

**PROVA DE
SECRETARIADO EXECUTIVO**

15

Novembro / 2009

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES:

1 - Você está recebendo o seguinte material:

- a) este caderno, com as questões de múltipla escolha (objetivas) e discursivas das partes de **formação geral e componente específico da área**, e com as questões relativas à sua **percepção sobre a prova**, assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões	Peso dos componentes
Formação Geral/Múltipla Escolha	01 a 08	60%	25%
Formação Geral/Discursivas	09 e 10	40%	
Componente Específico/Múltipla Escolha	11 a 37	85%	75%
Componente Específico/Discursivas	38 a 40	15%	
Percepção sobre a Prova	01 a 09	—	—

- b) Folha de Respostas destinada às respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), de percepção sobre a prova e de questões discursivas.
- 2 - Verifique se a prova está completa e se o seu nome na Folha de Respostas está correto. Caso contrário, notifique imediatamente a um dos responsáveis. Você deverá assinar a Folha de Respostas no espaço próprio, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- 3 - Observe, na Folha de Respostas, as instruções sobre a marcação das respostas às questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão). Use caneta esferográfica azul ou preta.
- 4 - As respostas às questões discursivas deverão ser escritas com caneta esferográfica azul ou preta.
- 5 - Esta prova é individual. São vedados: o uso de calculadora, qualquer comunicação e troca de material entre os presentes, consultas a material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
- 6 - Você terá 4 (quatro) horas para responder às questões de múltipla escolha, discursivas e de percepção sobre a prova.
- 7 - Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal a Folha de Respostas das questões de múltipla escolha (objetivas) e questões discursivas.
- 8 - Atenção! Você só poderá levar este Caderno de Provas decorridas 3 (três) horas do início do Exame.

Boa Prova!

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO 01:

A urbanização no Brasil registrou marco histórico na década de 1970, quando o número de pessoas que viviam nas cidades ultrapassou o número daquelas que viviam no campo. No início deste século, em 2000, segundo dados do IBGE, mais de 80% da população brasileira já era urbana.

Considerando essas informações, estabeleça a relação entre as charges:



PORQUE



BARALDI, Márcio. <http://www.marcobaraldi.com.br/baraldi2/component/joomgallery/?func=detail&id=178>.
(Acessado em 5 out. 2009)

Com base nas informações dadas e na relação proposta entre essas charges, é CORRETO afirmar que

- A) a primeira charge é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira charge é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas charges são falsas.
- D) as duas charges são verdadeiras, e a segunda explica a primeira.
- E) as duas charges são verdadeiras, mas a segunda não explica a primeira.

QUESTÃO 02:

Leia o gráfico, em que é mostrada a evolução do número de trabalhadores de 10 a 14 anos, em algumas regiões metropolitanas brasileiras, em dado período:



<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u85799.shtml>,
acessado em 2 out. 2009. (Adaptado)

Leia a charge:



www.charges.com.br, acessado em 15 set. 2009.

Há relação entre o que é mostrado no gráfico e na charge?

- A) Não, pois a faixa etária acima dos 18 anos é aquela responsável pela disseminação da violência urbana nas grandes cidades brasileiras.
- B) Não, pois o crescimento do número de crianças e adolescentes que trabalham diminui o risco de sua exposição aos perigos da rua.
- C) Sim, pois ambos se associam ao mesmo contexto de problemas socioeconômicos e culturais vigentes no país.
- D) Sim, pois o crescimento do trabalho infantil no Brasil faz crescer o número de crianças envolvidas com o crime organizado.
- E) Ambos abordam temas diferentes e não é possível se estabelecer relação mesmo que indireta entre eles.

QUESTÃO 03:

O Ministério do Meio Ambiente, em junho de 2009, lançou campanha para o consumo consciente de sacolas plásticas, que já atingem, aproximadamente, o número alarmante de 12 bilhões por ano no Brasil.

Veja o *slogan* dessa campanha:



O possível êxito dessa campanha ocorrerá porque

- I. se cumpriu a meta de emissão zero de gás carbônico estabelecida pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, revertendo o atual quadro de elevação das médias térmicas globais.
- II. deixaram de ser empregados, na confecção de sacolas plásticas, materiais oxibiodegradiáveis e os chamados bioplásticos que, sob certas condições de luz e de calor, se fragmentam.
- III. foram adotadas, por parcela da sociedade brasileira, ações comprometidas com mudanças em seu modo de produção e de consumo, atendendo aos objetivos preconizados pela sustentabilidade.
- IV. houve redução tanto no quantitativo de sacolas plásticas descartadas indiscriminadamente no ambiente, como também no tempo de decomposição de resíduos acumulados em lixões e aterros sanitários.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

QUESTÃO 04:

Leia o trecho:

O movimento antiglobalização apresenta-se, na virada deste novo milênio, como uma das principais novidades na arena política e no cenário da sociedade civil, dada a sua forma de articulação/atuação em redes com extensão global. Ele tem elaborado uma *nova gramática no repertório das demandas e dos conflitos sociais*, trazendo novamente as lutas sociais para o palco da cena pública, e a política para a dimensão, tanto na forma de operar, nas ruas, como no conteúdo do debate que trouxe à tona: o modo de vida capitalista ocidental moderno e seus efeitos destrutivos sobre a natureza (humana, animal e vegetal).

GOHN, 2003.

É INCORRETO afirmar que o movimento antiglobalização referido nesse trecho

- A) cria uma rede de resistência, expressa em atos de desobediência civil e propostas alternativas à forma atual da globalização, considerada como o principal fator da exclusão social existente.
- B) defende um outro tipo de globalização, baseado na solidariedade e no respeito às culturas, voltado para um novo tipo de modelo civilizatório, com desenvolvimento econômico, mas também com justiça e igualdade social.
- C) é composto por atores sociais tradicionais, veteranos nas lutas políticas, acostumados com o repertório de protestos políticos, envolvendo, especialmente, os trabalhadores sindicalizados e suas respectivas centrais sindicais.
- D) recusa as imposições de um mercado global, uno, voraz, além de contestar os valores impulsionadores da sociedade capitalista, alicerçada no lucro e no consumo de mercadorias supérfluas.
- E) utiliza-se de mídias, tradicionais e novas, de modo relevante para suas ações com o propósito de dar visibilidade e legitimidade mundiais ao divulgar a variedade de movimentos de sua agenda.

