

RESPOSTAS AOS RECURSOS - M03 AUXILIAR DE SECRETARIA

Questão	Justificativa	Conclusão (Deferido ou Indeferido)	Resposta Alterada para:
31-1 / 47-2 / 33-3	<p>A alternativa correta é a letra “D”.</p> <p>A nota promissória é uma promessa de pagamento pela qual o emitente se compromete diretamente com o beneficiário a pagar-lhe certa quantia em dinheiro. Sendo promessa de pagamento a nota promissória envolve apenas dois personagens: 1 - O emitente ou passador: é a pessoa que emite a nota promissória, na qualidade de devedor do título. 2 - O portador ou beneficiário: é a pessoa que se beneficia da nota promissória, na qualidade de credor do título.</p> <p>Requisitos Legais A nota promissória é o documento formal, devendo, por esta razão, obedecer a diversos requisitos estabelecidos pela Lei. Esses requisitos são: A denominação nota promissória escrita no texto do documento. A promessa pura e simples de pagar determinada quantia. A data do vencimento (pagamento). O nome do beneficiário ou à ordem de quem deve ser paga (não se admite nota promissória ao portador). O lugar onde o pagamento deve ser realizado. A data em que a nota promissória foi emitida. A assinatura do emitente</p> <p>FONTE: https://pt.scribd.com/document/381320822/apostila-secretariado-pdf</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
32-1 / 36-2 / 50-3	<p>A alternativa correta é a letra “B”.</p> <p>Questão conforme item “Documentos” do Conteúdo Programático.</p> <p>A duplicata é o título de crédito emitido com base em obrigação proveniente de compra e venda comercial ou prestação de certos serviços. Vejamos um exemplo de como surge uma duplicata: Na venda de uma mercadoria, com prazo não inferior a 30 dias, o vendedor deverá extrair a respectiva nota fiscal para apresentá-la ao comprador. No momento da emissão da nota fiscal ou após a venda, o comerciante</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>poderá extrair uma duplicata que, sendo assinada pelo comprador, servirá como documento de comprovação da dívida.</p> <p>FONTE: https://pt.scribd.com/document/381320822/apostila-secretariado-pdf</p>		
33-1 / 40-2 / 32-3	<p>A alternativa correta é a letra “A”.</p> <p>Documentação Empresarial: Inclui todos os documentos relativos à empresa, transmitindo informações a respeito de atos e fatos administrativos, financeiros, jurídicos e políticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondência interna: comunicados, memorandos, comunicações internas. • Correspondência externa: cartas de pessoas e empresas. Ex.: cartas, fax, telegramas. • Documentos contábeis e fiscais: orçamentos, notas fiscais, folhas de pagamento, recibos, duplicatas, notas promissórias, cheques. • Documentação de pessoal: currículos, cartas de desligamento e de contratação, cartões de ponto, recibos de pagamento, documentação referente a acidentes. • Documentação jurídica: contratos, escrituras, leis e decretos, atas de assembleias. • Documentação técnica: projetos, propostas, reclamações, requisições, manuais. <p>FONTE: https://pt.scribd.com/document/381320822/apostila-secretariado-pdf</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
34-1 / 32-2 / 35-3	<p>A alternativa correta é a letra “C”.</p> <p>Regras de classificação alfabética para nomes de pessoas (próprios)</p> <p>Regra 1 Divida o nome em Unidades de Arquivamento. Cada palavra ou abreviatura que faz parte do nome de pessoas é uma unidade de arquivamento e é a base para a ordenação alfabética.</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>1ª Unidade = último sobrenome, seguido de vírgula; 2ª Unidade = prenome 3ª Unidade = sobrenome (s)</p> <p>FONTE: https://pt.scribd.com/document/381320822/apostila-secretariado-pdf</p>		
35-1 / 49-2 / 37-3	<p>A alternativa correta é a letra “E”.</p> <p>Método Cronológico – a documentação é ordenada tendo por base datas (emissão, recepção, fabricação, aquisição, prazo, vencimento, etc). É muito utilizado nos departamentos de Contabilidade, Crédito & Cobrança e outros de caráter financeiro, porque controla datas de pagamentos entre outras.</p> <p>Critérios de classificação: meses, quinzenas, séries de 10 dias, semanas, dias. Quando deve ser usado: quando a quantidade do material a ser arquivado é pequena, quando é possível conhecer pelo menos, aproximadamente as datas.</p> <p>FONTE: https://pt.scribd.com/document/381320822/apostila-secretariado-pdf</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
