma boa administração do tempo exige que o profissional planeje seu dia, incluindo sempre um tempo para o inesperado. Afinal, depois do planejamento realizado, o importante é manter-se fiel ao plano e adiar as tarefas, mesmo aquelas importantes e urgentes, mas que extrapolem o tempo reservado.
- 85** Vários são os conselhos disseminados para lidar com o problema da falta de tempo. Um deles é o de se eliminar pontos que desperdiciam tempo, como instalações inadequadas para o trabalho e excesso de interrupções telefônicas.

É natural que, com tantas responsabilidades, o executivo moderno precise demais de um assessor multiprofissional, que participe de todo o processo organizacional e atue para alcançar os objetivos da empresa — que passam a ser os dele também. Se, há alguns anos, no longínquo tempo das máquinas de escrever, elaborar quatro ou cinco cartas e fazê-las chegar ao seu destino demandava mais de um período de trabalho, na era dos micros, do fax e da Internet é tarefa para ser resolvida em minutos. Afinal, como o jornalista Odir Cunha afirma, e não há como discordar, aqueles que fizerem menos que isso correrão o sério risco de engrossar nossa já volumosa massa de desempregados.

Stefi Maerker. *Secretária: uma parceria de sucesso*. São Paulo, Editora Gente, 1999 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens de **86** a **90**.

- 86** Para atuar de maneira satisfatória no sentido de atender as metas organizacionais e suas necessidades mercadológicas, é necessário que o profissional do secretariado executivo tenha visão holística.
- 87** O secretariado é a profissão que reúne as técnicas e os conhecimentos necessários para a assessoria de executivos e funcionários de alto escalão das mais diversas áreas em empresas privadas e órgãos governamentais.
- 88** As modernas e vencedoras organizações levam em consideração a qualidade de seus produtos e as relações com seus clientes externos.

- 89** Os clientes externos, que fazem parte do contexto organizacional, formam a equipe de trabalho e, por isso, devem conhecer os objetivos e metas da organização.
- 90** Os profissionais da área de secretariado executivo são funcionários cada vez mais importantes para as empresas de todos os setores, por isso, torna-se cada vez mais um universo feminino.

Tendo em vista o cerimonial e o protocolo nos eventos, julgue os seguintes itens.

- 91** O cerimonial é o conjunto de procedimentos ou etapas que se estabelecem em uma cerimônia, dando-lhe uma ordem lógica no desenvolvimento e na execução dos atos.
- 92** De forma geral, o protocolo codifica as regras que regem o cerimonial, dando a cada um os privilégios e as imunidades a que tem direito.
- 93** Nas apresentações em território nacional, a bandeira nacional deve ocupar um lugar de honra. Já em eventos internacionais no Brasil, o lugar de honra pertencerá à bandeira do país de origem do presidente do evento.
- 94** A lei estabelece que, nas cerimônias oficiais em Brasília, os governadores de estado tenham sua precedência estabelecida pela ordem alfabética dos estados.
- 95** A precedência nas cerimônias oficiais com presença do corpo diplomático acreditado junto ao governo brasileiro é feita pela ordem da data de entrega das credenciais ao governo brasileiro.
- 96** Quando houver um evento internacional no Brasil com participação, por exemplo, de representantes do Chile, o hino chileno deverá ser tocado primeiro, por cortesia.

Com relação à organização de eventos, item importante na formação do secretário executivo moderno, julgue os próximos itens.

- 97** Na organização de um almoço-palestra, o secretário executivo precisa, entre outras providências, de um planejamento e, principalmente, de um cronograma e um *checklist*.
- 98** Ao organizar um evento, o secretário executivo deve agir como convidado, já que sua função é somente a de contratar as empresas, não de supervisionar o evento.
- 99** A organização de eventos costuma ser trabalhosa e de grande responsabilidade. Qualquer falha compromete o conceito/imagem da organização para a qual é realizado bem como para seu organizador. Portanto, é necessário muito cuidado desde o projeto até o pós-evento.
- 100** Na organização de eventos corporativos, como reunião, coquetel e almoço de negócios, há maior participação da secretária executiva.

