

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de **1 a 120** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

A arte da comunicação interpessoal

1 Além das palavras, existe um mundo infinito de
 2 nuanças e prismas diferentes que geram energias ou
 3 estímulos que são percebidos e recebidos pelo outro,
 4 mediante os quais a comunicação se processa. Um olhar, um
 5 tom de voz um pouco diferente, um franzir de cenho, um
 6 levantar de sobrancelhas podem comunicar muito mais do
 7 que está contido em uma mensagem manifestada por meio
 8 das palavras. Tenho observado algumas curiosidades que
 9 creio interessantes para que cada um possa refletir e tirar
 10 algum proveito.

11 Uma dessas constatações é que os problemas são
 12 relativamente simples e de fácil solução até para pessoas que
 13 se dizem com grandes problemas de comunicação. Uma
 14 pessoa pode ter boa cultura, ser extrovertida e desinibida,
 15 saber usar bem as mãos, possuir um rico vocabulário e
 16 dominar uma boa fluência verbal, mas se falar de forma
 17 linear, com voz monótona, irá provocar desinteresse e
 18 sonolência nos ouvintes e, conseqüentemente, a comunicação
 19 ficará limitada.

20 O somatório desses pequenos problemas impede
 21 que uma pessoa se comunique com fluidez e naturalidade.
 22 É o princípio de “A união faz a força”, ou seja, o conjunto
 23 dessas dificuldades neutraliza o efeito que a comunicação
 24 poderia provocar, impedindo a pessoa de mostrar o seu
 25 potencial e a sua competência, gerando frustrações na vida
 pessoal e profissional.

Internet: <www.gestaoerh.com.br> (com adaptações).

Com referência ao texto acima, julgue os itens de **1 a 5**.

- 1 O primeiro período do texto faz saber que há uma variedade de sutilezas das quais se originam impulsos que levam à comunicabilidade.
- 2 Deduz-se do texto que o olhar, a voz embargada, o cenho franzido expressam sentimentos mais sinceros que os manifestados em palavras.

- 3 Em “os problemas são relativamente simples e de fácil solução até para pessoas que se dizem com grandes problemas de comunicação” (l.11-13), para se evitar a repetição, a segunda ocorrência da palavra “problemas” poderia ser substituída por **dificuldades**.
- 4 O segundo parágrafo, quanto à tipologia textual, é essencialmente instrucional, porque trata da comunicação interpessoal.
- 5 No terceiro parágrafo, o autor apresenta alguns dos pequenos problemas que, quando reunidos, dificultam a força comunicacional. São eles: boa cultura, desinibição, habilidade gestual, vocabulário rico e fluência verbal.

Julgue as frases apresentadas nos itens subseqüentes quanto à grafia das palavras e à pontuação.

- 6 A pergunta ideal para se ter a evidencia se, de fato, o outro entendeu o que se disse é “O que você entendeu do que eu disse?”.
- 7 O mundo seria, certamente, bem melhor se as pessoas conseguissem relacionar-se melhor! A questão é simples: como posso esperar, de fato, que alguém me compreenda ou preste atenção no que digo se nem sequer consigo entender o que estou dizendo?
- 8 Medo de olhar nos olhos, expressão facial em desacordo com o conteúdo, aparência malcuidada, ausência de gestos ou excessiva gesticulação bem como posturas inadequadas são suficientes para tirarem o brilho de um processo de comunicação.
- 9 Se você não pode mudar as atitudes, nem os comportamentos de outras pessoas; assuma: que você é responsável apenas por o que está ao seu alcance, e pelas mudanças que pode proporcionar a você mesmo.
- 10 Para concluir, cabe ressaltar a sutileza da comunicação das pessoas que têm bondade no coração, gentileza nos gestos, beleza e doçura nas palavras.

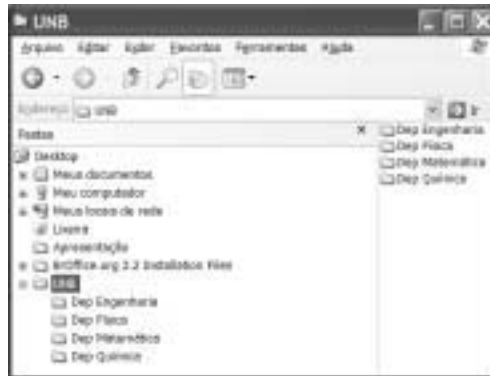
Observe as relações estabelecidas nos sentidos horizontal e vertical da tabela a seguir.

