



# UNIVERSIDADE ESTADUAL DE ALAGOAS

## CONCURSO PÚBLICO ESTADUAL

CARGO

### Analista Administrativo - SECRETARIADO -

**Provas de Português, Noções de Administração Pública,  
Informática e Conhecimentos Específicos**

#### INSTRUÇÕES GERAIS

01. Leia com atenção todas as instruções deste **Caderno de Questões**.
02. Este Caderno de Questões só deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal de Sala.
03. **Assine** neste Caderno de Questões e coloque o número do seu documento de identificação.
04. Verifique se este Caderno de Questões contém 40 (quarenta) questões com 05 (cinco) alternativas cada, caso contrário comunique imediatamente ao Fiscal.
05. A prova terá a duração de 03 (três) horas. Você só poderá sair do Local de Prova 02 (duas) horas após o seu início. Os 03 (três) últimos candidatos só poderão ausentar-se do recinto juntos, após a assinatura da ata.
06. Ao receber a **Folha de Respostas**, confira seu **nome, tipo de prova** e o **número do seu documento de identificação**.
07. Em hipótese alguma lhe será concedida outra Folha de Respostas.
08. Marque suas respostas na Folha de Respostas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta, preenchendo completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo: ● .
09. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na Folha de Respostas de Questões Objetivas: dupla marcação, marcação rasurada ou emendada, não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita do Caderno de Questões para a Folha de Respostas.
10. A correção das provas será efetuada considerando-se apenas o conteúdo da Folha de Respostas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, seus pontos serão atribuídos à todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, devolva ao Fiscal de Sala este Caderno de Questões, juntamente com a Folha de Respostas e assine a **Lista de Presença**.

Boa Prova!

Nº do documento de identificação:

Assinatura do candidato:

TIPO DE PROVA

**01**

UNEAL/2009



Arapiraca/AL, 11 de janeiro de 2009.



## PORTUGUÊS

### Texto para as questões 01 e 02

01 Em meio a trevas profundas, abre-se de repente a porta de ferro da prisão e o próprio velho, o grande inquisidor, entra lentamente com um castiçal na mão. Está só; a porta se fecha imediatamente após sua entrada. Ele se detém por muito tempo à entrada, um ou dois minutos, examina o rosto do prisioneiro. Por fim se aproxima devagar, põe o castiçal numa mesa e lhe diz: “és tu? Tu?” Mas, sem receber resposta, acrescenta rapidamente: “Não respondas, cala-te”. (trecho de *Os irmãos Karamazov*, de Dostoiévski)

01. Reescrevendo o primeiro período do texto, somente não ocorreu mudança de sentido nem de estrutura lingüística em:

- A) De repente, abrem a porta de ferro da prisão em meio à trevas profundas. O próprio velho inquisidor entra lentamente com um castiçal na mão.
- B) Nas trevas profundas, a porta de ferro da clausura se abre de repente, o próprio velho – que considera-se o grande inquisidor – entra lentamente com um castiçal na mão.
- C) Em meio as trevas profundas, a porta de ferro da prisão, se abre de repente e o velho, o grande inquisidor, entra lentamente com um castiçal na mão.
- D) Em meio à treva profunda, abre-se de repente a porta de ferro da prisão. O próprio velho inquisidor, entra lentamente com um castiçal na mão.
- E) De repente, é aberta a porta de ferro da prisão em meio à escuridão profunda. O próprio velho, considerado o grande inquisidor, entra lentamente com um castiçal na mão.

02. Se a indagação do inquisidor “és tu? Tu?” (l. 07) fosse: “É você? Você?”, a seqüência de sua fala na linha 08 seria:

- A) Não respondes, cala-se.
- B) Não responde, cala-se.
- C) Não responda, cale-te.
- D) Não respondes, cale-se
- E) Não responda, cale-se.