36-1 / 33-2 / 38-3	<p>A alternativa correta é a letra “B”.</p> <p>Pasta com aba elástica Esse é o modelo de pasta mais utilizado. É um tipo sem divisória e o tamanho pode variar, porém, o mais comum é o A4, o qual cabe facilmente em mochilas, bolsas e pode até carregar na mão. Além disso, ela pode ter o acabamento de plástico, que é o mais resistente, e papelão.</p> <p>Pasta suspensa O tipo de pasta suspensa é usado para guardar e separar diversos documentos em armários e gavetas. As hastes plásticas nas laterais ajudam a manter diversos arquivos juntos no mesmo local e de forma organizada, apenas pendurando essas pastas em locais próprios para essa finalidade. Dessa maneira, é possível separar por ordem alfabética, numérica, crescente ou decrescente, por exemplo.</p> <p>Pasta sanfonada</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>O modelo sanfonado é ideal para separar diferentes documentos dentro de uma única pasta. É muito utilizada em escritórios, mas é comum estudantes usarem na escola e em cursos para guardar atividades, anotações e trabalhos para encontrar com mais facilidade. Essa pasta é muito popular pois suporta uma grande quantidade de papéis e tem versões maiores e menores que A4.</p> <p>Pasta registradora</p> <p>Empresas e escritórios com grande quantidade de documentos para organizar precisam de pastas registradoras, ou também conhecidas como A/Z. Esse modelo é ideal para arquivamento temporário e com pouca frequência de uso. Pode ser colocado em pé, funcionando como uma caixa, e tem espaços para identificação. O acabamento é em PVC e podem ser personalizadas para melhorar ainda mais a sua funcionalidade.</p> <p>Pasta catálogo</p> <p>A pasta catálogo ajuda a preservar a integridade dos documentos. Esse modelo conta com páginas de plástico que funcionam com um caderno. As folhas podem ser visualizadas frente e verso, o que ajuda na apresentação de trabalhos, como portfólio, catálogo de vendas etc.</p> <p>Pasta L</p> <p>Esse é um modelo simples e de plástico para carregar pequenas quantidades de papéis com o objetivo de não amassar. É muito utilizada por estudantes e funcionários para enviar documentos ou deixar sobre a mesa. O formato em L se trata da abertura da pasta e ela não tem um fecho, sendo necessário o uso de clips ou prendedores.</p>		
37-1 / 42-2 / 44-3	<p>A alternativa correta é a letra “E”.</p> <p>Papel</p> <p>Hoje encontramos grande variedade de cores, gramaturas e embalagens funcionais de papéis. De acordo com a Associação Nacional dos Fabricantes de Papel e Celulose, os papéis recebem a seguinte classificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acetinado: com brilho em ambas as faces • Boufant: para impressão de livros • Couché: para impressão de qualidade 	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<ul style="list-style-type: none"> • Jornal: utilizado para impressos comerciais e blocos de rascunho <p>Os formatos de papel cortado são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A3 297 X 420 mm • A4 210 X 297 mm • Carta (letter) 216 X 279 mm • Ofício (legal) 216 X 356 mm <p>FONTE: https://pt.scribd.com/document/381320822/apostila-secretariado-pdf</p>		
38-1 / 31-2 / 46-3	<p>A alternativa correta é a letra “A”.</p> <p>Questão conforme item “Rotinas administrativas e de escritório: utilização de equipamentos” do Conteúdo Programático.</p> <p>Velocidade Não deixe de conferir qual a velocidade da impressora, medida em páginas por minuto (PPM). Em geral, uma velocidade de 15 PPM é apontada como boa para várias finalidades, mas se for usar o equipamento no trabalho pode ser interessante optar por um modelo mais veloz.</p> <p>Resolução Medida em pontos por polegada (DPI), a resolução da impressora interfere diretamente na qualidade do material impresso. Quanto maior o DPI, melhor a impressão fica, lembre-se disso.</p> <p>Fonte: https://www.tecmundo.com.br/produto/267016-voce-precisa-considerar-comprar-impressora.htm</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