I	Ser tímido	Para conseguir um ótimo resultado, basta colocar-se no lugar do outro e gerar estímulos adequados conforme o jeito do outro funcionar, de processar informações, de entender conforme o seu nível cultural ou limitações de vocabulário, conceitos e experiências pessoais.
II	Saber ouvir	É a habilidade de se colocar no lugar do outro e prestar muita atenção no significado das palavras, na maneira como a pessoa está transmitindo, no seu estado emocional, nos seus limites e conhecimentos.
III	Ter empatia	Um dos aspectos mais importantes da comunicabilidade de uma pessoa é a energia que flui sutilmente da sua voz e do seu corpo, das palavras e da sua postura, dos gestos e do olhar; é a expressão do seu otimismo, da suavidade, do nível de confiança que deposita em seus atos.
IV	Expressar auto-estima	Há pessoas que possuem muito conhecimento e muito talento, mas, na hora de falar em público, em uma reunião ou quando convidadas para proferir uma palestra, ficam totalmente apavoradas e preferem fugir a enfrentar a situação.





Internet: <www.gestaoerh.com.br> (com adaptações).

Com base na tabela acima, julgue os itens subseqüentes.

- 11 Em I, na segunda e terceira colunas, são encontrados apenas três adjetivos para “Ser”: “tímido”, “ótimo”, “adequados”.
- 12 Todas as expressões da segunda coluna estão em paralelismo sintático, por iniciarem-se com uma forma verbal, e semântico, por apresentarem características que facilitam a comunicação com fluidez e naturalidade.
- 13 As afirmativas da terceira coluna explicam, correta e respectivamente, o sentido das expressões que se encontram na segunda coluna.
- 14 Em II, na terceira coluna, a descrição “a habilidade de se colocar no lugar do outro e prestar muita atenção no significado das palavras” tanto pode relacionar-se a “Saber ouvir” quanto a “Ter empatia”.
- 15 Uma das caracterizações para o que seja “Expressar auto-estima” (em IV) encontra-se na terceira coluna, em III: “confiança que deposita em seus atos”.

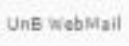



Considerando a figura acima, julgue os próximos itens, relativos ao sistema operacional Windows XP.


- 16 Para criar uma subpasta dentro da pasta , é suficiente clicar a opção Novo do *menu Arquivo*; selecionar, na lista disponibilizada, a opção Pasta; digitar o nome da pasta; e pressionar a tecla Enter.
- 17 Ao se clicar a seta ao lado da ferramenta , serão apresentadas as formas de visualização de pastas, tal como miniatura, lado a lado, ícone, listas e detalhes.
- 18 Para criar uma cópia de segurança da pasta , é suficiente clicar esse ícone e arrastá-lo para o *desktop*, onde os arquivos contidos na referida pasta serão compactados e criptografados.
- 19 Ao se clicar a ferramenta , o sistema operacional iniciará procedimento para conexão à Internet.

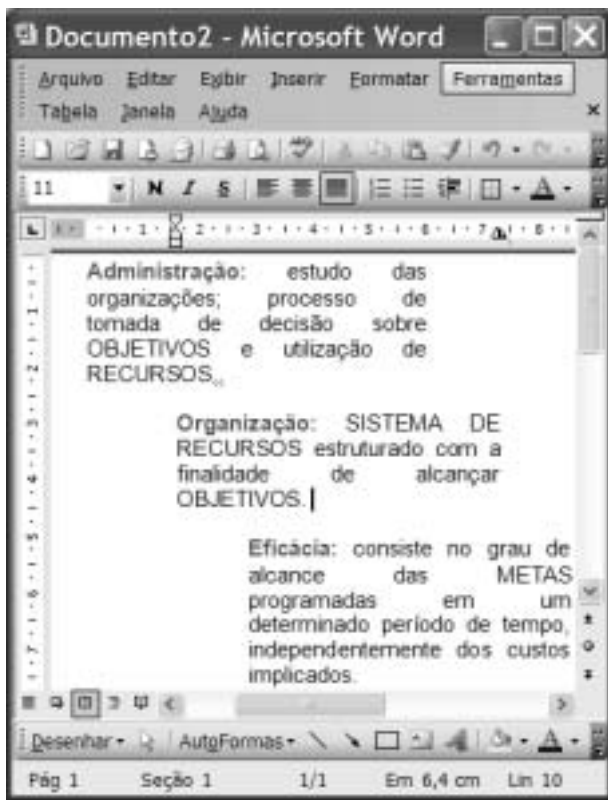


Considerando a figura acima, julgue os itens de 20 a 23, acerca do Internet Explorer 6 (IE6) e da Internet.