### Texto para as questões 03 e 04

01 Outrossim, afeiçoei-me à contemplação da injustiça humana, inclinei-me a atenuá-la, a exemplificá-la, a classificá-la por partes, a entendê-la, não segundo um padrão rígido, mas ao sabor das circunstâncias e lugares. Minha mãe doutrinava-me a seu modo, fazia-me decorar alguns preceitos e orações, e a boa regra perdia o espírito, que a faz viver, para se tornar uma vã fórmula. De manhã, antes do mingau, e de noite, antes da cama, pedia a Deus que me perdoasse, assim como eu perdoava aos meus devedores; mas entre a manhã e a noite fazia uma grande maldade, e meu pai, passado o alvoroço, dava-me pancadinhas na cara. (trecho de *Memórias póstumas de Brás Cubas*, de Machado de Assis)

03. A classificação sintática do pronome oblíquo em “que a faz viver” (l. 06) somente não é a mesma na oração

- A) entendê-la (l. 03)
- B) que me perdoasse (l. 08)
- C) atenuá-la (l. 02)
- D) classificá-la por partes (l. 02-03)
- E) Fazia-me decorar (l. 05)

04. A frase “assim como eu perdoava aos meus devedores” assumiu outra forma gramaticalmente correta em

- A) Assim como eu lhe perdoava.
- B) Assim como eu os perdoava.
- C) Assim como eu perdoava os meus devedores.
- D) Assim como eu perdoava-os.
- E) Assim como eu perdoava-lhes.

### Texto para as questões de 05 a 07

01 Na arca cabe tudo, exceto crianças e (bebe-se muito, e é bom não confundir) alcoólatras. As pessoas vêm para euforias e ânsias – ou inesperadas – vêm para se meter e conferir, para dar vazão, ter comunhão. Todos são íntimos, ou já tiveram algum encontro, um *affair*, um nariz consertado pelo outro, pequenas intimidades visíveis ou grandes intimidades zelosamente divulgadas. Os que chegam primeiro são mais calmos, mas, à medida que a reunião se amplia, os que chegam já chegam mais quentes. Há gritinhos, beijinhos, beijos mais afoitos, apertões meramente formais, ocasionais, ou mais entregues – somos todos mui amigos. Cheiramo-nos, esfregamo-nos, lambemo-nos. 13 Bebidas correm, alguns se servem sós, a estrela maior e dona da casa ajuda, sugere, insinua, oferece, conversa-se sobre tudo e qualquer coisa, os assuntos sempre ficam no ar, interrompidos por gente que chega ou se agrega. 17 (MILLÔR, *Veja*, 17 de set., 2008, p. 47)

05. São particularidades lingüísticas vistas no texto, exceto em

- A) Os verbos da linha 12 estão no modo imperativo.
- B) Certo ritmo coloquial.
- C) Há dois registros de estrangeirismos no texto.
- D) A frase “que chega” (l. 16) tem valor de adjetivo.
- E) A retirada do acento gráfico na forma verbal “vêm” (l. 02) provoca violação à concordância.

06. O padrão lingüístico e a estrutura conferem ao texto

- A) um teor prosaico, referendado pelo diletantismo da crônica.
- B) uma sutil tonalidade emotivo-poética.
- C) a natureza fática do texto jornalístico.
- D) uma espécie de irreverência tardia, marcada pelo estilo prosaico.
- E) um ritmo épico, reeditado apenas porque se trata de texto em edição semanal.

07. Nas estruturas verbais seguintes, somente não é possível determinar o sujeito em

- A) “Vêm” (l. 03)
- B) “tiveram” (l. 05)
- C) “Bebe-se” (l. 01)
- D) “chegam” (l. 07)
- E) “se agrega” (l. 16)

**Texto para as questões de 08 a 10**

01 Muito já falei do drama dos desencontros humanos, um  
03 deles sendo aquela hora em que a gente pronuncia a  
05 palavra que vai custar um tumulto, ou um pequeno arranhão,  
07 nos sentimentos de quem a gente não queria ferir. Anos  
09 depois, esse alguém nos interpela: “Lembra aquela vez em  
11 que você me disse isso? Pois até hoje me dói”. A gente  
13 reage: “Mas como? Quando? Eu nem uso essa palavra, e  
15 jamais te diria uma coisa dessas!”. Tem também a hora em  
que devíamos nos abrir e falar, o outro precisando de colo,  
mas, tímidos ou desatentos, engolimos o que poderia ter  
feito um bem, evitado um dano – mas houve apenas  
silêncio. Nas duas ocasiões não foi por maldade. Foi porque  
a gente não sabia. Faz parte das dificuldades de se  
relacionar, seja entre amantes, pais e filhos, amigos,  
colegas, chefes e funcionários. (LUFT, Lya. *Veja*, set., 2008,  
p. 24)

**08.** Consideram-se registros da modalidade culta da língua, exceto na opção

- A) “Muito já falei dos dramas dos desencontros humanos.” (l. 01)
- B) “mas houve apenas silêncio” (l. 11-12)
- C) “Anos depois, esse alguém nos interpela.” (l. 04-05)
- D) “Faz parte das dificuldades de se relacionar.” (l. 13-14)
- E) “Tem também a hora em que” (l. 08-09)

