

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Com base nas Leis n.º 7.377/1985 e n.º 9.261/1996, que dispõem sobre o exercício da profissão de secretário, julgue os itens a seguir.

- 51** É assegurado o direito do exercício da profissão àqueles que, mesmo sem habilitação nos termos da lei em questão, tenham, na data de vigência da referida lei, completado três anos ininterruptos ou seis anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria.
- 52** Uma das atribuições do secretário executivo é executar serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Considerando os conceitos de ética e o Código de Ética do Profissional de Secretariado, julgue os itens subsequentes.

- 53** Falta com a ética o profissional que se utiliza do prestígio ou de cargo diretivo que ocupe em entidades representativas da categoria para proveito próprio ou de amigos.
- 54** A ética busca zelar pelo bem comum. O profissional deve cuidar para ser ético tanto no trabalho e exercício de sua função, quanto nas suas relações familiares e sociais.
- 55** Respeitar sua profissão e exercer suas atividades sempre com o propósito de buscar aperfeiçoamento é um direito do profissional de secretariado.
- 56** Um dos deveres do profissional de secretariado é defender a integridade moral da profissão, denunciando às entidades representativas da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.

Com o advento do mundo globalizado, o perfil do profissional de secretariado tem passado por diversas mudanças nos últimos anos, como o surgimento de novos padrões de competência. Acerca desse assunto, julgue os itens seguintes.

- 57** No novo perfil do secretariado, inclui-se o aspecto do agente facilitador, ou seja, aquele que torna exequível todo o processo de gestão. Isso significa que esse profissional deve ser mais que um parceiro de seu chefe: deve planejar e orientar todas as atividades e as ações rotineiras do executivo.
- 58** Do novo profissional de secretariado espera-se que assuma maiores responsabilidades, gere questões rotineiras, assessor os executivos e tenha um perfil mais proativo e inovador.

A propósito do empreendedorismo na profissão de secretariado, julgue os itens que se seguem.

- 59** Ser um profissional empreendedor é definir metas, ter confiança em si mesmo e nunca aceitar os erros.
- 60** O profissional de secretariado demonstra ser empreendedor quando muda e transforma, planeja e realiza com independência e autoconfiança, correndo e assumindo riscos, resistindo aos obstáculos, alinhando os objetivos com a missão maior da empresa.
- 61** Profissionais que não se empenham em inovar tendem a não estar em consonância com o perfil empreendedor que grande parte das empresas busca atualmente ao contratar profissional de secretariado.

Entre as muitas atividades realizadas pelo profissional de secretariado, destacam-se o atendimento ao público e o atendimento telefônico. Acerca dessas atividades, julgue os itens subsequentes.

- 62** Tanto no atendimento a visitantes quanto no atendimento telefônico, é essencial que o profissional de secretariado conheça a empresa onde trabalha para direcionar seu cliente aos locais desejados.
- 63** Paciência, tolerância, atenção e simpatia são importantes fatores para um bom atendimento do profissional de secretariado. Entretanto, trabalhar sob pressão justifica a falta de amabilidade do profissional em certas circunstâncias.
- 64** Se um visitante chegar ao local de trabalho do profissional de secretariado enquanto este atende a outro cliente ao telefone, a atitude mais recomendada para o profissional será cumprimentar o recém-chegado com gesto de cabeça, para que este saiba que foi visto, e então terminar o atendimento normalmente, porém de forma ágil.
- 65** Durante o atendimento telefônico, caso o profissional de secretariado necessite anotar um nome que não saiba pronunciar ou escrever, não é adequado pedir ao interlocutor que o solete, pois essa atitude pode constranger o interlocutor. Nesse caso, o procedimento correto para o profissional será escrever o nome da forma como foi entendido.

A respeito das regras de etiqueta empresarial, julgue os itens subsequentes.

- 66 As regras de etiqueta são recomendáveis para se ter um bom comportamento social, mas não devem se sobrepor à qualidade do relacionamento.
- 67 Prezar pela pontualidade é uma regra básica da etiqueta profissional. Entretanto, se houver necessidade de desculpar-se por um atraso, o ideal é recorrer às justificativas comumente utilizadas, como trânsito e problemas de estacionamento.
- 68 Qualquer atitude para tornar o ambiente de trabalho mais agradável é sempre bem recebida por todos, como, por exemplo, a utilização de velas aromáticas.

Os profissionais de secretariado, especialmente aqueles que trabalham junto a autoridades oficiais, devem estar atentos às regras de cerimonial e protocolo em eventos, para que possam acompanhar e orientar com competência seu chefe. Com relação às regras de cerimonial e protocolo, julgue os próximos itens.

- 69 A precedência dos governadores estaduais obedece à ordem de constituição e criação dos estados que eles representam.
- 70 Cerimonial é um conjunto de formalidades de atos solenes a serem observados em eventos oficiais.

