

SECRETARIADO

1) No início do século XX, um industrial francês chamado Henri Fayol escreveu que todos os executivos realizam cinco funções gerenciais: planejam, organizam, lideram, coordenam e controlam.

Hoje, essas tarefas foram condensadas em quatro. Considere as alternativas abaixo e assinale, dentre as opções, a correta:

- 1) Planejamento, conhecimento, liderança e controle.
- 2) Planejamento, conhecimento, coordenação e controle.
- 3) Planejamento, organização, liderança e controle.
- 4) Planejamento, organização, coordenação e controle.
- 5) Planejamento, liderança, coordenação e controle.

Está correto afirmar que:

- a) 3 e 4 estão corretas;
- b) Apenas a 2 está correta;
- c) 1 e 5 estão corretas;
- d) Apenas a 3 está correta;
- e) 4 e 5 estão corretas.

2) O Programa de Qualidade Total é uma filosofia de gestão voltada para a satisfação constante do cliente, através do contínuo aprimoramento de todos os processos organizacionais.

Portanto, considere as alternativas abaixo e assinale, dentre as opções, a correta:

- 1) O TQM exige que os funcionários reavaliem suas funções e se envolvam mais intensamente nas decisões tomadas no trabalho.
- 2) O TQM exige que a Gerência reavalie suas decisões, delegando funções aos demais funcionários.
- 3) O TQM exige que o Conselho Administrativo da empresa reavalie suas decisões, delegando funções aos demais funcionários.
- 4) O TQM exige que a Presidência reavalie suas decisões, delegando funções aos demais funcionários.
- 5) O TQM exige que a Gerência e a Diretoria reavaliem suas decisões, delegando funções aos demais funcionários.

Está correto afirmar que:

- a) As afirmativas 4 e 5 são falsas e a 1 está correta.
- b) As afirmativas 1 e 2 são falsas e a 5 está correta.
- c) As afirmativas 4 e 5 estão corretas e a 1 é falsa.
- d) As afirmativas 2 e 3 estão corretas e a 4 é falsa.
- e) As afirmativas 3 e 4 estão corretas e a 5 é falsa.

3) Os níveis de comportamento dos sistemas de uma organização implicam o Resultado Humano que, por sua vez, representam cinco variáveis.

Com base nesses princípios teóricos, assinale a alternativa correta:

- a) Percepção, cidadania, absenteísmo, rotatividade e satisfação.
- b) Motivação, cidadania, aprendizagem individual, rotatividade e satisfação.
- c) Produtividade, valores e atitudes, aprendizagem, rotatividade e satisfação.
- d) Produtividade, cidadania, absenteísmo, rotatividade e satisfação.
- e) Produtividade, cidadania, absenteísmo, rotatividade e habilidade.

4) As atitudes são afirmações avaliadoras, favoráveis ou desfavoráveis, em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Considerando os tipos de atitudes,

Assinale a alternativa mais completa:

- a) Satisfação no trabalho, fuga de incertezas e orientação de curto prazo.
- b) Satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e orientação de curto prazo.
- c) Satisfação no trabalho, coletivismo e comprometimento organizacional.
- d) Satisfação no trabalho, fuga de incertezas e comprometimento organizacional.
- e) Satisfação no trabalho, envolvimento pessoal e comprometimento organizacional.

5) Um indivíduo pode utilizar três critérios diferentes para fazer uma escolha com ética num processo decisório:

*I. Direito.* Ele leva os indivíduos a tomarem decisões coerentes com os direitos e com as liberdades fundamentais dos cidadãos de acordo com a constituição do seu país.

*II. Justiça.* Exige que os indivíduos estabeleçam e apóiem regras justas e imparciais.

*III. Utilitarista.* No qual as decisões são tomadas em função dos resultados ou conseqüências.

É correto afirmar que:

- a) I, II são falsas.
- b) Apenas a III é correta.
- c) I, II e III são falsas.
- d) Apenas a I é correta.
- e) I, II e III são corretas.