- 20 O endereço www.unb.br mostrado na figura está incorreto; o endereço correto seria www.unb.gov.br.
- 21 A opção  é uma interface da World Wide Web que permite ao usuário ler e escrever *e-mail* usando o navegador IE6.


22 Ao se clicar a ferramenta  , a página web mostrada na figura será salva no computador do usuário.


23 Para se fazer varredura de vírus no disco rígido do computador, é suficiente clicar o botão .



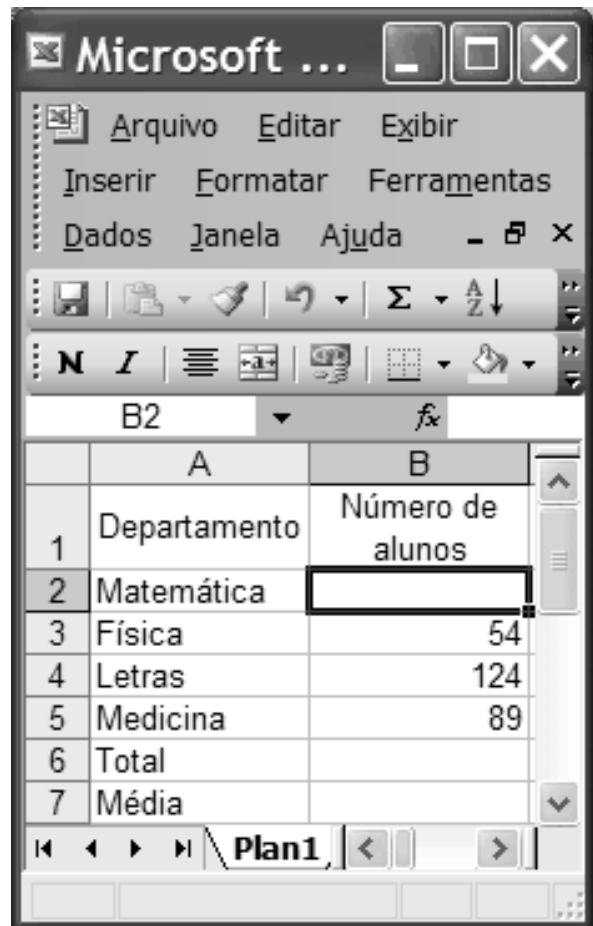
Considerando a figura acima, que ilustra uma janela do Word 2003, julgue os itens subsequentes.

24 O efeito de formatação dos três parágrafos mostrados foi obtido por meio dos seguintes procedimentos: cada parágrafo foi selecionado individualmente e, a seguir, clicaram-se, respectivamente, os botões ,  e .

25 O botão  tem como função principal permitir desfazer alterações indesejadas.

26 Para se iniciar o processo de verificação ortográfica no documento em edição, é suficiente clicar o botão .

27 A partir das informações da figura, é correto afirmar que o tamanho da letra do segundo parágrafo é 11.

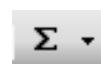


Considerando a figura acima, julgue os itens a seguir, acerca do Excel 2003.

28 Se o número de alunos do Departamento de Matemática for igual à metade do número de alunos do Departamento de Letras, a fórmula que pode ser usada para preencher a célula B2 é =B4/2.

29 Caso as células de B2 a B5 contenham os números de alunos dos 4 cursos mostrados, o total de alunos desses 4 cursos pode ser calculado usando-se a fórmula =soma(B2:B5).

30 Caso as células de B2 a B5 contenham os números de alunos dos 4 cursos mostrados, a média aritmética dos números contidos nessas 4 células pode ser calculada, e exibida na célula B7, clicando-se nessa célula e utilizando-se uma das opções apresentadas ao se clicar a seta ao lado da ferramenta



A detenção e a expulsão de brasileiros no aeroporto internacional de Madri geraram protestos do governo Lula, que expressou “profundo desagrado” em nota do ministro das Relações Exteriores, Celso Amorim. O Itamaraty convocou o embaixador espanhol em Brasília e ameaçou aplicar o mesmo tratamento a espanhóis que venham ao Brasil. Um grupo de brasileiros ficou detido em uma sala do aeroporto e teve de voltar ao Brasil. Entre eles estavam dois alunos de mestrado em trânsito para Lisboa, onde participariam de congresso científico. Há duas semanas, Amorim havia se queixado diretamente às autoridades espanholas sobre o tratamento dispensado aos brasileiros. Só em fevereiro, 452 brasileiros foram barrados no aeroporto de Madri e repatriados.

