

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca de organizações, julgue os itens que se seguem.

- 51 A administração de uma organização requer tomada de decisões, coordenação de diversas atividades, condução de pessoas, avaliação de desempenho conforme os objetivos previamente determinados, obtenção e locação de recursos, entre outras ações.
- 52 De acordo com Taylor, o nível de eficiência do trabalhador é estabelecido com base na capacidade social que esse trabalhador apresenta, e não em sua capacidade de executar o trabalho corretamente no prazo estabelecido.
- 53 Os aspectos que compõem a cultura organizacional conferem à organização uma identidade, ou seja, um modo particular de ser. A imagem que se constrói da organização influencia somente o modo como a empresa se relaciona com o ambiente externo, não interferindo, portanto, nas decisões internas da organização.
- 54 As características das organizações formais incluem a hierarquia administrativa, que favorece o planejamento da divisão do trabalho e o estabelecimento das diretrizes do sistema de recompensas e punições.

Com relação à gestão do conhecimento no âmbito das organizações, julgue os itens subsequentes.

- 55 O papel do ocupante do cargo de secretário restringe-se à difusão, de forma ágil e com qualidade, das informações que lhe são confiadas.
- 56 O compartilhamento de informações entre os trabalhadores desconsidera o papel relevante da competição entre os departamentos da empresa para o alcance dos resultados.

Os arquivos são conjuntos organizados de documentos de qualquer natureza, produzidos ou recebidos e preservados por instituições públicas ou privadas, ou mesmo pessoas físicas, na constância e em decorrência de seus negócios, de suas atividades específicas e de seus objetivos.

João Bosco Medeiros e Sonia Hernandes. *Manual da Secretária*. 9.ª ed. São Paulo: Atlas, 2004 (com adaptações).

Tendo como referência o texto acima, com relação aos tipos de arquivamento, julgue os itens a seguir.

- 57 Na organização do arquivo morto, dispensa-se a observação das técnicas e regras utilizadas na organização do arquivo ativo, visto que nele constam documentos que, embora não possam ser destruídos, já não são mais úteis.
- 58 Nas empresas, os tipos de arquivamento decorrem da frequência de uso ou consulta de documentos e informações.

Julgue os itens a seguir, relativos a eventos em organizações públicas ou privadas.

- 59 De acordo com o protocolo de disposição de bandeiras nacionais em eventos internacionais, a bandeira do país anfitrião ficará sempre no centro, dispondo-se, em ordem alfabética, independentemente da situação, à esquerda e à direita, sucessivamente, as dos países estrangeiros participantes.
- 60 Vossa Excelência deve ser o pronome de tratamento utilizado para presidente da república, senadores, deputados e prefeitos municipais.
- 61 Em empresas de pequeno e de médio porte, é comum a organização de um evento ficar a cargo do secretário do setor que o esteja promovendo. Em empresas de grande porte, ainda que haja a contratação de pessoal externo para realizar o evento, é importante que o secretário participe ativamente de sua coordenação.
- 62 As normas de cerimonial e protocolo orientam a forma de organização das atividades oficiais de um município, estado ou país, bem como as relações internacionais. Fazem parte dessas normas orientações acerca da composição oficial de uma mesa de autoridades, do uso adequado de bandeiras e da ordem de fala das pessoas presentes em eventos oficiais.

A respeito de comunicação empresarial, julgue os próximos itens.

- 63 Uma das grandes barreiras à comunicação interpessoal diz respeito aos aspectos semânticos da linguagem, ou seja, aos diferentes sentidos que as pessoas associam às palavras de outrem, o que pode causar desentendimentos decorrentes de interpretações equivocadas.
- 64 Para que haja adequado posicionamento da marca de uma empresa, é necessário que, ao se adotar uma estratégia de comunicação, sejam considerados tanto o público interno, formado pelos funcionários e administradores, quanto o externo, composto de clientes, parceiros comerciais, acionistas, entre outros participantes.
- 65 Em uma empresa, estabelece-se entre pessoas de mesmo nível hierárquico a comunicação horizontal, considerada prejudicial ao bom funcionamento das atividades organizacionais, que devem ser pautadas pela competição entre departamentos.

