

31. No marketing pessoal adotam-se os termos convencionais do chamado *mix* de marketing. Assinale a alternativa que cita CORRETAMENTE estes termos:

- a) Produto, promoção, praça, preço e posicionamento.
- b) Produto, percepção, praça, preço e posicionamento.
- c) Percepção, promoção, preço, posicionamento e prospecção.
- d) Percepção, praça, preço, posicionamento e prospecção.

32. No processo de negociação, verificam-se alguns princípios básicos que devem ser aplicados. Considerando-se os princípios que estruturam as forças para a negociação, é CORRETO afirmar que as três variáveis são:

- a) planejamento, ética e persistência.
- b) avaliação, cultura e paciência.
- c) informação, tempo e poder.
- d) envolvimento, confiança e consistência.

33. O arquivista norte-americano Shellenberg (Paes, 1997) definiu os campos de atuação das bibliotecas e dos arquivos, estabelecendo um paralelo entre esses distintos órgãos de documentação.

Entre as características principais no método de avaliação dos documentos para arquivos, NÃO se inclui(em):

- a) a documentação, que não raro existe em via única.
- b) os julgamentos, que são finais e irrevogáveis.
- c) a preservação da documentação, que é referente a uma atividade.
- d) a aplicação, que ocorre em unidades isoladas.

34. Um dos primeiros modelos de comunicação foi desenvolvido por Shannon e Weaver (Schuler, 2004), cuja preocupação era as telecomunicações e os equipamentos que possibilitassem a comunicação.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência CORRETA da disposição desse modelo:

- a) Fonte / transmissor / sinal / receptor / destinatário.
- b) Sinal / transmissor / destinatário / receptor / fonte.
- c) Sinal / receptor / transmissor / destinatário / fonte.
- d) Fonte / receptor / transmissor / destinatário / sinal.

35. No vasto campo da ciência da informação, um dos aspectos que mais tem preocupado os profissionais da área é, sem dúvida, o estabelecimento de uma terminologia específica, capaz de atender a programas racionais de intercâmbio, disseminação e recuperação da informação.

Correlacione a segunda coluna (caracterização de terminologias) à primeira (terminologias):

- | | | |
|----------------------|-----|---|
| I. Acervo | () | Documentos anteriormente caracterizados como sigilosos. |
| II. Item documental | () | Conjunto de documentos de um arquivo. |
| III. Notação | () | Menor unidade arquivística. |
| IV. Desclassificação | () | Elemento de identificação das unidades de arquivamento. |

A seqüência CORRETA é:

- a) II, III, I, IV.
- b) II, IV, III, I.
- c) III, IV, I, II.
- d) IV, I, II, III.

36. Considere os fatores abaixo, capazes de influenciar o ambiente onde se dá a comunicação, atribuindo V para os verdadeiros e F para os falsos.

- () A tonalidade da voz.
- () As condições de luz e cores.
- () O clima interpessoal.
- () A disposição dos protagonistas, um em relação ao outro.
- () O número de participantes.

A seqüência CORRETA é:

- a) F, V, V, F, F.
- b) F, V, F, V, V.
- c) V, F, F, V, V.
- d) V, V, F, F, F.

37. Praticamente todas as negociações iniciam-se com algum tipo de conflito, considerando-se as diferentes naturezas (Hodgson, 1996). NÃO constitui conflito de negociação:

- a) o interesse.
- b) a necessidade.
- c) a opinião.
- d) a comunicação.

38. De acordo com Bahia (1995), considerando-se a eficácia no sistema de comunicação empresarial, é INCORRETO afirmar que, para um bom funcionamento e resultado final, o trabalho de comunicação deve caracterizar-se por demonstrar sempre compatibilidade de:

- a) pensamento.
- b) ação.
- c) bidirecionamento.
- d) apoio.

39. Os arquivos correntes são constituídos de documentos em curso ou freqüentemente consultados como ponto de partida ou prosseguimento de planos, para fins de controle ou para tomada de decisões.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência CORRETA das atividades de arquivos correntes:

- a) Expedição / protocolo / arquivamento / consulta / destinação.
- b) Protocolo / expedição / arquivamento / consulta / destinação.
- c) Consulta / destinação / protocolo / expedição / arquivamento.
- d) Destinação / consulta / protocolo / expedição / arquivamento.

40. Em arquivologia entende-se por arranjo a ordenação dos documentos em fundos, a ordenação das séries dentro dos fundos e, se necessário, dos itens documentais dentro das séries. A escolha desses fundos deverá ser estabelecida de acordo com as circunstâncias e conveniências, obedecendo-se aos seguintes critérios:

- a) estrutural e funcional.
- b) referencial e temporal.
- c) serial e documental.
- d) instrumental e processual.

