

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Julgue os itens a seguir, relacionados a administração de empresas.

- 51 A gestão do conhecimento é um processo voltado para a criação, a organização e a disseminação do conhecimento nas organizações, sendo necessários o armazenamento e a utilização de todo tipo de conhecimento produzido, independentemente de sua relevância estratégica.
- 52 A organização pode ser entendida como um conjunto de pessoas que interagem entre si com o objetivo de alcançar objetivos comuns.
- 53 A teoria clássica da administração, desenvolvida por Fayol, enfatiza as funções administrativas, como planejamento, organização, direção e controle, que coordenam e sincronizam as demais funções da empresa, formando o processo administrativo.
- 54 De acordo com a escola das relações humanas, a estrutura formal da organização é fator determinante da produtividade, sendo a ordem condição essencial para maximizar as recompensas, e as necessidades sociais dos trabalhadores condição fundamental para o alcance das metas organizacionais.
- 55 O planejamento consiste na definição de objetivos e de metas e na escolha dos recursos necessários para alcançá-los por meio de estratégias.

No que se refere à arquivística e aos tipos de arquivamento, julgue os itens subsequentes.

- 56 O método ideográfico é inadequado para a organização de fichas ou pastas por assunto.
- 57 De acordo com o método numérico simples, a localização do documento é realizada diretamente pelo nome do interessado, razão pela qual esse método dispensa a utilização de índice alfabético ou onomástico.
- 58 Segundo o método de arquivamento alfabético, as fichas ou pastas são organizadas em ordem alfabética, com base nos nomes existentes nos documentos, conforme regras específicas de alfabetação.

Em relação a cerimonial e protocolo em eventos, julgue os itens subsequentes.

- 59 Na composição de uma mesa diretiva com 5 lugares, a autoridade máxima deve ser acomodada em lugar central, e os demais participantes dispostos de acordo com as diretrizes de precedência, posicionados do maior cargo hierárquico para o menor.
- 60 O protocolo de um evento abrange o conjunto de regras de comportamento, normas jurídicas, costumes e ritos, e o cerimonial consiste na aplicação do protocolo ao evento.
- 61 O planejamento de um evento envolve a definição clara de objetivos, a previsão de recursos e a organização prévia das atividades a serem executadas.
- 62 Em uma solenidade, a precedência nos discursos de personalidades ocorre em ordem direta, isto é, o mais importante dos oradores profere seu discurso em primeiro lugar, seguido dos demais, e o anfitrião do evento discursa no encerramento da solenidade.
- 63 A etapa de realização do evento concentra-se na execução das atividades planejadas, sem necessidade de acompanhamento ou ajustes, que são realizados no momento de planejamento ou na avaliação do evento.

Julgue os seguintes itens, que tratam de comunicação institucional e relações públicas.

- 64 A comunicação informal, que emerge das relações sociais entre os colaboradores de uma empresa, exerce papel secundário em relação à comunicação formal nos fluxos comunicacionais das organizações.
- 65 No contexto organizacional, o acesso dos secretários a informações estratégicas confere-lhes a oportunidade de, por meio da divulgação dessas informações, fortalecer a integração e os vínculos interpessoais com os demais colegas da empresa.
- 66 A comunicação pode ser compreendida como uma forma de poder, na medida em que é capaz de influenciar comportamentos, promover alinhamento em torno de objetivos e impactar a eficácia dos programas empresariais.
- 67 Nas empresas, fatores como diferenças hierárquicas, volume de informações e percepções individuais dos envolvidos no processo comunicativo podem ser considerados barreiras da comunicação.
- 68 No processo de comunicação, a função do emissor confere-lhe condições de influenciar a percepção do receptor, cujas reações não são, entretanto, capazes de interferir na elaboração da mensagem.

No que se refere à gestão secretarial, julgue os itens a seguir.

- 69 A implementação do programa 5S com foco exclusivo na aquisição de tecnologias digitais atende plenamente a seus princípios fundamentais.
- 70 Alta especialização por setores e dificuldades de comunicação entre áreas são características típicas de estrutura organizacional funcional.
- 71 Os princípios de organização, sistemas e métodos (OSM) pressupõem rotinas com múltiplas etapas redundantes e excesso de controles formais, o que aumenta o tempo das atividades.
- 72 A estruturação de fluxos digitais de documentos entre setores, reduzindo-se retrabalho e atrasos, é um exemplo de prática com aplicação de sistemas administrativos voltados à eficiência organizacional.