**09.** Sobre o texto, há uma informação incorreta na opção

- A) O vocábulo “tumulto” (l. 03) e a expressão “pequeno arranhão” (l. 03) revelam que o efeito de uma palavra – se dita de forma inadequada – oscila entre as várias possibilidades de significado.
- B) Sendo um texto de natureza crônica, há em sua construção estruturas lingüísticas provenientes da modalidade coloquial.
- C) A autora utiliza o discurso direto para reproduzir o sentimento de insatisfação de alguém que ouvira uma palavra de teor inadequado.
- D) Aspectos de um formato lingüístico denotativo constituem a estrutura das expressões: “ou um pequeno arranhão” (l. 03), “devíamos nos abrir” (l. 09), “engolimos o que poderia” (l. 10).
- E) A expressão “drama dos desencontros humanos” (l. 01) constitui a síntese da problemática analisada pela autora.

**10.** Ao lado de cada fragmento há outra opção de reescrita em destaque. Em qual das opções ocorreu uma subversão gramatical da norma padrão culta?

- A) “engolimos o que poderia ter feito um bem” (l. 10-11) – **engolimos aquilo que poderia ter feito um bem.**
- B) “Foi porque a gente não sabia” (l. 12-13) – **Foi porque não sabíamos.**
- C) “Anos depois, esse alguém nos interpela” (l. 04-05) – **Anos depois, nos interpela esse alguém.**
- D) “a gente pronuncia a palavra que vai custar um tumulto” (l. 02-03) – **a gente pronuncia a palavra a qual custará um tumulto.**
- E) “Lembra aquela vez em que você me disse isso?” (l. 05-06) – **Lembra-se daquela vez em que você me disse isso?**

**NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**11.** Tipo de licitação é o critério de julgamento utilizado pela Administração para seleção da proposta mais vantajosa. Os tipos de licitação mais utilizados para o julgamento das propostas são os seguintes:

- I. Menor preço.
- II. Melhor técnica.
- III. Técnica e preço.

Verifica-se que estão corretas

- A) apenas I e II.
- B) I, II e III.
- C) apenas I.
- D) apenas II.
- E) apenas III.

**12.** O sistema de controle administrativo é responsável por promover a realização do bem público, para permitir a obtenção do resultado máximo, com o mínimo de recursos, sem desvios e desperdícios. Pode-se afirmar que tem as seguintes finalidades, exceto

- A) propiciar critérios para a tomada de decisões.
- B) garantir o cumprimento das normas técnicas, administrativas e legais.
- C) identificar erros, fraudes e seus agentes.
- D) preservar a integridade patrimonial.
- E) assegurar eficácia, eficiência e economicidade na administração e aplicação dos recursos públicos.

**13.** A natureza da administração pública é cumprir o interesse do povo. Nesse sentido, a administração pública deve

- A) ser intuitiva.
- B) preconizar permanência.
- C) dispor em primeiro lugar os interesses individuais.
- D) cumprir sua funcionalidade.
- E) olhar de forma secundária os interesses da coletividade.

**14.** A lei de diretrizes orçamentárias atende o disposto no § 2º do art. 165 da Constituição e dispõe também sobre:

- I. Origem dos recursos.
- II. Equilíbrio entre receitas e despesa.
- III. Critérios e forma de limitação de empenho.
- IV. Normas relativas ao controle de custos e à avaliação dos resultados dos programas financiados com recursos dos orçamentos.
- V. Demais condições e exigências para transferências de recursos a entidades públicas e privadas.

Verifica-se que estão corretas

- A) I, II e V, apenas.
- B) I e III, apenas.
- C) I, II, III, IV e V.
- D) II, III, IV e V, apenas.
- E) II e IV, apenas.