Julgue os itens que se seguem, relativos a contabilidade.

- 66 A finalidade da contabilidade é assegurar o controle do patrimônio administrativo, devendo o administrador apoiar-se nos dados por meio dela obtidos para tomar decisões que envolvam bens, direitos e obrigações da empresa, bem como para apurar os resultados positivos (lucros) ou negativos (prejuízos).
- 67 As demonstrações financeiras, ou contábeis, apresentam a situação da empresa em determinado período de tempo.
- 68 Balanço patrimonial, demonstração das origens e aplicações de recursos e livros contábeis constituem exemplos de demonstrações financeiras.

Acerca de direito administrativo, julgue os itens subsecutivos.

- 69 O controle interno da administração pública é realizado pelo Poder Judiciário, com o apoio do Poder Legislativo; o controle externo está a cargo da Controladoria Geral da República.
- 70 É vedada ao servidor público, em qualquer situação, a acumulação remunerada de cargos, empregos ou funções públicas nas administrações direta, indireta e fundacional e em sociedades controladas direta ou indiretamente pelo poder público.
- 71 A concessão de serviços do poder público a entidades privadas não pode ser extinta pelo Estado, ao qual compete, tão somente, o poder de fiscalização.
- 72 Tanto na administração pública quanto na particular, o administrador, para que órgão público ou a empresa alcance os objetivos pretendidos, goza de liberdade para fazer o que for necessário, desde que a lei não proíba.

Com relação à administração pública, julgue os itens que se seguem.

- 73 As entidades fundacionais podem ser pessoas jurídicas de direito público ou de direito privado: as de direito público são criadas mediante lei e as de direito privado, apenas, por meio da autorização do Poder Executivo.
- 74 Uma sociedade de economia mista é criada pela administração pública, juntamente com pessoas ou entidades de direito privado, para exercer fins de interesse público, devendo, necessariamente, mais da metade das ações com direito a voto pertencer ao Estado.
- 75 São exemplos de autarquias as agências reguladoras, como a Agência Nacional de Saúde (ANS) e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), e de conselhos profissionais, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

Considerando a legislação atual que regulamenta a profissão de secretariado, julgue os próximos itens, relativos às atribuições de um secretário executivo.

- 76 Exclui-se do rol das atribuições de um secretário executivo a redação de textos profissionais especializados em idioma estrangeiro, devendo essa atividade ser executada por profissional que tenha habilitação de tradutor.
- 77 Planejar, organizar e dirigir os serviços de secretaria, definir as atividades dos executivos, estabelecendo um cronograma para a execução dessas atividades, bem como taquigrafar ditados e preparar discursos, conferências, palestras e explicações são atribuições do secretário executivo.

O programa 5S corresponde a uma filosofia de trabalho cujo objetivo é promover a disciplina na empresa por meio da conscientização e da responsabilização de todos os colaboradores, tornando, desse modo, o ambiente de trabalho agradável, seguro e produtivo. Com relação a esse programa, julgue os itens que se seguem.

- 78 O *Shitsuke* ou senso de disciplina é o compromisso pessoal com o cumprimento dos padrões éticos, morais e técnicos definidos pelo programa 5S.
- 79 O senso de utilização ou organização, denominado *Seiri*, um dos cinco S do programa, consiste em uma técnica para identificação e eliminação de objetos e informações desnecessárias existentes no local de trabalho.
- 80 O senso de arrumação ou *Seiton* refere-se à limpeza da área de trabalho e investigação das rotinas que geram sujeira, objetivando modificá-las.
- 81 O senso de limpeza ou *Seiso* consiste em atividades de arrumação ou ordenação dos objetos e informações que restaram após o *Seiri*, como, por exemplo, guardar materiais em lugar de fácil acesso.