39-1 / 43-2- / 41-3	<p>A alternativa correta é a letra “D”.</p> <p>xls - Pasta de trabalho do Microsoft Excel antes do Excel 2007</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>FONTE: https://support.microsoft.com/pt-br/windows/extens%C3%B5es-de-nome-de-arquivo-comuns-no-windows-da4a4430-8e76-89c5-59f7-1cdbbc75cb01</p>		
40-1 / 45-2 / 36-3	<p>Após análise da banca, verifica-se que houve erro material na divulgação do gabarito dos tipos 2 e 3. Portanto, a única alternativa que atende à questão é a letra D.</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
41-1 / 38-2 / 40-3	<p>A alternativa correta é a letra “C”.</p> <p>Uma característica muito importante do colaborador é que ele demonstre empatia em relação ao cliente e tenha paciência para realizar um atendimento mais completo e humanizado.</p> <p>Para demonstrar que compartilha das preocupações, emoções e sentimentos do cliente, o atendente deve utilizar frases que reforcem essa percepção, como “eu entendo o senhor”, “compreendo que se sinta dessa forma”, “isso é mesmo importante para o senhor” etc.</p> <p>Ao ser empático, o atendente também deve ter paciência, aguardando o tempo de fala do cliente e mantendo o equilíbrio durante toda a ligação.</p> <p>FONTE: https://elev.tec.br/4-tecnicas-de-atendimento-ao-cliente-via-telefone/</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
42-1 / 46-2 / 43-3	<p>A alternativa correta é a letra “A”.</p> <p>A afirmação III não é verdadeira, pois não é recomendado ter esse tipo de intimidade com o usuário e chamar o seu nome pelo diminutivo.</p> <p>Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico: não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida; o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços; atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas; agir com cortesia. Cumprimentar com um “bom-dia” ou “boa-tarde”, dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a idéia de que ele é importante para a empresa ou</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.</p> <p>Fonte: https://www.ibam-concursos.org.br/documento/atend_cl.pdf</p>		
43-1 / 50-2 / 45-3	Após análise da banca, verifica-se que houve erro material na divulgação do gabarito dos tipos 2 e 3. Portanto, a única alternativa que atende à questão é a letra B.	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
44-1 / 39-2 / 47-3	<p>A alternativa correta é a letra “B”.</p> <p>Um espaço particular em nosso estudo sobre comunicação verbal e não verbal é dedicado a outro aspecto importante: a comunicação paraverbal. A linguagem paraverbal se refere ao conjunto de sons emitidos na comunicação. É, portanto, um fator ligado ao uso da voz para se comunicar.</p> <p>A linguagem verbal, de fato, não é feita apenas de palavras, mas também da forma como moldamos e usamos a voz para nos comunicar. A importância da voz é dada por vários aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tom: é influenciado por fatores fisiológicos (idade, constituição física) e pelo contexto. Por exemplo, se uma pessoa de uma classe social mais alta se encontra conversando com uma pessoa de uma classe mais baixa, ela tenderá a ter um tom de voz mais sério; • Atendimento, fortemente ligado à esfera social: para dar um exemplo prático, um funcionário que fala com seu empregador tende a ter uma frequência de voz mais baixa que o normal; • O ritmo: que dá mais ou menos autoridade às palavras ditas em um discurso. Por exemplo, um ritmo lento e com frases intercaladas com longas pausas, dão solenidade ao que é dito; • O silêncio: parte importante da linguagem paraverbal, cujas características muitas vezes podem ser fortemente ambivalentes e principalmente com os aspectos sociais e hierárquicos desempenham um papel fundamental. 	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>FONTE: https://saladanoticia.com.br/noticia/18974/comunicacao-verbal-e-nao-verbal-o-que-e-e-como-usar-a-nosso-favor#:~:text=A%20linguagem%20paraverbal%20se%20refere,a%20voz%20para%20nos%20comunicar</p>		