O Globo, 7/3/2008, capa (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando a abrangência do tema por ele focalizado, julgue os itens subsequentes.

- 31 Tal como relatado no texto, a atuação do serviço de controle de migrações da Espanha diverge frontalmente das diretrizes da União Européia, que adota, em geral, nítida política de estímulo à entrada de imigrantes em seu território.
- 32 Os países da Comunidade Européia, em especial a Espanha, são, na atualidade, o destino praticamente exclusivo de brasileiros que tentam emigrar ilegalmente em busca de oportunidades de trabalho.
- 33 O temor quanto às ações terroristas, cada vez mais freqüentes e transnacionalizadas, é a razão dada pelas autoridades européias para o aumento da rigidez na fiscalização das fronteiras entre os países que compõem a União Européia, como se pode inferir do texto.
- 34 A ameaça feita pelo Itamaraty de adotar o princípio diplomático da reciprocidade e dificultar a entrada de espanhóis no território brasileiro não surtiu efeito prático, haja vista a inexistência de casos de repatriação de espanhóis desde o início da crise.
- 35 A ação da Espanha contra estrangeiros que tentavam entrar no país, como foi o caso dos brasileiros citados no texto, teve reflexos na política interna e ajuda a explicar a fragorosa derrota do partido socialista nas recentes eleições.
- 36 No plano econômico-financeiro, é marcante, na economia brasileira nos últimos anos, a presença do capital espanhol, da qual são exemplos, entre outros, os grandes investimentos em setores como o da telefonia e o de bancos.
- 37 As relações econômicas entre a União Européia e os países em desenvolvimento ou considerados emergentes, como o Brasil, envolvem tensões que derivam, entre outros motivos, das práticas de protecionismo e subsídios adotadas pelas economias mais poderosas.
- 38 Tradicional destino de imigrantes vindos de várias regiões do planeta, o Brasil vem se transformando em país de emigrantes, em geral pessoas que partem em busca de melhores condições de vida no exterior.

O presidente Luiz Inácio Lula da Silva disse, na abertura do Fórum Brasil – México, que ligou para o colega norte-americano George Bush e o mandou cuidar da crise dos Estados Unidos da América (EUA). “Eu disse para o Bush: o problema é o seguinte, meu filho, nós ficamos 26 anos sem crescer, agora você vem atrapalhar? Resolve tua crise”. Empolgado com os indicadores da economia brasileira, entre os quais a expansão do crédito e do consumo, Lula ainda comparou o Bolsa Família ao milagre da multiplicação dos pães.

Jornal do Brasil, 28/3/2008, capa (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando os múltiplos aspectos que o tema suscita, julgue os itens que se seguem.

- 39 A economia norte-americana passa, no momento, por crise preocupante, cujo primeiro grande sintoma foi o denominado estouro da bolha imobiliária, ou seja, a demonstração de crescente incapacidade de pagamento da dívida contraída por adquirentes de imóveis.
 - 40 Reduzindo dramaticamente o consumo de bens industrializados, a atual crise norte-americana ainda não conseguiu afetar o sistema financeiro propriamente dito, deixando a salvo, pelo menos por ora, bancos e instituições similares.
 - 41 Uma das características da globalização é a interdependência dos mercados, o que permite supor que uma crise de grandes proporções em um importante país pode se expandir e arrastar consigo muitos outros países.
 - 42 Citado no texto, o Bolsa Família é um programa de distribuição de renda conduzido pelo governo federal e voltado para famílias identificadas como carentes, delas exigindo-se a regular freqüência às aulas dos filhos em idade escolar.
 - 43 O entusiasmo do presidente da República, mencionado no texto, se justifica pelo fato de que, nos três últimos anos, os índices de crescimento econômico do Brasil são praticamente idênticos aos apresentados pela China.
 - 44 Citado por Lula, Bush vê aproximar o fim de seu governo com índices decrescentes de aprovação popular, em larga medida determinados pela desgastante guerra contra o Iraque, na qual morreram milhares de norte-americanos.
 - 45 Entre as novidades presentes na atual campanha presidencial norte-americana, ainda em sua fase primária, está a presença de dois postulantes à candidatura pelo partido democrata que fogem ao padrão do país: um negro (Barak Obama) e uma mulher (Hillary Clinton).
- A Lei n.º 8.112/1990, que instituiu o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, tem por objetivo conferir direitos e deveres a pessoa legalmente investida em cargo público. Considerando o texto originário da citada lei e as alterações posteriores, julgue os itens que se seguem.
- 46 Nomeação, promoção, readaptação e lotação são algumas das formas de provimento em cargo público.
 - 47 A posse e o exercício no cargo público são atos distintos. A posse é ato subsequente à nomeação e ocorrerá no prazo de quinze dias contados da publicação do ato de provimento.
 - 48 O exercício, que ocorre após a posse no cargo ou função pública, é a execução ativa da função ou do cargo.
 - 49 O servidor público em exercício no cargo será avaliado por meio de estágio probatório e, se aprovado, adquirirá estabilidade funcional.
 - 50 A vacância do cargo público decorrerá somente no caso de exoneração a pedido.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca da administração de empresas, julgue os itens que se seguem.