15. Num contexto de desestatização e tentativas de reformas gerenciais, redefine-se o papel do Estado, qualificando-o mais como regulador do que como indutor do processo de desenvolvimento do país. Com relação à idéia de controle interno, é incorreto afirmar:

- A) Um dos principais pontos de estrangulamento do modelo regulatório brasileiro está relacionado com a ausência de uma política regulatória. Esse problema pode ser visto como consequência do processo de criação das agências (caracterizado pela incoerência e falta de consenso político) e do mimetismo das estratégias formais (ou seja, relativas apenas à discussão da forma organizacional “agência independente”) adotadas a nível internacional, sem que tenha havido uma discussão sobre as premissas, a relevância e as funções do modelo.
- B) Uma das principais premissas do modelo regulatório instituído no Brasil é a equidistância do órgão regulador em relação aos pólos de interesse de regulação: o poder concedente (governo), concessionárias e usuários de serviços públicos.
- C) A criação das agências reguladoras está estreitamente relacionada com um duplo movimento: o processo de enxugamento do papel do Estado na economia – ou a reforma de desestatização – e o conjunto de instrumentos de reforma administrativa que visavam à flexibilização da gestão pública, ou a Nova Gestão Pública.
- D) A reforma regulatória no Brasil tem caráter muito abrangente e permanece inacabada. Em vários setores, ainda não foi concluída a fase de transição do modelo anterior de auto-regulação concentrada em ministérios e departamentos governamentais para um modelo centrado em agências independentes.
- E) No Brasil não há importância de flexibilização da ação pública, propondo um conjunto de medidas uniformizadoras inspiradas na Nova Gestão Pública (New Public Management), que visam dar ao administrador público mais autonomia gerencial, numa tentativa de tornar a administração pública mais parecida com a administração de empresas: o chamado movimento de “agencificação”.

## INFORMÁTICA

Responda a questão 16, baseando-se na ilustração abaixo.



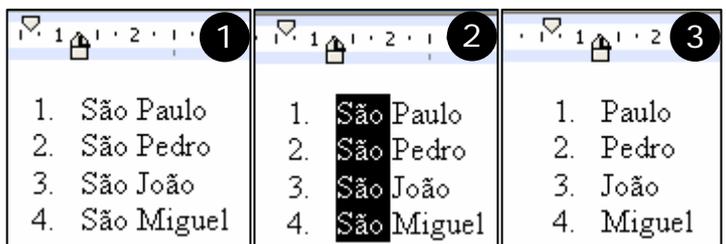
16. Dadas as proposições,

- I. Ao clicar no botão , o navegador carregará a página anteriormente visitada.
- II. O texto `http://` presente no início do endereço da página *web* indica que esta é uma página segura e que transfere dados criptografados.
- III. Ao clicar no botão , é possível adicionar a página *web* atualmente visualizada como Favorito(a).

verifica-se que está(ão) correta(s)

- A) somente I e II.
- B) somente II e III.
- C) somente I e III.
- D) I, II e III.
- E) somente a I.

17. Na seqüência das 3 figuras a seguir foi utilizado um dos recursos do Word de Apagar Texto. Neste caso, a palavra “São” foi apagada das 4 linhas de uma única vez. Esse modelo de seleção de bloco de texto, como mostra a figura 2, é conseguido com o uso do mouse e a tecla



- A) Alt da esquerda.
- B) Enter.
- C) Ctrl.
- D) Scroll Lock.
- E) F2.

A figura a seguir serve como base para responder a questão 18.

FACULDADE DO SERTÃO ALAGOANO						
Disciplina	Prof. Ricardo Pessoa					
Metodologia da Pesquisa						
Alunos	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Média	Resultado
Aline Silva Santos	10,0	8,5	9,5	9,0	9,3	APROVADO
Amanda Cristina de Lima	7,0	6,0	8,0	7,0	7,0	APROVADO
Ariana Tenório Alves	8,0	7,0	7,5	7,0	7,4	APROVADO
Bruno Martins Rego	9,0	9,5	8,0	7,0	8,4	APROVADO
Cristiano Lins de Sá	6,5	8,5	6,5	6,0	6,9	PROVA FINAL
Eduarda Vieira Santos	8,5	6,5	6,5	5,0	6,6	PROVA FINAL
Jaqueline A. da Costa	6,5	3,0	5,0	5,0	4,9	REPROVADO
Lívio Custódio Monteiro	9,0	8,5	5,0	7,5	7,5	APROVADO
Lucas Nascimento Lima	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	APROVADO
Mário Veloso da Silva	6,0	8,0	8,0	8,5	7,6	APROVADO
Nadja Maria Souza	8,0	6,0	6,0	6,0	6,5	PROVA FINAL

18. Usando a função SE na coluna Resultado, as fórmulas devem retornar os valores de acordo com as instruções:

- APROVADO: se o aluno tiver média maior ou igual a 7,0.
- PROVA FINAL: se o aluno tiver nota maior ou igual a 5,0 e menor que 7,0.
- REPROVADO: se tiver média inferior a 5,0.