6) Podemos afirmar que a mais conhecida teoria sobre motivação é, provavelmente, a das necessidades, de Abraham Maslow.

Considere as alternativas abaixo e assinale, dentre as afirmativas, a correta:

- 1) Auto-realização, estima, sociais, segurança e fisiológicas.
- 2) Poder, estima, sociais, realização e fisiológicas.

- 3) Auto-realização, poder, segurança e realização.
- 4) Poder, satisfação, família, segurança e fisiológicas.
- 5) Auto-realização, satisfação, família, segurança e fisiológicas.

Pode-se afirmar que:

- I. As afirmativas 4 e 5 são falsas e a 2 é verdadeira;
  - II. As afirmativas 1 e 4 são falsas e a 3 é verdadeira;
  - III. As afirmativas 2 e 3 são falsas e a 1 é verdadeira;
  - IV. As afirmativas 1 e 2 são falsas e a 5 é verdadeira;
  - V. As afirmativas 3 e 4 são falsas e a 2 é verdadeira.
- 7) As empresas grandes, pequenas, médias, estatais ou privadas, vêm, na figura da secretária, uma funcionária de real expressão. As atividades dessa profissional são inúmeras.

Considere as alternativas abaixo e assinale dentre as opções a mais completa:

- a) Elaborar um programa de banco de dados/mailling para organização de eventos.
- b) Analisar rapidamente os trabalhos e delegá-los a quem for de direito.
- c) Agrupar tarefas aleatoriamente, executando-as de acordo com seu tempo.
- d) Cobrar relatórios, estatísticas ou boletins do pessoal da própria empresa e, principalmente ser gentil com todos.
- e) Comunicar-se apenas por meio de cartas e telefones com outras empresas.

8) Nas instituições públicas, o Sistema de Organização de Arquivo controla o documento desde a sua produção até o seu arquivamento propriamente dito. Conhecido como a “Teoria das três idades”, o Sistema de Organização de Arquivos é composto por três etapas quanto à classificação dos documentos. Com base nesse pressuposto, assinale a alternativa correta:

- I) Ativo, corrente e morto.
- II) Notações, permanente e ativo.
- III) Corrente, temporária e permanente.
- IV) Ativo, inativo e temporária.
- V) Corrente, inativo e temporária.

Pode-se afirmar que:

- a) I é falsa e II ,correta;
- b) V é correta e III, falsa;
- c) I e III são corretas;
- d) IV e V são falsas;
- e) V e II são corretas

9) Etiqueta é o sinônimo de elegância, bons costumes, estilo e distinção. Características estas que, uma vez incorporadas ao dia-a-dia, determinam um comportamento ideal de todos os indivíduos. Com base nesses princípios, as três categorias principais da etiqueta são:

Assinale a alternativa correta:

- a) Ativa, Social e Eficiente.
- b) Doméstica, Social e Profissional.
- c) Íntegra, Social e Profissional.
- d) Doméstica, Ativa e Íntegra.
- e) Eficiente, Profissional e Doméstica.

10) “O assédio cria uma situação intolerável no trabalho e deve ser denunciado para evitar que a impunidade sirva de incentivo à sua prática”. Manual Preservativo do Assédio Sexual – SINSESP.

De acordo com o Código Penal – art. 146 - define crime de constrangimento ilegal e prevê pena de três meses a um ano de detenção.

Sendo correto afirmar que:

1. O artigo em questão está correto, em todo o seu contexto.
2. O art. 136 é que trata da questão em pauta.
3. O art. 126 não trata da questão em pauta.
4. O art. 156 é que trata da questão em pauta.
5. O artigo em questão é falso e não trata da questão em pauta.

É correto o que se afirma em:

- a) Apenas I e IV estão corretas.
- b) Somente IV e I estão certas.
- c) III e V apenas estão corretas.
- d) Somente I e III são certas.
- e) Apenas V e IV estão corretas.