45-1 / 34-2 / 42-3	<p>A alternativa correta é a letra “E”.</p> <p>A Secretaria da Escola constitui-se centro das atividades administrativas e pode ser considerada como base para uma eficiente gestão escolar, que consta da escrituração escolar cujos objetivos são os de garantir o bom funcionamento do Processo Administrativo e assegurar a regularidade da vida escolar do aluno e da escola, como um todo. Nesse sentido, a escrituração escolar é importante porque registra todos os fatos relativos à vida escolar dos alunos e do estabelecimento de ensino, tendo por finalidade assegurar a verificação da identidade de cada aluno e da regularidade e autenticidade de sua vida escolar, com o arquivamento dos documentos próprios e, em sendo, os procedimentos deverão estar, obrigatoriamente, registrados em livro próprio.</p> <p>FONTE: https://institutoine.com.br/arquivos/5ec2b3cc49100.pdf</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)
46-1 / 35-2 / 31-3	<p>A alternativa correta é a letra “C”.</p> <p>O histórico escolar contém informações como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome das instituições de ensino onde o aluno estudou desde a educação básica; • Notas por disciplinas; 	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e médias; • Conteúdos estudados de forma geral; • Relação do estudante com os colegas e professores; entre outras informações. <p>O histórico escolar, portanto, não abrange somente especificações do curso e notas. Mas inclui também dados de identificação do estudante, frequência, carga horária e créditos dos componentes estudados, bem como a relação das disciplinas. O documento ainda costuma ter observações que complementam o percurso educacional.</p> <p>FONTE: https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/escolas/o-que-e-historico-escolar</p>		
47-1 / 41-2 / 34-3	<p>A alternativa correta é a letra “D”.</p> <p>Licenciatura É uma modalidade que procura, exclusivamente, capacitar futuros professores. A licenciatura pode ser concluída vinculada à matrícula de bacharel, ou concluída após a graduação.</p> <p>Há, inclusive, a oportunidade de ser cursada como modalidade única e independente de curso superior na área de sua preferência.</p> <p>Com o foco em formar profissionais que querem trabalhar na área acadêmica, o curso de licenciatura não forma apenas professores de nível fundamental, médio ou básico.</p> <p>O futuro professor também poderá lecionar no ensino superior, realizando cursos de mestrado e doutorado.</p> <p>Portanto, é uma especialização de nível superior, que possibilita a um profissional — recém-formado ou não — obter outra vertente de atuação em sua carreira: a educação.</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>Para a conclusão da capacitação como professor, o aluno deve realizar um estágio em uma instituição de ensino, de nível fundamental ou médio, e obter um relatório do mesmo — a ser apresentado à sua própria instituição para obter o certificado de docente.</p> <p>Tecnólogos não podem cursar licenciatura vinculada ao seu curso — mas, podem cursar a licenciatura, como já dissemos acima, independentemente.</p> <p>FONTE: https://www.unit.br/blog/tecnologo-bacharelado-licenciatura-especializacao-doutorado-e-mestrado-o-que-sao</p>		
48-1 / 44-2 / 39-3	<p>A alternativa correta é a letra “A”.</p> <p>Questão conforme item “Agenda” do Conteúdo Programático.</p> <p>O follow-up é uma técnica de acompanhamento que complementa uma agenda. Na prática, ela funciona como uma lista de assuntos pendentes, que podem ser categorizados por prazos a serem cumpridos ou pessoas responsáveis pela execução.</p> <p>Ao usar o follow-up, o secretário consegue acompanhar todas as tarefas do executivo e organizar as suas tarefas de forma prática. Evita que ocorra o esquecimento de realizar alguma tarefa pontual.</p> <p>Entre as atividades que podem ser colocadas em um follow-up, destacamos as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de memorandos, ofícios, cartas e e-mails; • Eventos e compromissos assumidos com clientes; • Lembrete para a renovação de assinaturas; • Agendamento de encontros e reuniões; • Prazos para a assinatura de contratos; • Pagamento de contas e anuidades. <p>O follow-up pode ser criado em softwares específicos para isso ou em ferramentas de organização pessoal, como Trello e Asana. Assim, é possível fazer uma lista de atividades diárias e acompanhá-las, para evitar que algo caia no esquecimento.</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	FONTE: https://blog.fecap.br/agenda-executiva/		