QUESTÃO 05:

O Brasil tem assistido a um debate que coloca, frente a frente, como polos opostos, o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental. Algumas iniciativas merecem considerações, porque podem agravar ou desencadear problemas ambientais de diferentes ordens de grandeza.

Entre essas iniciativas e suas consequências, é INCORRETO afirmar que

- A) a construção de obras previstas pelo PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) tem levado à redução dos prazos necessários aos estudos de impacto ambiental, o que pode interferir na sustentabilidade do projeto.
- B) a construção de grandes centrais hidrelétricas nas bacias do Sudeste e do Sul gera mais impactos ambientais do que nos grandes rios da Amazônia, nos quais o volume de água, o relevo e a baixa densidade demográfica reduzem os custos da obra e o passivo ambiental.
- C) a exploração do petróleo encontrado na plataforma submarina pelo Brasil terá, ao lado dos impactos positivos na economia e na política, consequências ambientais negativas, se persistir o modelo atual de consumo de combustíveis fósseis.
- D) a preocupação mais voltada para a floresta e os povos amazônicos coloca em alerta os ambientalistas, ao deixar em segundo plano as ameaças aos demais biomas.
- E) os incentivos ao consumo, sobretudo aquele relacionado ao mercado automobilístico, para que o Brasil pudesse se livrar com mais rapidez da crise econômica, agravariam a poluição do ar e o intenso fluxo de veículos nas grandes cidades.

QUESTÃO 06:**Leia o trecho:****O sertão vai a Veneza**

Festival de Veneza exibe “Viajo Porque Preciso, Volto Porque Te Amo”, de Karim Aïnouz e Marcelo Gomes, feito a partir de uma longa viagem pelo sertão nordestino. [...] Rodaram 13 mil quilômetros, a partir de Juazeiro do Norte, no Ceará, passando por Pernambuco, Paraíba, Sergipe e Alagoas, improvisando dia a dia os locais de filmagem. “Estábamos à procura de tudo que encetava e causava estranhamento. Queríamos romper com a ideia de lugar isolado, intacto, esquecido, arraigado numa religiosidade intransponível. Eu até evito usar a palavra ‘sertão’ para ter um novo olhar sobre esse lugar”, conta Karim.

A ideia era afastar-se da imagem histórica da região na cultura brasileira. “Encontramos um universo plural que tem desde uma feira de equipamentos eletrônicos a locais de total desolação”, completa Marcelo.

CRUZ, Leonardo. Folha de S. Paulo, p. E1, 05/09/2009.

A partir da leitura desse trecho, é INCORRETO afirmar que

- A) a feira de equipamentos eletrônicos, símbolo da modernidade e da tecnologia sofisticada, é representativa do contrário do que se pensa sobre o sertão nordestino.
- B) as expressões isolamento, esquecimento e religiosidade, utilizadas pelos cineastas, são consideradas adequadas para expressar a atual realidade sertaneja.
- C) o termo “sertão” tem conotação pejorativa, por implicar atraso e pobreza; por isso, seu uso deve ser cuidadoso.
- D) os entrevistados manifestam o desejo de contribuir para a desmitificação da imagem do sertão nordestino, congelada no imaginário de parte dos brasileiros.
- E) revela o estranhamento que é comum entre pessoas mal informadas e simplificadoras, que veem o sertão como uma região homogênea.

QUESTÃO 07:

Leia o planisféricio, em que é mostrada uma imagem noturna da superfície terrestre, obtida a partir de imagens de satélite:



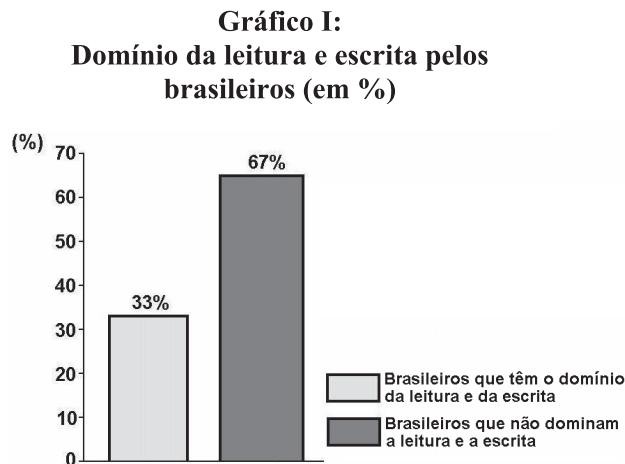
http://antwrp.gsfc.nasa.gov/apod/image/0011/earthlights_dmsp_big.jpg (Acessado em 21 set. 2009).

Com base na leitura desse planisféricio, é CORRETO afirmar que as regiões continentais em que se verifica luminosidade noturna mais intensa

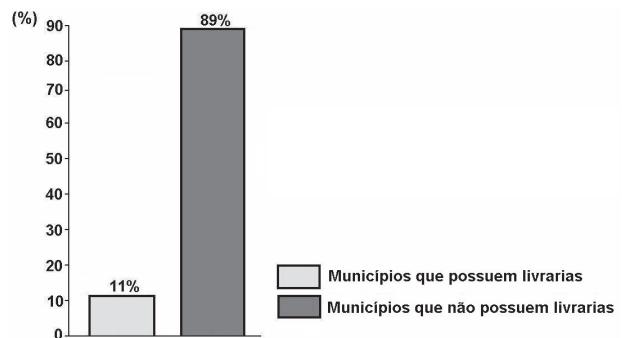
- A) abrigam os espaços de economia mais dinâmica do mundo contemporâneo, onde se localizam os principais centros de decisão que comandam a atual ordem mundial.
- B) expressam a divisão do Planeta em dois hemisférios – o Leste e o Oeste – que, apesar de integrados à economia-mundo, revelam indicadores sociais discrepantes.
- C) comprovam que o Planeta pode abrigar o dobro de seu atual contingente populacional, desde que mantido o padrão de consumo praticado pela sociedade contemporânea.
- D) registram fluxos reduzidos de informação, de pessoas, de mercadorias e de capitais, tendo em vista a saturação de suas redes de circulação, alcançada no início do século XXI.
- E) substituíram suas tradicionais fontes de energia não renováveis, historicamente empregadas na geração de eletricidade, por alternativas limpas e não poluentes.