- 51** Adotar ações que promovam o desenvolvimento no presente sem comprometer as necessidades de desenvolvimento das futuras gerações é uma prática de desenvolvimento sustentável.
- 52** Estabelecer os objetivos empresariais e definir os recursos necessários ao seu alcance e os meios para controlar as atividades e os recursos são responsabilidades do planejamento.
- 53** Considere que uma instituição de ensino fez sua análise interna e listou as seguintes deficiências: pessoal com capacitação inadequada, recursos financeiros insuficientes e tecnologia obsoleta. Nessa situação, é correto afirmar que a instituição de ensino listou ameaças ao cumprimento de sua missão e que necessita definir formas de combatê-las.
- 54** Estabelecer a amplitude de controle ou a amplitude de comando significa definir a quantidade de pessoas subordinadas a um cargo gerencial.
- 55** Considere que uma organização apresente em seu organograma os departamentos de Ensino Superior, de Pesquisa, de Extensão e de Pós-Graduação vinculados a uma diretoria. Nessa situação, é correto afirmar que foi utilizado o critério funcional de departamentalização.
- 56** O empregado que recebe novas competências por meio de delegação passa a ser o responsável por elas perante a organização.

Os arquivos têm como principal objetivo guardar e tornar disponíveis os documentos sob sua responsabilidade de guarda. A esse respeito, julgue os itens de **57** a **62**.

- 57** São classificados como comerciais os arquivos de instituições de ensino, igrejas e associações de classe.
- 58** Quando o gerente do arquivo de uma empresa solicita que seus funcionários procedam ao arranjo dos documentos, então, segundo a terminologia arquivística, o gerente do arquivo está solicitando que os documentos sejam guardados nos seus devidos lugares.
- 59** Quanto ao gênero, mapas e fotografias são classificados como documentos cartográficos e iconográficos, respectivamente.
- 60** Considere que, após estudos acerca do plano de arquivo adequado, uma universidade decidiu pela descentralização de seu arquivo corrente. Nessa situação, para manter coerência administrativa, os arquivos intermediário e permanente também devem ser descentralizados.

61 Considere que documentos produzidos pela diretoria de gestão estratégica das Indústrias Zecta foram classificados como ostensivos. Nesse caso, esses documentos não apresentam restrição quanto a sua divulgação.

62 Está correta a seqüência alfabética abaixo.

Barbosa, Augusto José de Souza

Cardoso, Pedro Paulo

Filho, Antonio César de Alcântara

Gonçalves, Mário Ricardo de Araújo

Acerca do desenvolvimento organizacional, julgue os itens a seguir.

63 A aplicação do desenvolvimento organizacional possibilita a adaptação do quadro gerencial às demandas geradas pelo ambiente.

64 O desenvolvimento organizacional busca o *empowerment* das equipes, o que significa que as equipes, nessa situação, são dotadas de poder de participação nas decisões e maior responsabilidade, sem abrir mão do gerente no papel de chefe e condutor dos trabalhos.

65 Por suas características, a mudança organizacional preconizada pelo desenvolvimento organizacional ocorre de forma simples e rápida.

66 O desenvolvimento organizacional tem como foco toda a organização e não cada área isoladamente.

67 Por ter uma perspectiva de mudança da situação atual, o desenvolvimento organizacional não se utiliza das experiências das equipes como forma de aprendizado.

68 O desenvolvimento organizacional tem como característica a sua realização por meio de equipes para facilitar mudanças na cultura organizacional.

Julgue os itens de **69** a **74**, acerca de gerência contemporânea.

69 No contexto atual em que estão inseridas as organizações, para se ter sucesso é, muitas vezes, mais importante ser ágil, com capacidade de adaptação, de aprendizagem e de mudança, que ser grande sem tais características.

70 Em um contexto competitivo, as organizações bem sucedidas são aquelas fortemente orientadas para os seus processos e gestão de custos.