Tomando como base a célula G8, a fórmula a ser inserida será

- A) =SE(F8<=5;"REPORVADO";SE(F8<7;"PROVA FINAL";"APROVADO"))
- B) =SE(F8<5;"REPORVADO";SE(F8<7;"PROVA FINAL";"APROVADO"))
- C) =SE(F8<5;"REPORVADO";SE(F8>7;"APROVADO";"PROVA FINAL"))
- D) =SE(F8<=5;"REPORVADO";SE(F8>=7;"APROVADO";"PROVA FINAL"))
- E) =SE(F8<5;"REPORVADO";SE(F8<=7;"PROVA FINAL";"APROVADO"))

19. Em relação à tecla ENTER muito utilizada na criação de texto no Microsoft Word, seguem as afirmativas:

- I. No Microsoft Word, parágrafo é o texto que fica entre o primeiro e o segundo cliques na tecla ENTER.
- II. Cada vez que o usuário pressionar a tecla ENTER, uma nova linha é criada.
- III. Cada vez que o usuário pressionar a tecla ENTER, será criado um novo parágrafo.
- IV. Para passar para a linha seguinte sem criar um novo parágrafo, o usuário precisará apenas usar a combinação de teclas SHIFT + ENTER.

Verifica-se que estão corretas

- A) I, II, III e IV.
- B) I e II, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) I, II e III, apenas.
- E) III e IV, apenas.

20. Trojan Horse, ou Cavalo de Tróia, é

- A) um *spyware* que cria cópias de si mesmo e se reenvia para outros computadores por meio de *e-mail*.
- B) um vírus do tipo *worm* que cria pastas indesejadas.
- C) um *spam* com conteúdo adulto.
- D) um programa que aparenta ser útil, mas pode abrir portas no computador para uma invasão.
- E) um tipo de programa que pode aquecer o processador do computador até danificá-lo totalmente.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Organizar documentos na empresa é uma atividade de grande importância, e comumente se baseia em nome, assunto, origem, destino, ordem cronológica e local, e os principais sistemas de classificação são:

- I. alfabético;
- II. cronológico;
- III. geográfico;
- IV. numérico;
- V. natureza do documento.

Estão corretas as afirmações sobre os principais sistemas de classificação de documentos:

- A) III e V, apenas.
- B) II, III e IV, apenas.
- C) I, II, III, IV e V.
- D) I, III e V, apenas.
- E) II e IV, apenas.

22. O Cerimonial e Protocolo regem as relações e a civilidade entre as autoridade. Dadas as proposições seguintes,

- I. No Brasil, são basicamente condutas norteadas por leis municipais que resguardam características culturais sobre normas nacionais.
- II. O Cerimonial é a rigorosa observância de certas formalidades em eventos oficiais, entre autoridades nacionais e estrangeiras; conjunto de formalidades de atos solenes e festas públicas.
- III. O Protocolo: é a ordem hierárquica que determina normas de conduta dos governos e seus representantes em ocasiões oficiais ou particulares.
- IV. É o conjunto de estratégias que devem seguir num ato solene.
- V. Desenvolver a comunicação da organização com o seu público, interno e externo, por meio da práxis da gestão da informação.

estão corretas

- A) II, III, IV e V, apenas.
- B) I, III e IV.
- C) II e V, apenas.
- D) I e IV, apenas.
- E) I, II e III.

23. As formas mais comuns de arquivamento de documentos estabelecidas pela ABNT – Associação Brasileira de Técnicas – são:

- A) alfabética, alfanumérica, numérica, por assunto, cronológica.
- B) ordem de chegada, alfanumérica, por assunto, geográfica, cromática.
- C) numérica, por manuseio, por assunto, cronológica, alfabética.
- D) alfanumérica, por manuseio, geográfica, ordem de chegada, cronológica.
- E) por manuseio, cromática, cronológica, alfabética, numérica.

**24.** Preparar uma reunião demanda trabalho para a secretária. São itens que deverão ser providenciados e checados, exceto um que contém incorreção. Identifique-o.

- A) A definição da hora e lugar da reunião deve ser criteriosamente estabelecida para que haja harmonia entre a carga horária, quantidade de pessoas e tipo de reunião.
- B) A secretária deverá saber o número exato de participantes e ter conhecimento da pauta da reunião.
- C) Decidir com o chefe uma combinação sobre a oportunidade ou não de interrupções ocasionadas por fatores externos, o que fazer em caso de ligações urgentes, emergências, etc.
- D) As reuniões previstas para serem longas necessitam de intervalo. Nesse caso providenciar água, café, chá, refrigerante e vinho.
- E) A secretária deverá ser responsável pela transcrição e organização das anotações em ata dos assuntos da reunião.