QUESTÃO 08:

Leia os gráficos:



**Gráfico II:
Municípios brasileiros que possuem
livrarias (em %)**



Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional - INAF, 2005.

Relacione esses gráficos às seguintes informações:

O Ministério da Cultura divulgou, em 2008, que o Brasil não só produz mais da metade dos livros do continente americano, como também tem parque gráfico atualizado, excelente nível de produção editorial e grande quantidade de papel. Estima-se que 73% dos livros do país estejam nas mãos de 16% da população.

Para melhorar essa situação, é necessário que o Brasil adote políticas públicas capazes de conduzir o país à formação de uma sociedade leitora.

Qual das seguintes ações NÃO contribui para a formação de uma sociedade leitora?

- A) Desaceleração da distribuição de livros didáticos para os estudantes das escolas públicas, pelo MEC, porque isso enriquece editoras e livreiros.
- B) Exigência de acervo mínimo de livros, impressos e eletrônicos, com gêneros diversificados, para as bibliotecas escolares e comunitárias.
- C) Programas de formação continuada de professores, capacitando-os para criar um vínculo significativo entre o estudante e o texto.
- D) Programas, de iniciativa pública e privada, garantindo que os livros migrem das estantes para as mãos dos leitores.
- E) Uso da literatura como estratégia de motivação dos estudantes, contribuindo para uma leitura mais prazerosa.

QUESTÃO 09 DISCURSIVA:

O Ministério da Educação (MEC) criou o Índice Geral de Cursos – IGC, que é o resultado das notas atribuídas a cada instituição de Ensino Superior pelo MEC, considerando-se a qualidade dos cursos de graduação de cada uma delas. O IGC tem como função orientar o público sobre a qualidade do ensino oferecido em cada instituição.

Segundo o sítio do Ministério da Educação, as instituições recebem uma nota de 1 a 5, considerando:

- I** - o resultado dos estudantes no Enade; e
II - variáveis de insumo, tais como:

- corpo docente (formação acadêmica, jornada e condições de trabalho);
- infraestrutura da instituição (instalações físicas, biblioteca, salas de aula, laboratórios);
- programa pedagógico.

Com base nessas informações, considere a situação a seguir e faça o que se pede:

Um universitário que frequenta um curso de graduação em uma escola Y consulta o sítio do MEC e verifica que seu curso recebeu IGC 2,0. No mesmo endereço, ele consulta os critérios empregados pelo Ministério para o cálculo desse índice.

A) Leia esta afirmativa:

(Valor: 4 pontos)

O critério corpo docente é o que contribuiu de forma determinante para a obtenção do IGC 2,0, da escola Y.

Assinale com um X, no espaço indicado, se você **concorda** ou **não** com essa afirmativa.

Sim, concordo.

Não concordo.

Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

Argumento 1: _____

Argumento 2: _____

B) Proponha duas ações para que os atores envolvidos no curso de graduação da escola Y devem empreender com vistas à melhoria da qualidade de ensino e consequente elevação do IGC na próxima avaliação a ser realizada pelo MEC.

(Valor: 6 pontos)

1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____
5.	_____
6.	_____

QUESTÃO 10 DISCURSIVA:**(VALOR: 10 PONTOS)****Leia o trecho:**

Quais as possibilidades, no Brasil atual, de a cidadania se enraizar nas práticas sociais? Essa é uma questão que supõe discutir as possibilidades, os impasses e os dilemas da construção da cidadania, tendo como foco a dinâmica da sociedade. Antes de mais nada, é preciso dizer que tomar a sociedade como foco de discussão significa um modo determinado de problematizar a questão dos direitos. Os direitos são aqui tomados como práticas, discursos e valores que afetam o modo como as desigualdades e diferenças são figuradas no cenário público, como interesses se expressam e os conflitos se realizam.

TELLES, 2006. (Adaptado)

Na abordagem salientada nesse trecho, qual direito social você destacaria para diminuir as desigualdades de renda familiar no Brasil? Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

RASCUNHO

FORMAÇÃO ESPECÍFICA

QUESTÃO 11:

A apropriação do Secretariado Executivo, como diversas outras profissões, tem passado por uma série de modificações para se adequar às mudanças organizacionais. O quadro apresenta algumas dessas modificações de 1950 aos dias atuais:

DÉCADA	EVOLUÇÃO DO PERFIL
1950 e 1960	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cursos de datilografia, atendimento telefônico e organização de agendas. ▪ Cursos técnicos sobre taquigrafia, arquivos, Português Comercial.
1970	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ênfase nas Técnicas Secretariais, maquilagem e etiqueta. ▪ Criatividade e comunicação voltada para a recepção, o telefone, etc.
1980	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Treinamentos com o mesmo enfoque e técnicas dos programas gerenciais. ▪ Treinamento conjunto de executivos e secretárias, formando uma equipe de dois.
1990	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ênfase em produtividade, qualidade total, administração participativa, trabalho em equipe, marketing e endomarketing.
A partir de 2000	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão do conhecimento, alta tecnologia, capital intelectual, inteligência emocional, hiperqualificação, empreendedorismo.

Adaptado de Natalense (1998)

A década que representa a evolução do perfil tecnicista para o perfil de assessoria gerencial do profissional é:

- A) 1950.
- B) 1970.
- C) 1980.
- D) 1990.
- E) A partir de 2000.

QUESTÃO 12:

Leia o trecho:

Muitas empresas, ainda hoje, desconhecem ou ignoram a legislação que regulamenta a profissão de Secretário Executivo.

PORQUE

Só devem ser considerados Secretários Executivos os casos previstos no artigo 2º da Lei 7.377, de 30 de setembro de 1985, modificada pela Lei 9.261, de 10 de janeiro de 1996:

art. 2º Para os efeitos desta Lei é considerado:

I – Secretário Executivo:

- A) *o profissional 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) *O portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no artigo 4º desta Lei.*

A respeito dessas frases é CORRETO afirmar que

- A) as duas são verdadeiras, mas a segunda não se relaciona de forma correta com a primeira.
- B) as duas são verdadeiras, e a segunda é uma relação correta com a primeira.
- C) a primeira é verdadeira, e a segunda é falsa.
- D) a primeira é falsa, e a segunda é verdadeira.
- E) as duas são falsas.