71 A teoria contingencial resolveu vários problemas organizacionais de adaptação às demandas ambientais com a vantagem de não abandonar os tipos de estrutura organizacional preconizados nas teorias clássica e da burocracia, às quais as organizações já se encontravam bem adaptadas.

- 72** Autonomia e espírito empreendedor são características das equipes de trabalho de organizações contemporâneas de sucesso.
- 73** De forma a envolver os diversos níveis hierárquicos no processo decisório, as organizações contemporâneas de sucesso baseiam suas estruturas em cadeias de comando mais longas, ou seja, mais níveis hierárquicos e amplitudes de controle mais restritas.
- 74** O recurso mais importante no atual mundo dos negócios é o conhecimento, ou capital intelectual, que passou a ser direcionador de todos os demais recursos organizacionais, tais como o financeiro e o tecnológico.

Julgue os itens seguintes, que tratam de recursos humanos.

- 75** Gestão de pessoas e gestão de talentos são denominações contemporâneas para a antiga unidade de pessoal ou de recursos humanos.
- 76** No atual mundo dos negócios, a administração dos recursos humanos das organizações passa a ser responsabilidade exclusiva da unidade de recursos humanos.
- 77** É denominado seleção o processo responsável pela atração de indivíduos no mercado de trabalho para se candidatarem a vagas na organização.
- 78** Aumentar a qualidade da força de trabalho e melhorar o desempenho individual são objetivos de treinamento e desenvolvimento.
- 79** Em equipes autogerenciadas, a avaliação de desempenho tem seu foco nos resultados do grupo.
- 80** Promover a troca de atividades entre pessoas de uma unidade organizacional e aumentar a quantidade de tarefas desempenhadas por um empregado são formas de promover a motivação de pessoas.

A respeito de contabilidade, julgue os itens que seguem.

- 81** Escrituração é o registro de todas as ocorrências patrimoniais feito pela contabilidade por meio de técnica apropriada.
- 82** Os bens patrimoniais de entidades com finalidade de lucro são também denominados capital.
- 83** A conta representativa do capital não poderá sofrer modificações no seu valor inicial, já que este está fixado nos atos constitutivos da empresa (contrato social) ou estatuto.
- 84** A auditoria consiste no exame de documentos, livros e registros, por meio de técnica especializada, com o fim de confirmar a exatidão dos registros e demonstrações contábeis.

É sabido que muitas falhas de projetos, metas e prazos não cumpridos são conseqüências de simples erros de organização, que acabam provocando prejuízo nos negócios, má utilização do tempo e perda de credibilidade da imagem pessoal e profissional dos executivos e das organizações.

E. Garcia. *Secretária executiva*. São Paulo: IOB-Thomson, 2005, p. 51.

Como se infere do texto acima, o secretário tem papel importante no processo de organização, e também na implantação dessa cultura na empresa. Isso ocorre a partir de sua auto-organização, para a qual conta com diversas ferramentas. Acerca dessas ferramentas, julgue os itens subseqüentes.

- 85** O Programa 5S não pode ser aplicado como ferramenta de organização no local de trabalho do secretário ou de determinado departamento isoladamente, porque é um programa que depende do envolvimento de todos os empregados da empresa.
- 86** Administrar o tempo de acordo com as tarefas é uma ferramenta para organização do trabalho. As tarefas devem ser priorizadas segundo sua classificação de importância e urgência; as tarefas urgentes devem ser sempre cumpridas em primeiro lugar.
- 87** Saber dizer não é fundamental para que a pessoa não seja sobrecarregada de tarefas que não será capaz de cumprir por falta de tempo ou de capacidade.

Tudo seria mais fácil, dentro das organizações, se não fossem as pessoas. Clientes, colegas, patrões, subordinados – todos têm reações e atitudes que podem gerar conflitos.

Jane Allan. *Como identificar e resolver problemas em sua equipe: roteiros, check-lists para cada situação*. São Paulo: Nobel, 1992, p. 11.

Com relação ao assunto tratado no texto acima, julgue os itens a seguir.

- 88** A equipe que não tem conflitos pode ser um problema, porque a falta deles pode significar que não há confiança entre os membros do grupo para que idéias novas sejam apresentadas e debatidas.
- 89** Os conflitos intergrupais são, muitas vezes, incentivados pela organização, pois a comparação entre os grupos leva à competição, o que pode aumentar a busca do “excelente”.
- 90** O conflito faz parte do trabalho com pessoas; é um acontecimento natural em quase todos os dias de trabalho. É papel da administração não interferir, porque todos eles acabam por beneficiar a organização.