11) Ao elaborar um currículo, o profissional deve se restringir ao que é essencial. Algo que, se possível, disponha pelo menos dos dados mais importantes.

Considere as alternativas abaixo e assinale dentre as opções, a mais completa:

- a) Nome, objetivo, formação acadêmica, histórico profissional, cursos extracurriculares, idiomas e certificados.
- b) Nome, resumo das qualificações, histórico profissional, cursos extracurriculares, idiomas e carta de apresentação.
- c) Nome, objetivo, resumo das qualificações, formação acadêmica, cursos extracurriculares, idiomas e certificados.
- d) Nome, objetivo, resumo das qualificações, formação acadêmica, histórico profissional, cursos extracurriculares e idiomas.
- e) Nome, resumo das qualificações, objetivos, histórico profissional, cursos extracurriculares, carta de apresentação e idiomas.

12) Nos dias atuais, o mercado de trabalho pede que os funcionários de uma empresa adotem mudanças.

Com isso, podemos citar como resultados positivos da mudança no ambiente organizacional: confiança, jogo de cintura, auto motivação, crescimento e auto-estima.

Partindo desse pressuposto, assinale a alternativa mais completa relacionada a uma atitude de mudança:

- I) Investir em um novo relacionamento amoroso.
- II) Investir na comercialização dos produtos.
- III) Investir na abertura da globalização.
- IV) Investir na arte da negociação para vender mais por menos.
- V) Investir na desenvoltura interpessoal.

Pode-se afirmar que:

- a) I é correta e III falsa.
- b) III e IV são falsas.
- c) I e II são corretas.
- d) IV é correta e V falsa.
- e) V é falsa e I correta.

13) A sociologia estuda as pessoas em relação umas às outras. Mais especificamente a maior contribuição dos sociólogos foi no estudo do comportamento dos grupos dentro das Organizações, especialmente aquelas formais e complexas. Dentre elas, destacam-se: Partindo desse pressuposto, assinale a alternativa mais completa:

- a) Dinâmica de Grupo, Trabalho em equipe, Comunicação, Mudança e Tomadas de Decisões.
- b) Dinâmica de Grupo, Trabalho em equipe, Comunicação, Conflitos e Tomadas de Decisões.
- c) Dinâmica de Grupo, Trabalho em equipe, Comunicação, Conflitos e Comportamento Intergrupar.
- d) Dinâmica de Grupo, Trabalho em equipe, Comunicação Atitude e Comportamento Intergrupar.
- e) Dinâmica de Grupo, Trabalho em equipe, Comunicação, Mudança e Atitude.

14) Podemos definir Comunicação como a transferência e a compreensão de mensagens.

A comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização: Controle, Motivação, Expressão Emocional e Informação.

Portanto, a função final (respectivamente acima descrita) desempenhada pela comunicação relaciona-se com seu papel como facilitadora de tomada de decisões.

Estando correto afirmar que:

- a) A informação monitora o comportamento das pessoas de diversas maneiras.
- b) A informação proporciona às pessoas e grupos, tomada de decisões, transmitindo

dados para que se identifiquem e avaliem alternativas.

- c) A informação facilita a motivação por esclarecer aos funcionários o que deve ser feito.
- d) A informação fornece o meio para a expressão de sentimentos e de atendimentos das necessidades sociais.
- e) A informação pode trazer rupturas ao processo e conduzir a uma auto-motivação.

15) A inteligência emocional tem demonstrado estar positivamente relacionada, em todos os níveis, com o desempenho no trabalho, mas parece ser mais relevante nas funções que demandam um alto grau de interação social. Evidentemente, é disso que se trata à liderança. Os grandes líderes demonstram sua inteligência emocional, exibindo todos os cinco elementos –chaves :

Assinale a alternativa correta:

- I) Autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia e habilidades sociais.
- II) Autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia e intelecto.
- III) Autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia e recompensa.
- IV) Autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia e compatibilidade.
- V) Autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia e atitudes.