QUESTÃO 13:

Ana, secretária executiva de uma construtora, foi transferida de setor, devido ao fato de seu chefe ter sido promovido para um cargo no exterior. Durante 16 anos, Ana assessorou-o com zelo e muita dedicação. O seu novo chefe demonstrou algumas resistências em tê-la no seu quadro de colaboradores, devido a alguns conflitos ocorridos com o ex-chefe de Ana.

Transcorridos três meses com a nova chefia, o sofrimento psicológico de Ana estava estampado em seu semblante. As novas imposições, as faltas de diálogo e as repetições frequentes: “Você ficou igualzinha ao antigo chefe, não consegue se ajustar ao grupo e é muito prepotente” – sempre ocorriam em meio a gritos e agressões verbais.

Em relação a essa situação, o comportamento do novo chefe pode ser considerado assédio moral, devido

- A) aos ataques repetidos, acompanhados de desqualificações que vão minando a autoconfiança, provocam sentimentos de insegurança e de culpa.
- B) aos conflitos decorrentes dessa relação, que gera recriminações, falta de diálogo e indiferenças, levando à patologia do trabalho.
- C) ao mal-estar gerado no ambiente de trabalho e à indiferença ao modelo ergométrico, causando desmotivação.
- D) ao estresse e ao esgotamento físico, desenvolvendo a síndrome de *burnout* e outras doenças que levam ao afastamento do trabalho.
- E) à atitude grosseira praticada por uma pessoa tirânica, causando descontroles emocionais e doenças do trabalho entre as pessoas ao seu redor.

QUESTÃO 14:

O quadro a seguir retrata as habilidades correspondentes às áreas de competência gerencial:

Área de competência	Descrição
1	Habilidades para entender o produto, o desenho, a concepção e o potencial.
2	Habilidade para realizar as atividades funcionais de uma organização e entender o seu funcionamento como um todo.
3	Habilidade para compreender o setor e as implicações de suas tendências e mudanças.
4	Habilidade para motivar e influenciar o comportamento dos subordinados.
5	Habilidade para criar uma rede de contato com pessoas influentes e tomadoras de decisão.
6	Habilidade de planejamento e organização de atividades.
7	Habilidades relacionadas ao reconhecimento de oportunidades.

As competências mencionadas por Hashimoto (2006) remetem a um perfil profissional de Secretário Executivo assessor, gestor e empreendedor. Assinale a alternativa que corresponde a essa relação na sequência em que aparecem no quadro:

- A) (1) conhecimento de produto; (2) liderança; (3) setor, (4) negócio; (5) rede de contato; (6) empreendedor; (7) administrativa.
- B) (1) negócio; (2) conhecimento de produto; (3) setor; (4) liderança; (5) rede de contato; (6) administrativa; (7) empreendedor.
- C) (1) empreendedor; (2) conhecimento de produto; (3) liderança; (4) negócio; (5) rede de contato; (6) setor; (7) administrativa.
- D) (1) conhecimento de produto; (2) negócio; (3) setor; (4) liderança; (5) rede de contato; (6) administrativa; (7) empreendedor.
- E) (1) setor; (2) empreendedor; (3) conhecimento de produto; (4) administrativa; (5) negócio; (6) rede de contato; (7) liderança.

QUESTÃO 15:

O termo *deontológico*, usado como sinônimo de *ética profissional*, surgiu para definir o tipo de conhecimento que pretendia orientar os indivíduos a irem ao encontro do prazer, evitando desprazer e dor. É a tarefa de ensinar os indivíduos a administrarem suas emoções, usando-as com assertividade. É CORRETO considerar a ética profissional do Secretário Executivo como

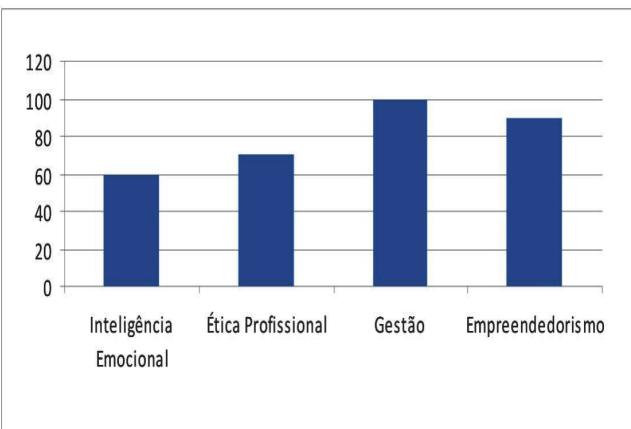
- A) a ciência do trabalho dos deveres e do cumprimento das obrigações, com foco no individual.
- B) a necessidade de obedecer ordens e cumprir normas na empresa, com foco nas metas e objetivos empresariais.
- C) a promoção e a adaptação dos desejos sociais e institucionais, que levam a uma racionalidade instrumental.
- D) a significação do obrigatório, justo e bom para o bem comum, trazendo satisfação individual e coletivo por meio de valores.
- E) a ciência a serviço de atingir o indivíduo, por intermédio da abertura de consciência.

QUESTÃO 16:

Na seção V do Código de Ética Profissional, “*Qualidades para o desempenho da profissão de Secretária*”, afirma-se que “*a Secretária deve manter-se em permanente estado de desenvolvimento profissional*”.

Com base nesse pressuposto, realizaram-se pesquisas com alunos do curso de Secretariado Executivo, para mapear o interesse em qualificação com relação às habilidades primordiais para o exercício da profissão.

Interesse de qualificação na área de Secretariado Executivo



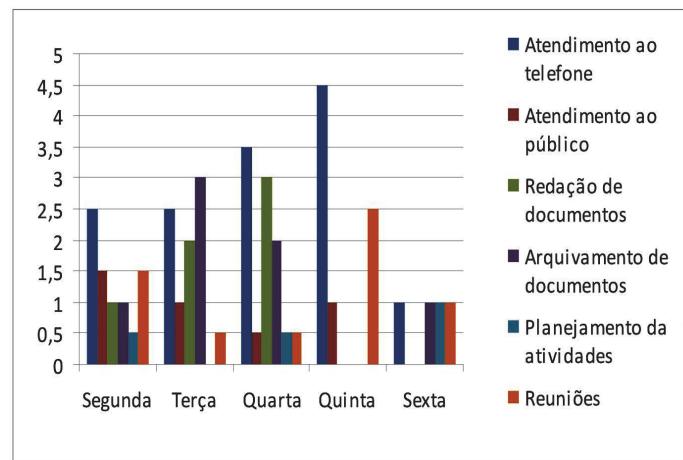
A partir do exposto, é CORRETO afirmar que

- A) gestão é a área que desperta maior interesse entre os entrevistados, em função do novo perfil profissional requerido.
- B) o campo da ética profissional é uma qualificação procurada por um número menor de participantes da entrevista.
- C) empreendedorismo e inteligência emocional são áreas que despertaram pouco interesse dos entrevistados.
- D) inteligência emocional, por sua importância no contexto empresarial, é uma das áreas mais procuradas pelos entrevistados.
- E) a demanda existente por cursos nas áreas de empreendedorismo e ética profissional é incipiente, de acordo com os entrevistados.