Acerca de *marketing*, julgue os itens subseqüentes.

- 91** Na denominada segmentação de mercado, as empresas buscam identificar e agrupar consumidores com necessidades e características comuns entre si — geográficas, psicográficas, comportamentais, entre outras — para melhor satisfazer às necessidades de seus clientes.
- 92** Ambiente de *marketing* é o conjunto de fatores internos e externos à empresa que interferem nas decisões e nos resultados das ações de *marketing*. Essas ações podem auxiliar as empresas a controlar alguns fatores externos, como valores e hábitos culturais.
- 93** O *marketing* de relacionamento procura fidelizar o cliente criando uma relação duradoura e de confiança. Tem sido bastante utilizado por administradoras de cartão de crédito e companhias aéreas.

Competência, especialização, inglês fluente (...), tudo isso vale pouco se falta inteligência emocional, ou seja, a capacidade de controlar os próprios sentimentos e se colocar no lugar dos outros.

Juliana Nogueira. *Vida Executiva*. Julho/2005, p. 26 (com adaptações).

Acerca do assunto referido no texto acima, julgue os próximos itens.

- 94** A inteligência emocional deve atuar na qualidade dos relacionamentos, no equilíbrio emocional e na capacidade da pessoa ao lidar com os conflitos, sempre procurando evitá-los para não decepcionar os outros membros da empresa.
- 95** A inteligência emocional é a base para a tomada de decisões sensatas e a habilidade de escutar tanto as informações racionais quanto os instintos.
- 96** Os seres humanos têm emoções negativas e positivas, sentem amor, alegria, entusiasmo, mas também raiva, frustração, desânimo. Ter inteligência emocional significa sufocar totalmente esses sentimentos ruins para que não influenciem o ambiente de trabalho.
- 97** Equilíbrio emocional não é um pré-requisito importante a ser considerado nas entrevistas para seleção de emprego. O mercado de trabalho procura, de fato, pessoas que tenham mais conhecimentos técnicos e um ótimo currículo.

Tanto nas grandes como nas médias e pequenas empresas, o tema da motivação do colaborador está sempre em discussão, porque é sabido que os bons resultados e a manutenção de ótimos profissionais na empresa dependem dela. A respeito da motivação, julgue os seguintes itens.

- 98** A motivação no trabalho é assunto de competência exclusiva do departamento de recursos humanos da empresa, porque é esse setor que elabora novas e desafiantes tarefas para a motivação dos empregados e distribui recompensas salariais, extremamente importantes para que os empregados se sintam motivados.
- 99** Segundo a teoria da motivação de Maslow, as pessoas são impelidas a satisfazer suas necessidades de acordo com uma hierarquia. Na medida em que uma necessidade é satisfeita, a pessoa tenta satisfazer a próxima sendo que a meta principal é a auto-realização.

O telefone constitui um dos instrumentos mais importantes e freqüentemente utilizados no ambiente de trabalho do secretário. No momento em que o empregado fala ao telefone, ele passa a ser a própria empresa na mente da pessoa que se encontra do outro lado.

Adriana Mollica. *Treinamento de secretária*. Viçosa-MG: CPT, 2003, p. 88 (com adaptações).

Considerando o tema abordado no texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 100** Considere que Janice, secretária de uma empresa, propositadamente deixa o telefone tocar cinco vezes para então atender a ligação. Nessa situação, o procedimento de Janice está correto, porque as chamadas atendidas ao primeiro toque sugerem que a empresa está ociosa e sem clientes, gerando um clima de insegurança naqueles que buscam o serviço da empresa.
- 101** Ao receber uma chamada, o secretário deve ter em mente que está na empresa para colaborar e que a tolerância e a cortesia devem prevalecer em qualquer circunstância, inclusive quando o cliente liga aos gritos.
- 102** O secretário deve sempre prestar atenção ao interlocutor, anotando tudo que for necessário para que o mesmo não tenha que repetir o assunto. Deve, também, fornecer sempre todas as informações necessárias e encaminhar a ligação para a pessoa adequada quando não conhecer o assunto ou quando não lhe couber falar sobre ele.
- 103** Há clientes que entram em uma empresa por meio do telefone e se retiram desgostosos, falando mal dos produtos e da marca que a empresa representa. Isso ocorre porque, na maioria das vezes, as pessoas que atendem ao telefone não sabem como utilizá-lo adequadamente.
- 104** O atendimento telefônico cabe, única e exclusivamente, ao telefonista e ao secretário. É inadmissível que o presidente ou o diretor de uma empresa atendam ao telefone sem que a ligação passe, antes, por um desses profissionais.
- 105** A voz é o meio mais direto de aproximação entre pessoas. Por meio dela, uma pessoa reflete sua personalidade, revela o que é. Por isso, é muito importante falar sempre com clareza, pronunciando bem as palavras e manter a voz alegre e sincera.