**25.** Arquivar é guardar documentos de forma organizada, a fim de resgatá-los quando necessário. A gestão documental implica o conhecimento de alguns conceitos, tais como:

- I. Arquivos privados são os conjuntos de documentos produzidos e/ou recebidos por órgão públicos, por pessoas físicas ou jurídicas.
- II. Arquivo corrente (ou da 1ª idade): constituído de documentos em curso ou freqüentemente consultados e de uso exclusivo da fonte geradora.
- III. Arquivo permanente (ou da 2ª idade): constituído de documentos que já cumpriram as finalidades de sua criação.
- IV. Arquivo intermediário, constituído de documentos que deixaram de ser freqüentemente consultados.

Estão corretas as afirmações

- A) II e IV, apenas.
- B) I e IV, apenas.
- C) I, III e IV, apenas.
- D) I e III, apenas.
- E) I, II, III e IV.

**26.** Dadas as afirmações em relação às espécies de documentos,

- I. Boletim é utilizado para divulgar assuntos de interesse de entidade, órgãos e/ou dos servidores.
- II. Carta-circular é a forma pela qual os órgãos/entidades se dirigem aos particulares em geral.
- III. Decreto é um documento utilizado para o estabelecimento de condições sobre assuntos de interesses variados.
- IV. Declaração é utilizada para afirmar a existência de fato ou estado de conhecimento do órgão/entidade pública, devendo ser expedida pelo titular mediante delegação.
- V. Lei é uma norma jurídica, emanada do poder competente, com caráter de obrigatoriedade.

está(ão) incorreta(s) a(s) afirmação(ões)

- A) I, II, IV e V.
- B) II, III e V.
- C) I, II, III e IV.
- D) I, II e III, apenas.
- E) III, apenas.

**27.** A teoria da expectância argumenta que um colaborador estará motivado a se esforçar quando ele acredita que seu esforço o levará a um bom desempenho, sendo-lhe proporcionado recompensas da organização.

- I. A relação entre o esforço e o desempenho determina que o esforço pessoal o levará ao desempenho.
- II. A relação entre desempenho e recompensa determina que o bom desempenho o levará ao resultado desejado.
- III. A relação entre recompensa e objetivos pessoais demonstra que a recompensa organizacional poderá satisfazer os objetivos pessoais do indivíduo.
- IV. A expectância é o valor atribuído pelo indivíduo às recompensas do trabalho.
- V. Valência é a probabilidade esperada pelo indivíduo de que seu esforço resultará em um certo desempenho na tarefa.

Estão corretas as afirmações

- A) I, II e IV.
- B) I, II, III e V.
- C) I, II e III, apenas.
- D) IV e V.
- E) I, III e V, apenas.

**28.** Dadas as construções a seguir, sobre a cultura da profissão de Secretariado,

- I. O maior talento dos assessores secretariais durante a sua história foi saber acompanhar as mudanças no mundo, desenvolvendo técnicas e utilizando instrumentos que otimizassem as tarefas secretariais e contribuíssem para a melhora nos resultados de suas organizações.
- II. O Secretariado chega ao século XIX com uma cultura generalista, permitindo a flexibilidade de atuação.
- III. Como funcionário ou prestador de serviços, no ambiente tradicional ou virtual, o Secretariado não faz parte da conexão entre qualidade e produtividade, impulsionando os negócios.
- IV. Os primeiros manuais para secretárias, informando sobre postura e técnicas, confirmam a perseverança da categoria em se aperfeiçoar, transpondo obstáculos e limitações.
- V. O destino do Secretariado seguiu pelo afortunado caminho da cultura, pois para registrar a história, os secretários tinham que ter domínio da escrita.

estão corretas

- A) II, III e V.
- B) I e III, apenas.
- C) I, II e V.
- D) II, IV e V.
- E) II e IV, apenas.

**29.** Barreiras são problemas que interferem e dificultam na comunicação e prejudicam na eficácia comunicativa.

- I. As barreiras podem ser de natureza mecânica, fisiológica e semântica.
- II. A surdez, a gagueira e não-articulação fonética são exemplos de barreiras fisiológicas.
- III. As barreiras semânticas são os preconceitos e estereótipos que prejudicam a comunicação.
- IV. As barreiras mecânicas estão relacionadas com o aparelho de transmissão, barulhos, ambiente.
- V. O ruído impede uma boa comunicação, pois se cria obstáculos para uma boa compreensão.