QUESTÃO 17:

Leia o gráfico:

Tempo utilizado para a realização de tarefas rotineiras



O gráfico demonstra as atividades realizadas por um profissional de Secretariado Executivo e o tempo gasto para o desempenho das funções. Considerando-se o contexto de administração do tempo e de gestão de desempenho neste exemplo, é CORRETO afirmar que o profissional

- A) se empenha em planejar as atividades, valorizando a capacidade de fazer planos diários.
- B) gasta parte significativa de seu tempo atendendo o telefone, em detrimento das demais atividades.
- C) organiza seu tempo de modo a permitir criação de tempo livre para possíveis imprevistos.
- D) prima por hierarquizar a importância das tarefas após executá-las diariamente.
- E) busca equilíbrio entre o tempo gasto para desempenhar as funções que lhe são dirigidas.

QUESTÃO 18:

Evento é um instrumento institucional e promocional, utilizado na comunicação dirigida, com a finalidade de criar conceito e de estabelecer a imagem de organizações, produtos, serviços, ideias e pessoas, por meio de um acontecimento previamente planejado.

Há vários tipos de eventos que a empresa pode utilizar para atingir tais objetivos.

A alternativa que relaciona, de forma CORRETA, o nome do evento e sua descrição é

- A) Brunch: evento informal, que pode tratar de diversos assuntos, inclusive fusão de empresas, mudança de funcionários, etc. Seu horário ideal é após o expediente entre 19h e 21h, por apresentar um momento apropriado para estabelecer relacionamentos profissionais, podendo, ainda, ser cenário para reuniões de trabalho.
- B) Convenção: é uma espécie de reunião, visando concentrar públicos diferenciados, ou seja, de áreas e de segmentos diferentes, para tratar de uma variedade muito ampla de assuntos ou, até mesmo, para apresentação de produtos novos no mercado. Nesses eventos, os participantes são instigados para novos desafios e continuamente motivados para atingir os objetivos propostos.
- C) Coquetel: caracteriza-se pela reunião de empresários que objetivam mostrar novos equipamentos, produtos e serviços, objetivando sua apresentação e, opcionalmente, sua venda. Pode acontecer num bar, restaurante, ou na própria empresa, visando à otimização de relacionamentos.
- D) Feira: é uma forma de exibição pública, com o objetivo de venda direta ou indireta, constituída de vários estandes, montados em lugares especiais, onde se colocam produtos e serviços. Os participantes têm um mesmo nível de conhecimento para possibilitar debates num nível mais sintonizado entre eles.
- E) Visita técnica ou Open Day: oportunidade oferecida pelas empresas para mostrar, a um público segmentado, suas instalações, equipamentos e equipes. Faz parte do planejamento dessas visitas realizar uma recepção aos convidados, exibição de audiovisual, entrega de brindes, *releases*, etc., conforme o público que será recebido.

QUESTÃO 19:

No ambiente dos negócios, há muitas situações que exigem do Secretário Executivo uma postura adequada, conforme as regras de etiqueta, cujo objetivo é evitar constrangimentos, conquistar a simpatia e de comprometimento de outras pessoas. Um momento vivenciado em praticamente todo tipo de empresa são as reuniões, para as quais é necessário atenção com as regras de etiqueta.

Assinale a alternativa em que se apresenta o conjunto de posturas adequadas na organização de uma reunião.

- A) Cortar o pensamento que está sendo verbalizado dentro de uma lógica que pode dispersar a atenção de quem está falando e prejudicar uma conclusão importante. No entanto, para não interromper a fala, é apropriado fazer um sorriso sintomático ou um gesto visível, quando se deseja fazer uma crítica ao interlocutor, pois ele entenderá a mensagem.
- B) As reuniões são necessárias, mesmo para assuntos rotineiros, que podem ser resolvidos por telefone, pois somente uma reunião formaliza as decisões empresariais para que sejam respeitadas.
- C) A reunião deve prever e cumprir um horário de início, sendo aceitável apenas prolongar seu encerramento, diante da impossibilidade de prever o nível das discussões, e da inabilidade do coordenador da reunião em controlar os debates.
- D) Quando o assunto for urgente e melindroso, normalmente envolvendo discussões sobre posturas e comportamentos, é indicado marcar a reunião de última hora para evitar ansiedade e para que os envolvidos tenham tempo para articular justificativas para posturas inapropriadas.
- E) Em uma reunião de trabalho, a irritação dos participantes é provocada pela forma de o interlocutor expor suas ideias com ironia ou agressividade. Por isso, o coordenador da reunião deve orientar os demais para evitar esse tipo de comportamento, cabendo também aos participantes, autoavaliar suas posturas.

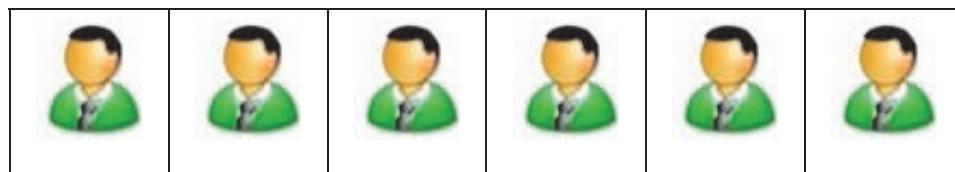
QUESTÃO 20:

Solange é Secretária do Diretor de Marketing da filial brasileira de uma empresa multinacional francesa, que ficou responsável pela organização de uma solenidade em comemoração ao Ano da França no Brasil. Solange e seu diretor estão elaborando a composição da mesa oficial do evento. Serão convidados para compor a mesa:

- Presidente da matriz na França;
- Presidente da filial brasileira;
- Prefeito de Palmas/TO, cidade-sede da filial brasileira da empresa;
- Diretor de Marketing;
- Diretor de Recursos Humanos;
- Presidente da Federação Nacional do Comércio.