Em relação às atividades do secretário, julgue os itens de **106** a **111**.

- 106** Atualmente, o secretário está assumindo papéis mais robustos dentro das organizações. Muitos deles já são inclusive tratados como assessores dos executivos. Entretanto, seja qual for o grau hierárquico em que se encontra, o saber fazer (a técnica) é fundamental. As funções do secretário incluem contatos telefônicos, *follow-up*, redação, organização de eventos e preparação de viagens, controle de documentação e arquivos.

107 O secretário representa a imagem da empresa e atua como relações públicas. Por meio do seu trabalho de intermediação público/empresa, pode consolidar a imagem de seriedade, segurança e competência da organização.

108 A agenda passou a ser uma ferramenta desnecessária para o secretário, uma vez que muitos dos executivos controlam seus próprios compromissos.

109 Somente a organização de eventos internos é de responsabilidade dos secretários. Os eventos externos, qualquer que seja o porte, não devem ser organizados pelo secretário, já que as providências e o acompanhamento dos mesmos desviam o profissional de suas funções diárias. Para isso, devem ser contratadas empresas especializadas.

110 Em se tratando de arquivamento, o tempo adequado para manter guardados os documentos é de três anos para aqueles sujeitos à fiscalização do INSS, como folha de pagamento, recibo e ficha de salário-família, atestados médicos, entre outros; e de dez anos para os relativos ao FGTS.

111 O secretário desempenha papel de agente facilitador em todos os preparativos para que os executivos e gerentes realizem viagens de negócios sem transtornos.

A respeito do direito público e privado, julgue os itens subseqüentes.

112 O direito público subdivide-se em interno e externo. O direito público externo destina-se a reger as relações entre os Estados soberanos e as atividades individuais no plano internacional.

113 Serviços públicos são aqueles que a administração presta diretamente à comunidade, por reconhecer sua essencialidade e necessidade para a sobrevivência do grupo social e do próprio Estado.

Considerando a comunicação social no ambiente empresarial, julgue os itens **114** e **115**.

114 Muitos dos problemas organizacionais têm origem na questão da comunicação, como problemas entre setores, rotinas emperradas, incompreensão de mensagens, entre outros. Esses problemas podem ser resolvidos a partir de um plano de ação da equipe de comunicação da empresa. Entretanto, não faz parte das atividades do secretário executivo participar desse plano, uma vez que sua função é ligada unicamente a um ou mais executivos.

115 Os setores de comunicação interna e externa das organizações devem procurar trabalhar sempre em concordância para que a imagem projetada ao público externo não seja dissonante da cultura que identifica a organização e, com isso, provoque a ruptura da imagem dessa entidade.

Acerca do direito do trabalho, julgue os itens que se seguem.

116 Considere a seguinte situação hipotética.

Edilene programou junto à empresa em que trabalha suas férias para março. Faltando um mês para o início do seu descanso, Edilene é avisada de que não poderá sair de férias conforme planejado, em função de grandes eventos que estão por acontecer.

Nessa situação, Edilene tem o direito, por lei, de negar-se a trabalhar no período que havia previamente acordado para gozar suas férias.

117 Conforme a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), art. 473, no caso de falecimento do marido, a empregada poderá faltar ao trabalho sem prejuízo do salário, por até 5 dias consecutivos.

De acordo com a Constituição Federal e demais preceitos da legislação previdenciária no Brasil, julgue os itens a seguir.

118 Uma pessoa que nunca contribuiu com a previdência social, ao procurar atendimento médico em hospital público de seu município, pode ter esse atendimento negado em função disso.

119 Considere que Joana, há seis meses trabalhando no seu primeiro emprego com carteira assinada, sem nunca antes haver contribuído com a previdência social, acaba de dar à luz a sua primeira filha. Nessa situação, Joana não terá direito ao salário-maternidade, uma vez que a carência para usufruir desse benefício é de, no mínimo, doze contribuições mensais ao regime geral de previdência social.

120 A seguridade social é financiada por toda a sociedade, ou seja, com recursos provenientes dos orçamentos da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, além das contribuições sociais dos empregadores, das empresas e dos trabalhadores, entre outros.