Estão corretas as afirmações

- A) I, III, IV e V.
- B) I, II e V, apenas.
- C) I, II, III e IV.
- D) IV e V, apenas.
- E) III, IV e V, apenas.

**30.** Com relação à comunicação de pertença, é correto afirmar:

- I. É dirigida aos clientes e enfatiza os meios de massa, marketing, publicidade.
- II. Busca estudar a comunicação e retroagir toda informação.
- III. Visa melhorar a credibilidade, a imagem, a informação e a motivação de uma organização.
- IV. Busca construir uma identidade para a organização por meio de símbolos, logotipo, marcas.
- V. Visa comunicar para partilhar valores e interesses comuns.

Estão corretas as afirmações

- A) I, III e V.
- B) II, III e IV, apenas.
- C) III e V, apenas.
- D) IV e V, apenas.
- E) II, III, IV e V.

**31.** A qualidade está voltada para a satisfação do cliente, objetivos da empresa, investimento em pessoal, segurança e ambiente.

- I. A organização deve trabalhar em conjunto com seus fornecedores para em conjunto melhorar a qualidade de seus bens e serviços.
- II. O sistema de qualidade busca aumento na participação do mercado e maiores tempos de ciclo de produção.
- III. Qualidade total foca no empowerment da equipe de trabalho.
- IV. Para obter qualidade é necessário derrubar as barreiras entre os departamentos funcionais.
- V. Qualidade total é um processo de melhoria contínua.

Está(ão) incorreta(s) a(s) afirmação(ões)

- A) I e II.
- B) II, III e V.
- C) II, apenas.
- D) IV e V.
- E) I, apenas.

**32.** A organização perceptiva influencia o comportamento do administrador e de todas as pessoas nas organizações.

- I. A forma mais comum de organização perceptiva é a estereotipação.
- II. Estereótipo ocorre quando alguém é identificado e associado com um grupo ou categoria.
- III. As diferenças perceptivas ocorrem quando as pessoas percebem as mesmas coisas de forma diferente.
- IV. Halo effect é outra forma de organização perceptiva, conhecido como generalização.
- V. A generalização ocorre quando desenvolvemos uma impressão geral de uma pessoa.

Estão corretas as afirmações

- A) I, II, IV e V.
- B) I, II, III e V.
- C) I, II, III e IV.
- D) I, II e III, apenas.
- E) I, II, III, IV e V.

**33.** Existem cinco diferentes tipos de poder que um líder pode possuir:

- I. O poder coercitivo não se utiliza da negociação e da ética, mas sim da imposição de vontades, da punição e da ameaça.
- II. O poder de competência é baseado no carisma pessoal.
- III. Poder legitimado decorre do cargo que o líder ocupa na Organização.
- IV. Poder de referência baseia-se nas aptidões e no conhecimento da pessoa.
- V. Poder de recompensa baseia-se no reconhecimento que o liderado pretende obter do líder.

Estão corretas as afirmações

- A) I e II, apenas.
- B) I, II, IV e V.
- C) II e IV, apenas.
- D) I, III e V.
- E) I e III, apenas.

**34.** O profissional de Secretariado Executivo tem um grande desdobramento das suas atividades. Para alcançar a eficiência em seu cotidiano ele precisa ter:

- I. Iniciativa de exercícios e julgamento, e tomar decisões dentro do âmbito de autoridade.
- II. Ser flexível, competente e comprometida com o desenvolvimento e aperfeiçoamento das suas atividades.
- III. Capacidade empreendedora.
- IV. Domínio de habilidades de escritório.

Correspondem às funções da administração do tempo

- A) I, II e IV, apenas.
- B) II e III, apenas.
- C) I, II e III, apenas.
- D) I, III e IV, apenas.
- E) I, II, III e IV.

**35.** A redução de custos, a produtividade e a melhoria da qualidade têm demonstrado que são essenciais para a organização. Dadas as afirmações em relação aos padrões de qualidade e desempenho,

- I. Padrão de lucratividade refere-se ao volume de dinheiro gerado após deduzidas as despesas.
- II. Padrão de produtividade indica como os segmentos da organização devem produzir focando a produtividade.
- III. Padrão de liderança indica o tipo de programa de treinamento para os colaboradores.
- IV. Padrão de posição no mercado indica a participação do total de vendas em um mercado específico.
- V. Padrão de responsabilidade social indica a contribuição que uma organização deve fazer para a sociedade.

está(ão) incorreta(s) a(s) afirmação(ões)

- A) III, IV e V.
- B) IV, apenas.
- C) I, II e III.
- D) III, apenas.
- E) III e V, apenas.