49-1 / 48-2 / 49-3	<p>A alternativa correta é a letra “D”.</p> <p>Organização funcional Na organização funcional, o que diferencia as funções e responsabilidades dos colaboradores são os papéis assumidos por cada um, e não a hierarquia — como acontece na organização linear. Isso significa que ela é dividida em áreas especializadas, como financeiro, marketing, recursos humanos, entre outras. Cada uma dessas áreas fica responsável pelas próprias atividades, assim como pela tomada de decisão do setor.</p> <p>É claro que, mesmo nesse modelo, nenhum setor independe do outro. Há comunicação entre as equipes e todas devem estar alinhadas aos objetivos gerais da companhia. Também existe um chefe geral — dono da empresa, CEO, chefe executivo, entre outros cargos —, que é responsável por esse alinhamento e pelas diretrizes do negócio como um todo. Porém, uma área não pode tomar decisões sobre as atividades de outra, conservando certo nível de autonomia.</p> <p>Quando é utilizada Esse tipo de organização empresarial é utilizado por pequenas e médias empresas, dificilmente aparecendo nos casos de marcas muito grandes. Empresas mais estáveis, cujo ambiente externo e interno não está sujeito à mudanças muito rápidas e constantes, também costumam se valer da organização funcional.</p> <p>Principais benefícios Uma das principais vantagens desse modelo é o fato de que a autoridade e a responsabilidade são baseadas no conhecimento e especialização dos colaboradores. Isso significa que os cargos mais altos são assumidos por pessoas que têm maior know-how acerca do assunto.</p> <p>Além disso, a comunicação dentro de cada um dos setores é mais fluida e eficiente, uma vez que as equipes são de certa forma autônomas. Os</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>trabalhadores também se tornam mais especializados e capacitados para atuar em uma área específica da empresa.</p> <p>Principais desvantagens</p> <p>Porém, esse modelo também mostra desvantagens, como a dificuldade na integração entre departamentos. Cada equipe é muito independente na tomada de decisão e atividades executadas. Sendo assim, tarefas que exigem interdisciplinaridade podem ser mais difíceis de serem executadas nesse tipo de organização empresarial. Outra desvantagem está no fato de que os colaboradores de empresas desse tipo perdem boa parte da visão global do negócio.</p> <p>Por ficarem muito focados e especializados na própria área, tendem a não entender muito bem os outros setores da corporação, sofrendo para se manterem alinhados com os objetivos estratégicos do negócio como um todo.</p> <p>FONTE: https://www.estrategiapaaraacao.com.br/tipos-de-organizacao-empresarial-como-escolher-o-modelo-de-negocio/</p>		
50-1 / 37-2 / 48-3	<p>A alternativa correta é a letra “B”.</p> <p>Whitaker e Cavalcanti (2010, p.33) dizem que “como a todo direito corresponde um dever, ao direito de ver mantido o segredo, corresponde o dever de sigilo, de não revelar o segredo.” Nesse caso, lembramos de que estamos tratando de uma obrigação ética de manter em segredo as informações de seu local de trabalho. Isso porque podem haver obrigações jurídicas, por meio de contratos ou por imposição legal, que exigem o sigilo. Nesses casos, a quebra do sigilo por parte do funcionário pode ser considerada uma quebra contratual, acarretando complicações legais.</p> <p>Dessa forma, observamos o que Whitaker e Cavalcanti (2010, p. 34) asseveram sobre o sigilo:</p> <p>Trata-se de uma obrigação omissiva: a de não revelar a informação obtida em razão de ofício e em dever de omissão. Por outro lado, a</p>	Indeferido	Gabarito mantido (atualizado para os tipos 2 e 3)

	<p>observância do segredo gera estabilidade e confiança social, não somente para aquele a quem se refere, mas para a sociedade em geral.</p> <p>FONTE: https://www.unicesumar.edu.br/wp-content/uploads/degustacao/ebook/ebook-material-didatico-secretariado.pdf</p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--