O ambiente de trabalho exerce influência sobre o comportamento das pessoas e as relações interpessoais, portanto supostamente influencia também os resultados das empresas em todos os sentidos. Acerca da definição ergonômica das estações de trabalho de uma unidade secretarial com várias secretarias, julgue os itens subsecutivos.

- 82 Os sons adicionais aos dos próprios atendimentos devem ser isolados.
- 83 Mesas e cadeiras são itens de menor importância em uma estação de trabalho, não necessitando de muita funcionalidade.
- 84 Em uma estação de trabalho, é recomendável que todas as secretarias se ouçam umas às outras nos seus atendimentos.
- 85 Os móveis e equipamentos de uma estação de trabalho devem ser visualmente agradáveis.

Acerca de *endomarketing*, julgue os itens a seguir.

- 86 De acordo com os preceitos do *endomarketing*, a tarefa da administração, mais do que fabricar produtos, é a de proporcionar satisfação aos seus empregados para que estes conquistem, cada vez mais, melhores cargos na empresa.
- 87 Um dos objetivos do *endomarketing* é fazer que a organização conheça os anseios de seus empregados e saiba como motivá-los, visto que dessas ações dependem as vendas e também os lucros.
- 88 Segundo o *endomarketing*, um empregado motivado apresenta maior produtividade, sendo capaz de prestar melhores serviços ao público externo.
- 89 O *endomarketing* está intimamente ligado à comunicação interna na empresa, porque tem como objetivo mobilizar os recursos disponíveis com vistas a um alinhamento necessário para alcançar os objetivos e metas da organização.
- 90 As ações de *endomarketing* voltam-se para a comunicação com o público interno da empresa, objetivando estimular os clientes a adquirirem mais produtos ou serviços.

A sociedade moderna está em constante mudança. O profissional de secretariado executivo, inserido nessa sociedade em transformação, apresenta, hoje, um novo perfil. Esse profissional muitas vezes atinge posições de comando nas empresas e cargos de chefia. Para tanto, é importante que desenvolva maior habilidade no trato aos subordinados.

Considerando o texto acima, julgue os itens a seguir.

- 91 O secretário executivo deve ser proativo, com a mentalidade orientada para a busca de soluções, sem se desligar, contudo, da filosofia e da cultura empresarial.
- 92 É importante ter postura ética nos negócios, adotando-se um comportamento profissional.
- 93 É imprescindível para quem comanda estar sempre bem informado, saber ouvir e observar o ambiente de trabalho, utilizando-se de muita discrição.
- 94 É necessário que o chefe tenha empatia com seus subordinados e seja simpático ao tratar com eles.
- 95 A preocupação de um secretário executivo deve estar voltada especialmente para a comunicação verbal e corporal, e menos para o vestuário.

O planejamento de viagens é uma das técnicas que o profissional da área secretarial deve dominar. Evidentemente, tal planejamento deverá ser feito em conjunto com o próprio executivo, cabendo ao secretário efetuar o planejamento traçado por ambos.

Alonso, Maria Hester Cambrera. *A arte de assessorar executivos*. SP, Pulsar, 2002, p. 147 (com adaptações).

Com relação a planejamento de viagens, julgue os itens que se subseguem.

- 96 Todos os contatos referentes a entrevistas, visitas e demais compromissos que o executivo terá durante a viagem devem ser feitos pelo secretário executivo e todos os horários devem ser confirmados por telefone, fax ou *e-mail*.
- 97 Cabe ao secretário executivo fazer as reservas das passagens nacionais e internacionais e providenciar a documentação necessária.
- 98 A documentação de viagens do executivo e a preparação de sua bagagem devem ser providenciadas pelo secretário executivo.
- 99 Cabe ao secretário, caso haja necessidade, tomar providências para que um veículo esteja disponível no aeroporto no momento do desembarque do executivo e durante a sua permanência no local para onde viajou.
- 100 As preferências do executivo com relação a horários, companhias aéreas, assento no avião, hotéis, restaurantes devem ser previamente conhecidas pelo secretário executivo.