Considere que cada quadro abaixo representa um lugar à mesa, destinado a uma autoridade. Identifique a alternativa que atende à correta ordem de precedência e disposição na mesa de honra.

COMPOSIÇÃO DA MESA



- | | |
|--|--|
| A) 1 Presidente da matriz – França
2 Presidente da filial brasileira
3 Diretor de Recursos Humanos
4 Diretor de Marketing
5 Presidente da Federação Nacional do Comércio
6 Prefeito da cidade de Palmas | D) 6 Diretor de Recursos Humanos
4 Presidente da Federação Nacional do Comércio
2 Presidente da matriz – França
1 Prefeito da cidade de Palmas
3 Presidente da filial brasileira
5 Diretor de Marketing |
| B) 1 Prefeito da cidade de Palmas
3 Presidente da Federação Nacional do Comércio
4 Presidente da filial brasileira
6 Presidente da matriz – França
5 Diretor de Recursos Humanos
2 Diretor de Marketing | E) 1 Prefeito da cidade de Palmas
2 Presidente da filial brasileira
3 Presidente da Federação Nacional do Comércio
4 Presidente da matriz – França
5 Diretor de Recursos Humanos
6 Diretor de Marketing |
| C) 6 Diretor de Marketing
5 Diretor de Recursos Humanos
4 Prefeito da cidade de Palmas
1 Presidente da matriz – França
2 Presidente da filial brasileira
3 Presidente da Federação do Comércio | |

QUESTÃO 21:

Leia a seguinte tabela:

Tabela de Temporalidade

SIGLAS	AI Arquivo Intermediário AP Arquivo Permanente	AIG Até a implantação da gratificação AHA Até a Homologação da Aposentadoria	V Vigência S Sim N Não			
ASSUNTO/ TIPO DOCUMENTAL	PRAZO DE ARQUIVAMENTO				ELIMINAÇÃO	OBSERVAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
	SETOR	GERAL	DEAP	AI AP		
0 ADMINISTRAÇÃO GERAL						
0-0-1 Política governamental	V	04	-	S	N	
.....						
0-1 Estrutura, Organização e Funcionamento						
0-1-1 Legislação, regulamentação.	V	04	-	N	S	
0-1-6 Comunicação Administrativa Expediente.	V	04	-	N	S	
0-1-6-1 Agradecimento. Felicitação. Despedida. Pêsames.	01	N	-	N	S	
0-1-6-2 Carta de apresentação, de recomendação, de representação.	01	N	-	N	S	
0-1-6-3 Aviso. Circular. Ofício Informação. Memorando.	02	N	-	N	S	Incluem-se expedientes e/ou processos indeferidos
0-1-6-4 Ordem de serviço.	V	04	-	N	S	V = Expira com a revogação do ato.

Paraná: Manual de Gestão de Documentos o Estado do Paraná
<http://www.arquivopublico.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/gestao.pdf> (Adaptado)

Sobre os documentos mencionados nessa tabela, é CORRETO afirmar que

- A) os documentos classificados no tipo documental sob número 0-1-1 devem ser mantidos no setor durante o tempo de vigência e, após esse prazo, transferidos para o arquivo geral por um período de quatro anos.
- B) os documentos classificados no tipo documental sob número 0-1-6 devem ser arquivados no setor pelo período de um ano e encaminhados para o Arquivo Geral, para permanecerem arquivados pelo período de quatro anos.
- C) os documentos classificados no tipo documental sob número 0-1-6-3 devem ser arquivados no setor durante o período de dois anos e, após esse prazo, encaminhados ao arquivo permanente.
- D) os documentos classificados no tipo documental sob número 0-1-6-4 devem ser arquivados no setor durante o seu prazo de vigência, sendo que tal vigência expira quando o ato for revogado.
- E) todos os documentos da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) devem ser mantidos no setor pelo seu período de vigência e encaminhados para o arquivo permanente.

QUESTÃO 22:

A conjuntura contemporânea, marcada pela globalização, pelas novas tecnologias de comunicação, pela informação, bem como pela valorização estratégica da articulação de variáveis culturais exige que os estudos de comunicação organizacional assumam uma maior complexidade, tendo em vista a necessidade de se trabalhar com os diferentes vetores de produção e consumo presentes no mundo atual. Entre esses vetores, podem-se citar: o acirramento da concorrência; a segmentação de mercados, de públicos e da mídia; a introdução de novas tecnologias que permitem o gerenciamento em tempo real, a participação vital do consumidor na produção; e a necessária articulação com o ambiente cultural – tanto aquele que se refere à dimensão local, quanto o que se refere às dimensões regionais, nacionais ou mesmo transnacionais.

Diante dessa afirmação, compete ao profissional de Secretariado Executivo compreender que

- I. em função da importância da gestão da informação integrada com os objetivos institucionais, as organizações passaram a praticar a comunicação de forma fragmentada, em departamentos estanques, como assessorias de imprensa, área de promoções, de marketing, de cerimonial e de informática;
- II. o planejamento estratégico da comunicação integrada é uma ferramenta importante para direcionar com eficiência e eficácia as ações comunicativas das organizações;
- III. a comunicação empresarial caminha para se transformar em um processo de inteligência empresarial, na qual os profissionais se tornam gestores de informações;
- IV. a comunicação se torna um elemento importante de inteligência empresarial, usufruindo das novas tecnologias, dependendo de uma política comum para toda a empresa, e seu planejamento deve ser centralizado.

Estão corretas somente as afirmativas:

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

QUESTÃO 23:

O profissional de Secretariado Executivo é o elo entre os níveis decisórios e os demais públicos da empresa e, muitas vezes, coordena uma equipe de trabalho, com responsabilidade direta nos resultados. Nessa rede de relacionamentos heterogêneos e de diferentes graus de poder, a forma de atuação desse profissional na assessoria é extremamente importante.

Como o profissional de Secretariado Executivo pode atuar como assessor da gestão, mantendo suas características de agente facilitador do trabalho em equipe?