É correto afirmar que

- a) II é falsa.
- b) III e IV estão corretas.
- c) IV é falsa.
- d) I é falsa.
- e) I e V são falsas

16) Conflito é um processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta ou pode afetar, negativamente, alguma coisa que a primeira considera importante. Existem vários tipos de conflitos, dentre eles destacam-se os conflitos de tarefa e de processos. Que respectivamente significam:

Considere as alternativas abaixo e assinale dentre as opções a correta quanto aos tipos de conflitos acima expostos:

- a) Está relacionado com o conteúdo e os objetivos do trabalho / Refere-se as relações interpessoais.
- b) Relaciona-se à maneira como o trabalho é realizado / Refere-se as relações interpessoais.
- c) Refere-se aos conflitos que atrapalham o desempenho do grupo / Refere-se as relações interpessoais.
- d) Está relacionado com o conteúdo e os objetivos do trabalho / Relaciona-se à maneira como o trabalho é realizado.

- e) Relaciona-se à maneira como o trabalho é realizado / Refere-se aos conflitos que atrapalham o desempenho do grupo.

17) O “Networking” funciona como um sistema de previdência socio-pessoal para a obtenção de bons contatos. Pessoas naturalmente organizadas já possuem um banco de dados de pessoas conhecidas, parentes, amigos, vizinhos, ex-colegas de trabalho, etc... Podemos então denominar esse banco de dados de:

Assinale a alternativa correta:

- a) Rede de Intermeios.
- b) Rede de Veículos de Comunicação.
- c) Rede de Feedback.
- d) Rede de Contatos.
- e) Rede de Gestão Participativa.

18) São vários os tipos de documentos que uma Secretária Executiva pode redigir no seu ambiente de trabalho diariamente. Dentre eles destacam-se:

Assinale a alternativa mais completa:

- 1) Circulares, escrituras, atas e carta comercial.
- 2) Comunicados, arquivos, atas e sedex.
- 3) Comunicados, requerimentos, atas e carta comercial.
- 4) Circulares, arquivos, atas e carta comercial.
- 5) Comunicados, escrituras, arquivos e carta comercial.

Está correto afirmar que:

- a) 1,2 e 3 são falsas.
- b) 1 é falsa, 2 e 3 são verdadeiras.
- c) 3 é verdadeira, 4 e 5 são falsas.
- d) 2, 4 e 5 são verdadeiras.
- e) 1, 3 e 5 são falsas.

19) O termo da moda hoje é empregabilidade; a palavra vem do inglês Employability e significa o conjunto de conhecimentos, habilidades e comportamentos que tornam um executivo/profissional importante não apenas para sua organização, mas para toda e qualquer empresa.

Partindo do pressuposto acima está correto afirmar que empregabilidade é o conjunto de:

- a) Conhecimentos, habilidades e comportamentos que tornam o indivíduo importante no mercado de trabalho.
- b) Objetivos, conhecimentos e atitudes que tornam o indivíduo importante no mercado de trabalho.
- c) Habilidades, atitudes e características que tornam o indivíduo importante no mercado de trabalho.

- d) Características, comportamento e habilidades que tornam o indivíduo importante no mercado de trabalho.

- e) Aprendizado, habilidade e objetivos que tornam o indivíduo importante no mercado de trabalho.

20) Os processos de melhoria contínua são considerados pelos japoneses uma corrida sem linha de chegada.

A busca pela melhoria sem fim requer uma abordagem circular, e não-linear. E isso pode ser ilustrado perfeitamente pelo processo de qualidade PFVA:

Com base nesta premissa, identifique a alternativa correta:

- a) Planejar, Feliz, Vitória, Administrar.
- b) Planejar, Fazer, Vitória, Agir.
- c) Planejar, Fazer, Verificar, Administrar.
- d) Planejar, Fazer, Verificar, Agir.
- e) Planejar, Feliz, Verificar, Administrar.