41. No que diz respeito a organização e planejamento de reuniões, assinale a afirmativa INCORRETA:
- a) As reuniões de negócios ocorrem por vários motivos importantes, tais como: troca de idéias, identificação e resolução de problemas e transmissão de informações.
 - b) As reuniões são onerosas para uma organização, havendo custos mais aparentes, como o salário daqueles que delas participam, e custos menos aparentes, como o tempo e a produtividade.
 - c) Uma boa reunião não depende do planejamento, mas sim da forma como ela é conduzida.
 - d) A agenda de uma reunião é a maneira de comunicar aos participantes quais os tópicos a serem cobertos e quanto tempo será dedicado a cada um.
42. Quanto ao comportamento profissional do(a) secretário(a) executivo(a), assinale a afirmativa INCORRETA:
- a) O profissional de secretariado executivo deve atentar para regras de comportamento para que tenha um bom relacionamento com os clientes internos e externos da empresa.
 - b) Existem comportamentos que provocam irritação entre as pessoas como, por exemplo, interrupção de quem fala, falta de respeito com os superiores e capacidade de liderança.
 - c) São características importantes para o profissional de secretariado ser operante, responsável, sereno(a), diplomata, organizado(a) e amável com todos.
 - d) O profissional de secretariado representa a organização, portanto sua postura física deve ser equilibrada.
43. Quanto à natureza da função do profissional de secretariado executivo, é INCORRETO afirmar que:
- a) a essência dessa profissão se resume no desempenho de tarefas rotineiras de escritório.
 - b) esse profissional deve assessorar o executivo com pleno domínio das habilidades requeridas num escritório e capacidade para assumir responsabilidades.
 - c) os(as) secretários(as) devem estar preparados(as) para desempenhar com competência muitas tarefas especializadas que requerem capacidade de julgar e avaliar antes que sejam executadas.
 - d) o profissional de secretariado deve manter rigoroso controle de qualidade de todo seu trabalho.
44. Historicamente é CORRETO afirmar que:
- a) no Brasil os cursos de formação de Técnico em Secretariado são novos.
 - b) a partir da década de 80 surgiram os primeiros cursos de 3º grau de Secretariado.
 - c) em 30 de setembro de 1985, o Presidente José Sarney assinou a Lei nº 7.377, que regulamentou a profissão.
 - d) a Lei nº 7.377 de regulamentação da profissão satisfaz totalmente as exigências dos profissionais da área.
45. Pela legislação vigente, o Secretário Executivo difere do Técnico em Secretariado quanto ao exercício da profissão. É considerado Secretário Executivo o profissional:
- a) diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei.
 - b) ativo por pelo menos quatro anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, ainda que não habilitado nos termos da lei.
 - c) portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau.
 - d) diplomado somente no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido.

46. Com relação à ética profissional, assinale a afirmativa CORRETA:
- a) A ética profissional é utilizada somente para conceituar deveres quanto ao relacionamento com clientes e demais pessoas na empresa.
 - b) Em um Código de Ética, encontram-se três princípios básicos da ética profissional: honestidade no trabalho, lealdade para com a empresa e execução do trabalho no mais alto nível de rendimento.
 - c) As profissões têm Códigos de Ética, que oferecem orientação e estabelecem diretrizes para um nível digno de conduta pessoal.
 - d) Em sentido restrito, a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo, no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes e demais pessoas.
47. O Secretário Executivo com direito ao exercício da profissão deve trabalhar de acordo com as normas de procedimento fixadas pelo Código de Ética do profissional de secretariado. Com relação a essas normas, é INCORRETO afirmar que cabe a esse profissional:
- a) zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão.
 - b) informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.
 - c) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação, o que constitui um dos seus direitos.
 - d) guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados no exercício de sua profissão.
48. Quanto ao cerimonial e protocolo, é INCORRETO afirmar que:
- a) atualmente uma das principais preocupações refere-se às precedências.
 - b) o congresso de Viena, realizado em 1815, forneceu as diretrizes do cerimonial moderno.
 - c) da mesma forma que o cerimonial formal, o informal possui legislação específica.
 - d) ambos são tão antigos quanto a história da humanidade.
49. É CORRETO caracterizar “etiqueta” como um conjunto de:
- a) normas de aplicação prática do protocolo.
 - b) normas de comportamento social, profissional e familiar, que retrata a sociedade em cada época distinta.
 - c) normas jurídicas e regras de comportamento.
 - d) normas morais em que a sociedade está calcada.
50. Os eventos possuem três fases distintas, denominadas pré-evento, evento e pós-evento. Com relação ao pré-evento, NÃO constitui um componente dessa fase:
- a) a composição da comissão organizadora.
 - b) a escolha da data e local do evento.
 - c) a definição do tema, programação e formato do evento.
 - d) o oferecimento de uma sala de hospitalidade aos palestrantes.