Com base na ordem geral de precedência, julgue os itens seguintes.

- 71 Nas cerimônias oficiais em que se tenha de executar um hino nacional estrangeiro, o Hino Nacional brasileiro terá precedência por ser o hino do país anfitrião.
- 72 Quando o presidente da República não estiver presente a determinado evento cuja cerimônia lhe caberia dirigir, quem deverá dirigi-la será o presidente do Supremo Tribunal Federal.

Acerca da organização de eventos, julgue os itens subsequentes.

- 73 O orçamento do evento serve apenas como base para a sua organização. Assim, restringir os gastos do evento ao limite orçamentário quase sempre resulta no fracasso do evento.
- 74 O conhecimento do tipo de evento que será organizado é o elemento inicial para todo o trabalho a ser desenvolvido pelo profissional de secretariado. É importante saber, por exemplo, que uma convenção é um evento que reúne participantes de diversos níveis de conhecimento e categorias de atuação dentro de um mesmo ramo de atividade.

Os serviços corporativos ou de contas-correntes prestados por uma agência de viagens para as empresas incluem

- 75 reservas de meios de hospedagem no Brasil e no exterior.
- 76 serviços de orientação para obtenção de vistos consulares.
- 77 reservas de passagens, confirmação, compra e emissão de bilhetes nacionais e internacionais.
- 78 serviços de carga aérea no Brasil e no exterior, com remessa de pacotes ou encomendas.
- 79 locação, *leasing* e venda de veículos no Brasil e no exterior, com ou sem motorista.

Um cliente comprou, em uma agência de viagens, uma passagem aérea com tarifa promocional para viajar nas férias. Ao chegar ao seu destino, ele precisou mudar a data do retorno e, ao procurar a empresa, foi informado de que, de acordo com as condições do contrato, para proceder à mudança, ele deveria pagar uma multa pela remarcação, além do adicional tarifário para mudar a data, uma vez que não havia mais a mesma tarifa na nova data escolhida.

Na situação hipotética acima apresentada, o cliente

- 80 deverá solicitar à ANAC que esta obrigue a empresa aérea a não lhe cobrar multa nem adicional tarifário, uma vez que ele não modificou as condições do contrato que fez com a empresa aérea.
- 81 terá de pagar tanto a multa quanto o adicional tarifário, uma vez que ele modificou as condições do contrato que fez com a empresa aérea.

Acerca de técnicas e termos utilizados na organização de agenda, julgue os itens que se seguem.

- 82 *Rooming list* refere-se à lista de atividades a serem realizadas em determinado período de tempo.
- 83 Cronograma é a tecnologia que engloba um conjunto de ferramentas que permitem a automação de determinado fluxo de trabalho e a troca de informações interdepartamentais.
- 84 *Follow up* é uma pasta que poderá ser utilizada para coordenar a documentação e o assunto, constituindo um instrumento valioso para o secretário.
- 85 *No show* é o não comparecimento de hóspede ou passageiro com reserva confirmada e não cancelada, dentro do prazo estipulado.
- 86 *Workflow* é um instrumento de planejamento e controle semelhante a um diagrama, em que são definidas e detalhadas minuciosamente as atividades a serem executadas durante um período estimado.

A respeito das definições dos documentos oficiais, julgue os itens subsequentes.

- 87** Ofício é documento oficial expedido exclusivamente por ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia e tratando de assuntos oficiais pelos órgãos da administração pública entre si e outras pessoas.
- 88** O memorando é a modalidade de comunicação interna entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes.
- 89** Portaria é documento oficial de ato administrativo, baixado por autoridade pública e destinado a dar instruções ou fazer determinações, visando o estabelecimento de normas de serviço e procedimentos para o(s) órgão(s) e definindo situações funcionais e medidas de ordem disciplinar.
- 90** Ordens de serviço são determinações especiais dirigidas aos responsáveis por obras ou serviços públicos, contendo imposições de caráter administrativo ou especificações técnicas sobre o modo e a forma de sua realização.

A organização de arquivos, como de qualquer outro setor de uma instituição, pressupõe o desenvolvimento de várias etapas de trabalho. Acerca das fases de organização de arquivos, julgue os itens seguintes.