- A) Buscando oferecer os resultados concretos esperados pela empresa em todas as instâncias.
- B) Ajudando cada membro da equipe na condução das atividades, dando apoio, aconselhamento, orientação, motivação e feedback.
- C) Treinando as pessoas por meio de troca de ideias e de experiências, a fim de viabilizar a comunicação entre os setores.
- D) Recompensando a equipe pelos resultados alcançados, comemorando o alcance das metas.
- E) Avaliando constantemente o desempenho da equipe, verificando o progresso alcançado e indicando as correções necessárias.

QUESTÃO 24:

Liderança é uma das competências gerenciais que o profissional de Secretariado Executivo deve possuir para trabalhar em equipe. Essa competência auxilia na gestão e na assessoria do executivo, nas atividades rotineiras do profissional, além de ser um fator primordial para o crescimento na profissão.

Para tanto, o profissional de Secretariado Executivo precisa saber que

- I. as características adequadas ao líder em uma organização podem ser inúteis em outra, pois é essencial sua compatibilização com culturas organizacionais específicas;
- II. os estilos de liderança são sempre eficazes. O contexto e as características dos seus seguidores determinarão os diversos estilos de liderança que deverão compor equipes;
- III. líderes eficazes possuem inteligência, personalidade sociável, grandes habilidades verbais, autoritarismo, agressividade para negócios, compreensão e perseverança;
- IV. requisitos de qualidade, envolvimento dos subordinados e conflito em torno de opções são fatores situacionais que afetam o próprio volume de participação do funcionário;
- V. a eficácia da liderança depende da estrutura das tarefas, poder da posição, relações líder-membro, grupo de trabalho, características dos subordinados, cultura organizacional e cultura nacional.

Estão corretas somente as afirmativas

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

QUESTÃO 25:

As organizações, de uma maneira geral, demandam funcionários ativos e atuantes. O mais importante, nesse cenário de globalização e competição acirrada, não é apenas estar empregado, mas ser empregável.

Para o profissional de Secretariado Executivo ser empregável, é necessário

- A) possuir capacidade de desempenhar suas funções com competência, honestidade, tecnicidade e zelo.
- B) ampliar as habilidades conceituais, incrementar a macrovisão e a sua capacidade de gerar renda.
- C) ter comprometimento com os objetivos organizacionais e com a capacidade de tomar decisões.
- D) ter condição de se adaptar às contínuas mudanças no mundo do trabalho e estar apto a nele permanecer.
- E) ter capacidade de gerar o próprio trabalho, ter conhecimento técnico e até abrir um negócio próprio.

QUESTÃO 26:

A definição do tipo de consultoria possibilita ao consultor definir com maior clareza o produto que será oferecido ao cliente, como relatórios, manuais de treinamentos, manuais de conteúdo e descrição de processos.

Qual é a importância para o consultor em estabelecer essa definição?

- A) Permitir ao cliente satisfazer suas necessidades e expectativas empresariais, de acordo com o consultor.
- B) Possibilitar ao consultor avaliar o grau de aceitação ou resistência durante o processo de trabalho.
- C) Auxiliar o consultor a justificar o tempo estimado para a execução das tarefas e o preço do projeto.
- D) Permitir ao cliente calcular o retorno financeiro, decorrente das melhorias implantadas.
- E) Fornecer ao consultor dados para elaborar seu currículo de experiências e de expectativas de trabalho.

QUESTÃO 27:

O planejamento estratégico passou a ocupar lugar no mundo empresarial em meados dos anos 1960, em resposta à obsolescência dos modelos tradicionais de gestão. A partir da década de 1980, o modelo de gestão com foco no planejamento ganhou amplitude, profundidade e complexidade. O profissional de Secretariado Executivo passou a desenvolver formas de acompanhamento e de controle nos processos de gestão, além de enfrentar desafios e de aproveitar as oportunidades que encontra no ambiente de trabalho, desenvolvendo uma excelência de serviços com sua chefia imediata e clientes.

Qual modelo de gestão permite desenvolver esses aspectos estruturais no perfil do profissional de Secretariado Executivo?

- A) Abordagem burocrática.
- B) Abordagem de aprendizagem.
- C) Abordagem mecanicista.
- D) Abordagem estratégica.
- E) Abordagem estruturalista.

QUESTÃO 28:

A estratégia é definida como as regras e as diretrizes para a tomada de decisão que orientam o processo de desenvolvimento de uma organização.

Portanto, as decisões estratégicas são aquelas que

- I. permitem à empresa desenvolver-se e prosseguir seus objetivos da melhor forma, considerando suas relações com o ambiente em que se insere;
- II. desenvolvem os valores da corporação, a capacitação gerencial e o planejamento de curto prazo;
- III. propiciam respostas às flutuações de mercado, procurando manter uma sintonia entre os setores da organização, a fim de potencializar os lucros;
- IV. são interdependentes e refletem as exigências operacionais, em termos de programação da produção, custos e tecnologia disponível;
- V. capacitam as pessoas a pensar estrategicamente, alcançando uma mudança de comportamento e cultura organizacional.

É CORRETO somente o que se afirma em

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

QUESTÃO 29:

O comportamento humano busca, no trabalho conjunto, habilidades gerenciais que são consideradas essenciais: o controle emocional, a empatia, a sociabilidade, o saber ouvir, o dar e o receber *feedback*.

Quando a empresa, na figura dos seus integrantes, tem internalizada uma atitude de isenção diante das diferenças, torna-se capaz de percorrer, de forma mais segura e competente, os caminhos intrincados das relações humanas e de aprender com elas.

Qual é o comportamento que impacta negativamente em atitudes que agregam valor no dia a dia das organizações?

- A) A interação humana: a busca pela autonomia e a necessidade de autorrealização exigem um entendimento de como isso será possível.
- B) O desempenho: a qualidade, a produtividade, a ética nos negócios passaram a exigir atenção, que se traduz em resultados.
- C) A diversidade: promoção da convivência e a compreensão das diferenças presentes nas organizações.
- D) A competitividade: incentivo à competitividade entre os membros como forma de controle da dimensão de poder.
- E) A temporariedade: necessidade de se preparar para mudar constantemente, porque a velocidade das mudanças é intensa.

QUESTÃO 30:

Um bom clima organizacional não é uma estratégia simples, necessita de articulações especializadas, desencadeia importantes facilitadores da produtividade e qualidade de vida no trabalho.

O que podemos considerar como Qualidade de Vida no Trabalho?