A respeito da administração pública, das autarquias, das empresas públicas e dos atos de concessão e de permissão de serviços públicos, julgue os itens que se seguem.

- 73 O ato administrativo de permissão transfere a titularidade do serviço público ao ente privado permissionário.
- 74 Os ministérios de Estado não detêm personalidade jurídica própria e constituem a administração pública direta.
- 75 Uma agência reguladora criada por lei, com autonomia administrativa e função fiscalizatória, caracteriza-se como autarquia.
- 76 Empresa pública é entidade com capital misto controlada pelo Estado.
- 77 A delegação da prestação de serviço público municipal de transporte coletivo a empresa privada, por meio de contrato administrativo com prazo determinado e regras definidas, de modo que a contratada execute o serviço em nome próprio e por sua conta e risco, mas sob fiscalização e controle do município, configura concessão de serviço público.

No que se refere a contrato de trabalho, a direitos trabalhistas do secretariado e às disposições da Lei de Regulamentação da Profissão do Secretariado, julgue os itens seguintes.

- 78 Para que o profissional seja enquadrado como secretário executivo, a legislação exige cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria.
- 79 A ausência de contrato formal escrito impede o reconhecimento do vínculo empregatício.
- 80 Um secretário executivo não pode ser substituído por outro trabalhador para o exercício de suas funções sem o consentimento do empregador, em razão da pessoalidade do vínculo empregatício.
- 81 O rol legal de atribuições do secretário executivo inclui a redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro.

Julgue os itens subsecutivos, referentes à contabilidade gerencial, à estrutura conceitual da contabilidade e a demonstrações contábeis.

- 82 O balanço patrimonial apresenta a posição patrimonial e financeira da entidade em determinada data.
- 83 A demonstração do resultado do exercício (DRE) destina-se a evidenciar as entradas e saídas de caixa e equivalentes de caixa da entidade.
- 84 As demonstrações contábeis são elaboradas exclusivamente para uso interno da organização.
- 85 A contabilidade gerencial caracteriza-se pela utilização de dados contábeis exclusivamente para fins fiscais.

Julgue os itens a seguir, acerca de aspectos relacionados ao *marketing*.

- 86 O mercado consumidor é um ambiente B2C, formado por indivíduos e famílias que adquirem produtos para atender a seus desejos e necessidades; assim, as empresas desenvolvem estratégias para ofertar e comercializar seus produtos, construir a marca e comunicar-se com linguagem adequada com o consumidor, com vistas a gerar valor e competitividade.
- 87 Considerada a ordem de grandeza em sentido decrescente, o *marketing* é classificado em *marketing* de massa, *marketing* de nicho, *marketing* de segmento e *marketing* individual.
- 88 O conceito de demanda plena concretiza-se em uma situação em que os consumidores apresentam uma forte necessidade que não pode ser atendida por algum produto existente no mercado.
- 89 Norteados pela filosofia corporativa da organização, o *marketing* cria estratégias e formas de entregar valor aos seus clientes.
- 90 O posicionamento de mercado constitui uma das etapas do processo de *marketing* de mercados-alvo.
- 91 O ambiente demográfico e o ambiente sociocultural compõem o microambiente de *marketing*.
- 92 São componentes do macroambiente de *marketing* o ambiente econômico e o político-legal.
- 93 O *endomarketing* visa ao estabelecimento de relacionamentos duradouros, profundos e multifacetados com clientes e membros de canal de *marketing*.
- 94 O composto mercadológico (*mix* de *marketing*) corresponde, de acordo com a literatura clássica da área de *marketing*, ao conjunto de ferramentas estratégicas de 4 Ps que a organização pode utilizar para se posicionar no mercado.
- 95 A pesquisa de *marketing* determina o plano de *marketing* a ser implementado, bem como quando e como os resultados serão aplicados.

Julgue os itens seguintes, relativos a gestão de pessoas e liderança de grupos e organizações.

- 96 A gestão de pessoas é um processo que visa direcionar os componentes do sistema de pessoal, como carreiras, desempenho e qualificação, para que sejam compatíveis com a missão da organização e facilitem seu cumprimento no médio e no longo prazo.
- 97 Tanto nas administrações públicas quanto nas organizações privadas, a liderança, associada ao exercício de uma espécie particular de poder, permite a identificação de diferentes formas de influência e dominação nas relações formais e exclui os arranjos de poder essencialmente informais dentro das organizações.
- 98 A gestão de pessoas é uma atividade restrita à unidade ou ao setor da estrutura responsável por sua execução nas organizações.
- 99 O objetivo da política de gestão de pessoas é assegurar o alinhamento do perfil da força de trabalho às necessidades organizacionais, promovendo uma atuação motivada e eficiente, em um modelo de gestão orientado para resultados e para o atendimento satisfatório ao cidadão.