Quanto às regras da etiqueta profissional e acadêmica, julgue os itens de **101** a **105**.

- 101** No passado, os cartões de visita eram imprescindíveis. Atualmente, eles são desatualizados e desnecessários.
- 102** O secretário executivo, por trabalhar junto à direção geral da empresa, deve usar joias que chamem atenção para demonstrar *status*, deixando de lado a discrição.
- 103** O secretário executivo não precisa de *marketing* pessoal, pois a sua posição de destaque na hierarquia das empresas já cumpre essa função.

- 104** Na maioria das vezes, as pessoas que não dominam a etiqueta profissional são pessoas sem traquejo social, o que acaba prejudicando sua carreira.
- 105** Em uma cerimônia de colação de grau de uma universidade, a presidência da mesa só poderá ser exercida pelo reitor, uma vez que ele representa o Ministério da Educação na outorga de grau e entrega dos diplomas.

Acerca do gerenciamento eletrônico de documentos, julgue os itens a seguir.

- 106** Os documentos eletrônicos produzidos ou recebidos no desenvolvimento das atividades de uma empresa ou órgão público, por causa da especificidade do suporte, não são considerados documentos de arquivo.
- 107** No caso dos documentos eletrônicos, o conteúdo informacional é inseparável do suporte no qual foi registrado, havendo alto grau de integridade do conteúdo.
- 108** A confiança em relação aos documentos eletrônicos fundamenta-se nos seguintes aspectos: autenticidade, unicidade e preservação a longo prazo.

A organização dos documentos é uma condição essencial para o planejamento, organização e direção de serviços de secretaria. Com relação à organização e administração de arquivos, julgue os itens seguintes.

- 109** As atividades relacionadas a um arquivo fotográfico devem ser desenvolvidas basicamente em cinco fases: recepção/identificação, preparo, registro, arquivamento e pesquisa.
- 110** Os procedimentos para o arquivamento de fitas de áudio, fitas videomagnéticas, filmes e discos são muito diferentes dos aplicados no arquivo fotográfico.
- 111** O conceito de gestão de documentos é aplicado apenas aos documentos em suporte papel, enquanto os arquivos especiais são abrangidos pela arquivística integrada.
- 112** Ofícios, memorandos e avisos são tipos de correspondências que podem ser emitidas pelos órgãos públicos.
- 113** A classificação de documentos de arquivo é feita, geralmente, a partir de funções e(ou) atividades desenvolvidas nas organizações que acumulam (produzem ou recebem) os documentos.

Acerca das técnicas de arquivo, julgue os itens subsequentes.

- 114** O sistema direto de arquivamento é utilizado quando a consulta, feita no arquivo, dispensa o auxílio do índice.
- 115** Na ordenação alfabética, quando os nomes forem precedidos de título honorífico e pronomes de tratamento, devem ser considerados para efeito de arquivamento, sendo colocados no fim da notação, entre parênteses. Por exemplo, Dr. Roberto Santos, arquivar-se SANTOS, Roberto (Dr.).
- 116** Os sobrenomes compostos de palavras ligadas por hífen ou apóstrofo serão considerados como uma só palavra.
- 117** A referência cruzada é um sistema de arquivamento que tem como elemento principal a origem do documento.
- 118** A referência cruzada deve ser usada quando uma pessoa for mais conhecida por outro nome ou apelido que não aquele que constituiria sua entrada no arquivo.
- 119** As referências cruzadas, que podem ser feitas em fichas dispostas alfabeticamente no próprio arquivo, são indispensáveis toda vez que houver uma dúvida quanto à entrada de um documento em um arquivo, quer por nome quer por assunto.
- 120** Os documentos relacionados a eventos preparados pela empresa ou órgão público, por não serem considerados documentos de arquivo, são organizados por assunto.