- 91** Após todos os dados coletados, deve-se analisar objetivamente a real situação dos serviços de arquivo e fazer seu diagnóstico para formular e propor as alterações e medidas mais indicadas em cada caso, a serem adotadas no sistema a ser implantado.
- 92** Para que um arquivo, em todos os estágios de sua evolução, possa cumprir seus objetivos, é indispensável a formulação de um plano arquivístico que tenha em conta tanto as disposições legais quanto as necessidades da instituição a que pretende servir.
- 93** Na fase de implantação, há a necessidade de palestras e reuniões para informar as alterações nas rotinas de serviço. A implantação das normas elaboradas exige do responsável pelo projeto um acompanhamento constante e atento, a fim de corrigir e adaptar quaisquer impropriedades.
- 94** Deve-se iniciar o levantamento de dados pelo exame dos estatutos, regimentos, regulamentos, normas, organogramas e demais documentos constitutivos da instituição mantenedora do arquivo a ser complementado pela coleta de informações sobre sua documentação.

No que se refere às mensagens eletrônicas, julgue os itens a seguir.

- 95** Na produção de textos para *email*, é necessário considerar as relações que se estabelecem entre o texto a ser produzido e a intertextualidade.
- 96** O *email marketing*, equivalente *online* da mala direta, é o *email* com envio em massa para uma lista de *emails*.
- 97** Se comparado ao serviço do correio tradicional, o correio eletrônico tem limitações espaciais.
- 98** O correio eletrônico limita-se ao envio de mensagens de texto.

Com relação às formas de tratamento, julgue os itens seguintes.

- 99** O termo doutor é uma forma de tratamento empregada, por tradição, em comunicações dirigidas a reitores de universidades.
- 100** O pronome de tratamento empregado em comunicações dirigidas ao Papa é Vossa Eminência, seguido do cargo.
- 101** A polidez é uma das características do estilo da correspondência empresarial e oficial e significa o ajustamento da expressão às normas de cortesia ou educação.
- 102** O emprego do pronome de tratamento Vossa Excelência serve para designar autoridades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

A respeito de abreviações, siglas e símbolos, julgue o item abaixo.

- 103** O emprego da abreviatura A/C (ao cuidado de) está incluído entre as recomendações atuais para a elaboração de correspondências oficiais.

No que concerne à formação de equipes, julgue os próximos itens.

- 104** As equipes e os grupos de trabalho são semelhantes porque requerem a responsabilidade tanto individual quanto mútua.
- 105** Uma equipe é um pequeno número de pessoas comprometidas com um propósito comum, unidas pelo senso de responsabilidade quanto às metas de desempenho.

Acerca das organizações empresariais, julgue os seguintes itens.

- 106** As organizações podem ser vistas como sistemas vivos, se consideradas apenas em seu âmbito interno e de forma estática.
- 107** As organizações tradicionais que tinham como modelos funcionais o taylorismo e o fordismo baseavam-se na produção em massa, na economia de escala e em uma estrutura vertical.
- 108** Em virtude dos grandes desafios globais, as organizações estão sempre buscando se adaptar e reformatando suas estruturas funcionais e estratégias de ação.
- 109** O termo organizações denota as mais diversas modalidades de agrupamentos de pessoas, que se associam para desempenhar funções e atingir objetivos comuns.

Com referência à terceirização, julgue os itens subsequentes.

- 110** Em um cenário de constantes transformações, a terceirização abre espaço para que as empresas sejam mais competitivas, ágeis e flexíveis.
- 111** A terceirização abrange as principais atividades das empresas, para a consecução do objetivo principal da organização.
- 112** A terceirização é um recurso contemporâneo utilizado nas organizações para dinamizar suas relações com seus *stakeholders*.

Com base no papel da direção da empresa na distribuição da informação, julgue os itens a seguir.

- 113** Em organizações, não é a existência da informação que garante melhores resultados, mas sim o uso que desta se faz, de acordo com as finalidades básicas dela.
- 114** A gestão do conhecimento pressupõe a criação de um banco de dados central que contenha todas as informações e experiências que os trabalhadores detenham e todos os sistemas de informação utilizados pela organização.
- 115** Um sistema de inteligência competitiva tem o propósito de transformar dados em informação e esta, em inteligência ativa.

---

A respeito das relações interpessoais na atividade secretarial, julgue o item subsequente.

- 116** A comunicação é um processo dinâmico, que cria oportunidades de intercâmbio e torna viável a evolução das pessoas dentro das organizações.

Com relação ao comportamento humano no trabalho, julgue os itens que se seguem.

- 117** A cultura organizacional pode ser conceituada como um conjunto de regras predefinidas, segundo as quais todos os funcionários devem se comportar para serem aceitos.
- 118** O comportamento organizacional investiga o que as pessoas fazem na organização e como o comportamento delas afeta o desempenho da empresa.
- 119** A motivação resulta do valor dado ao indivíduo e associa-se às boas condições ambientais da organização.

---

Julgue o item seguinte, relativo à administração do tempo.

- 120** Quando a procrastinação surge com intensidade e frequência nas organizações, há uma perda considerável de energia e tempo para o cumprimento de objetivos e metas.





**cespeUnB**

Centro de Seleção e de Promoção de Eventos