A respeito das relações humanas no trabalho, julgue os próximos itens.

- 100 A ênfase na dimensão humana das organizações decorre da evolução dos principais conceitos da teoria das relações humanas e da teoria comportamental, voltadas para a compreensão e a explicação do contexto organizacional e da dinâmica do comportamento humano.
- 101 O conceito de homem social está associado ao reconhecimento pela administração científica da importância da integração de indivíduos no trabalho.

No que concerne às técnicas secretariais, julgue os itens que se seguem.

- 102 Dada a flexibilidade característica da comunicação por meio eletrônico, na redação de *emails* oficiais, é facultativa a observância à norma padrão da língua portuguesa e aos princípios que regem a redação oficial, sendo aceitáveis, por exemplo, desvios como redundância, pleonasmo vicioso e ambiguidade.
- 103 A técnica de redação simples consiste no emprego de linguagem clara e acessível, de modo a possibilitar a compreensão do texto, independentemente de sua natureza política, econômica ou jurídica, por diferentes públicos.

A respeito de mercados consumidores e comportamento de compra, julgue os próximos itens.

- 104 Entender o comportamento do consumidor é mais importante para a conexão com os clientes do que entender os mercados consumidores.
- 105 O comportamento de compra é influenciado, entre outros fatores, pela cultura, pela subcultura e pela classe social dos consumidores.

Acerca de redação oficial, julgue os itens a seguir, com base no Manual de Redação da Presidência da República (MRPR).

- 106** No corpo do texto, pronomes de tratamento devem ser empregados de forma abreviada.
- 107** Na identificação do signatário, pode-se empregar o termo substituto depois do nome do cargo, quando for o caso.
- 108** O destinatário de uma comunicação oficial pode ser uma instituição privada.
- 109** O vocativo a ser empregado em uma comunicação oficial destinada ao presidente da República é Excelentíssimo Senhor Presidente da República, seguido de vírgula.
- 110** Uma das finalidades dos atos oficiais é estabelecer regras para a conduta dos cidadãos e dos governantes.
- 111** Redação oficial é a maneira pela qual os cidadãos brasileiros devem redigir comunicações e atos dirigidos a órgãos públicos.
- 112** Clareza, precisão e objetividade são os principais atributos de um texto oficial.
- 113** A concisão de um texto configura-se pela organização de seus elementos de modo que haja conexão, continuidade e harmonia entre as palavras, as frases e os parágrafos que o constituem.
- 114** Comunicações oficiais são textos necessariamente formais, independentemente do emissor, do receptor, da mensagem e do meio utilizado para sua veiculação.
- 115** Na redação de textos oficiais, emprega-se um padrão oficial de linguagem.

Julgue os itens que se seguem, à luz do disposto no MRPR.

- 116** Em comunicação oficial dirigida a autoridade com título de embaixador, as formas de tratamento a serem adotadas no endereçamento, no vocativo e no corpo do texto, respectivamente, são: A Sua Excelência o Senhor ou A Sua Excelência a Senhora; Excelentíssimo Senhor Embaixador ou Excelentíssima Senhora Embaixatriz; e Vossa Excelência Embaixador ou Vossa Excelência Embaixatriz.
- 117** Considerando-se que o seguinte excerto tenha sido extraído de um texto oficial dirigido a chefe de departamento de universidade pública, é correto afirmar que o emprego das formas pronominais está em conformidade com o previsto no MRPR.

Vossa Senhoria deve informar vosso indicado para atuação no departamento ao final de vosso mandato.

- 118** O excerto a seguir atende aos atributos de impessoalidade e uso da norma padrão previstos no MRPR.

O presente projeto visa à inclusão de estudantes de áreas periféricas nos programas de ensino profissionalizantes a que esta instituição se vincula.

- 119** No endereçamento de correspondência oficial dirigida ao presidente da República, deve constar a seguinte expressão de tratamento: A Sua Excelência o Senhor.
- 120** O excerto a seguir atende aos requisitos de formas de tratamento a serem adotadas em textos oficiais cujo destinatário seja o ministro da Educação.

Senhor Ministro,
Convido Vossa Excelência a participar da Semana Acadêmica de Pesquisa, a ser realizada entre os dias 10 e 15 de outubro do corrente ano, no Centro de Convenções desta universidade.

Espaço livre