**36.** O Conjunto dos procedimentos empregados no dia-a-dia do Secretariado Executivo configura as técnicas da profissão. Para isto, é correto afirmar que este profissional deverá:

- I. Ser um dos maiores agentes de relacionamento nas organizações.
- II. Manter a boa apresentação tanto em sua aparência pessoal, quanto no ambiente de trabalho.
- III. Na ausência de seu superior, informar ao visitante qual o melhor dia e horário para que ele seja atendido.
- IV. Assumir atitude que vise atingir objetivos individuais do grupo de trabalho.

Estão corretas as afirmações

- A) II, III e IV, apenas.
- B) I e II, apenas.
- C) II e IV, apenas.
- D) I, II e III, apenas.
- E) I e IV, apenas.

**37.** Correspondência é um ato que se caracteriza pela troca de informação. O profissional de Secretariado Executivo, ao redigir uma carta comercial, deve:

- I. ser informal para atingir o objetivo proposto;
- II. adequar palavras e formas de apresentação, que define o efeito que o texto produzirá no leitor;
- III. utilizar expressões simples e termos arcaicos;
- IV. usar linguagem direta, clara e objetiva;
- V. impressionar o destinatário pela clareza na exposição de idéias das idéias e pela apresentação.

Orientar-se apenas pelos itens

- A) II, III e V, apenas.
- B) III e IV, apenas.
- C) II, IV e V, apenas.
- D) I, II, III e V, apenas.
- E) I, II, III, IV e V.

**38.** Dadas as afirmações com relação ao processo de comunicação organizacional,

- I. O canal é o meio pelo qual a mensagem flui entre o transmissor e o receptor.
- II. Os canais formais de comunicação envolvem comunicações ascendentes, descendentes e horizontais.
- III. Quando nenhum ruído é introduzido na transmissão, a informação permanece constante.
- IV. As comunicações formais ascendentes referem-se às mensagens enviadas de cima para baixo, ou seja, do topo da hierarquia organizacional aos subordinados.
- V. As comunicações formais descendentes referem-se às mensagens enviadas de baixo para cima, ou seja, dos subordinados ao topo da hierarquia organizacional.

estão incorretas as afirmações

- A) I, IV e V.
- B) IV e V, apenas.
- C) II, III, IV e V.
- D) I, III e V.
- E) II e III, apenas.

**39.** A liderança exercida dentro das organizações é realizada por meio do processo de comunicação para realização dos objetivos.

- I. Liderança democrática é aquela em que o líder conduz e encoraja o grupo, incentivando a participação das pessoas.
- II. Liderança liberal é aquela em que o líder permite total liberdade para tomada de decisões.
- III. Liderança centrada nas pessoas preocupa-se com os valores humanos, onde todos os colaboradores possam participar nas decisões dentro da organização.
- IV. Liderança centrada nas tarefas preocupa-se em manter uma equipe de trabalho participativa, dando ênfase nas pessoas.
- V. Liderança autocrática é aquela em que o líder conduz e orienta o grupo, incentivando a participação democrática das pessoas.

Estão corretas as afirmações

- A) III e IV, apenas.
- B) I, II, III e V.
- C) I, II, IV e V.
- D) I, II e III, apenas.
- E) III e V, apenas.

40. Tecnicamente, o sistema de arquivamento é o conjunto de princípios coordenados entre si com a finalidade de definir a forma de consulta do arquivo que pode ser:

- I. **Direta:** quando a informação é recuperada diretamente no local em que se encontra arquivada.
- II. **Indireta:** quando a localização de uma informação é feita inicialmente por meio da consulta a um índice e posteriormente no local arquivado.
- III. **Semi-indireta:** quando a localização de uma informação arquivada é orientada pela consulta a uma tabela.
- IV. **Semi-direta:** quando a localização de uma informação arquivada é orientada pelo índice auxiliar.
- V. **Inativo:** quando os documentos são guardados e manuseados com maior frequência.

Estão corretas as afirmações

- A) II, IV e V, apenas.
- B) I, II e III, apenas.
- C) I, II e V, apenas.
- D) III, IV e V, apenas.
- E) I, II, III, IV e V.

# Realização:



---

**UFAL**  
mais **viva**



inclusão  
expansão  
inovação