- A) Oportunidade para desenvolver a capacidade humana, informação compartilhada e valorização do indivíduo.
- B) Condições facilitadoras que impliquem bem-estar do funcionário, tanto no âmbito pessoal quanto profissional.
- C) Estrutura da organização do trabalho, para estabelecer direitos e deveres dos trabalhadores.
- D) Integração social dos trabalhadores com ausência de preconceito, estereotipias e competitividade.
- E) Organização do trabalho, como meio de ganhar a vida com um salário justo e compensador.

QUESTÃO 31:

Leia o texto:

Para: Ana Maria Otto Matos
Gerente de Benefícios

Assunto: Melhoria das condições do horário de almoço da empresa

O tempo de apenas 40 minutos de almoço é irreal e inadequado pela incapacidade do restaurante de fornecer mais de 80 refeições por vez para uma população de 600 funcionários.

O restaurante não tem capacidade para receber e servir os 600 funcionários no tempo que foi dedicado ao horário de almoço. Faz um ano, ou mais, que a situação se mantém, sem que se tomem providências, seja para aumentar o horário, seja para aumentar o restaurante. A fila, que rouba o tempo reservado ao horário de almoço, causa tanta irritação que a refeição acaba fazendo mal.

Dante dos dados, sugiro rever os procedimentos e o tempo dedicado ao horário do almoço.

Atenciosamente,

Pedro da Silva
Supervisor do Setor de Produção

Toda correspondência empresarial deve deixar clara a intenção do autor, pois “a intenção indicará, sempre, o modo, a maneira como será conduzida a comunicação. Não é uma questão de estilo; é uma questão de tratamento. É a intenção que determinará as palavras que serão usadas para tratar o assunto e alcançar o resultado desejado.” (Machado Neto, 2003)

Na correspondência citada, a intenção do emissor é

- A) limitar-se a criticar os procedimentos de tempo de almoço e as instalações do restaurante da empresa.
- B) ater-se a descrever a situação dos funcionários da empresa, que se sentem prejudicados pelos procedimentos no horário do almoço.
- C) apresentar propostas de melhorias nas condições de almoço dos funcionários da empresa, a partir dos dados coletados nesse horário.
- D) estabelecer uma relação de entendimento com a Divisão de Benefícios, a fim de conquistar melhores condições de trabalho para os funcionários.
- E) sugerir a revisão dos horários e organização do restaurante, para melhorar as condições de almoço dos funcionários.

QUESTÃO 32:

O Manual de Redação da Presidência da República (www.planalto.gov.br) estabelece as normas para a redação de documentos oficiais.

Para redigir um ofício, é correto afirmar que

- A) nas comunicações oficiais, está abolido o uso do tratamento *Vossa Santidade*. Aos Sacerdotes utiliza-se *Vossa Excelência*.
- B) fica dispensado o emprego do superlativo *ilustríssimo* para as autoridades que recebem o tratamento de *Vossa Senhoria* e para particulares, sendo suficiente o uso do pronome de tratamento *Senhor*.
- C) ao tratamento *Vossa Magnificência*, empregado por força da tradição, em comunicações dirigidas aos reitores de universidades e autoridades religiosas, corresponde-lhe o vocativo *Magnífico Reitor, Magnífico Padre*.
- D) o Manual estabelece o emprego de vários fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial, entre eles: *Respeitosamente* para autoridades superiores e *Atenciosamente* para autoridades de mesmo nível hierárquico ou inferiores.
- E) para padronizar todas as comunicações oficiais, incluindo as assinadas pelo Presidente da República, deve-se trazer o nome e o cargo da autoridade que as expede, abaixo do local de sua assinatura.

QUESTÃO 33:

A Redação Oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. Ela se caracteriza pela impessoalidade, uso do padrão culto da linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade, como dispõe a Constituição no artigo 37: “*A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência(..)*”.

BRASIL: *Manual de Redação da Presidência da República, Parte I, cap. I, 2002*.

Dessa forma, considera(m)-se como **impessoalidade**.

- A) as impressões individuais de quem comunica, de quem recebe a comunicação e o caráter pessoal do assunto tratado.
- B) a clareza, a concisão, a objetividade e a informalidade do texto de que nos valemos para elaborar os expedientes oficiais.
- C) a concisão, a clareza, a formalidade, a uniformidade, as impressões pessoais de quem comunica.
- D) a utilização de estilo literário ou jornalístico, clareza, concisão, formalidade e uniformidade.
- E) a ausência de impressões individuais de quem comunica e de quem recebe, ou seja, o caráter impessoal do próprio assunto.

QUESTÃO 34:

O Manual de Redação da Presidência da República (www.planalto.gov.br) estabelece as normas para a redação de documentos oficiais.

Ao redigir um ofício, quais elementos compõem a estrutura desse tipo de documento?

- A) Título, Local e data, Destinatário, Vocativo, Texto, Fecho e Assinatura.
- B) Vocativo, Local e data, Destinatário, Texto, Fecho e Assinatura.
- C) Título, Local e data, Destinatário, Texto, Fecho e Assinatura.
- D) Título, Local e data, Destinatário, Vocativo, Texto e Assinatura.
- E) Local e data, Destinatário, Vocativo, Texto, Fecho e Assinatura.

QUESTÃO 35:

When deciding on the relevance of information, it is important to judge the difference between facts and value opinions. In this sense, it's important to understand the passages from reports.

Summary of Previous Report made by Purchasing Department at Interbloch HQ in July 2009

The purpose of this report is to assess the relative costs of copy facilities based on different methods of payment. The methods examined are:

- 1. Rental 2. Leasing 3. Buying
- 1.1. The rate of rental depends on copy volume. At 10,000 copies a month, the rate is 1.75p/per copy. A total of £175.
- 2.1. On a five years lease, the monthly charge is £44.13. The total price is £154.13.
- 3.1. The capital costs of buying, after tax, is £1125.60. Over five years, that is £18.76 a month. Add running costs of 1.1p per copy and this gives a monthly total of £128.76 for 10,000.

According to the report above is correct to state that

- A) the leasing method cost will depend on the copies amount per month.
- B) buying is the most expensive cost considering machine taxes.
- C) buying is the cheapest cost considering the monthly total and copy volume.
- D) rental is the best solution, the best method, and the cheapest.
- E) leasing method would be an option, but rental is cheaper.

QUESTÃO 36:

Read the article about eBay.

Breaking into new markets

A business model for e-commerce?

eBay, the world's leading online auctioneer, has a business model that definitely suits the Internet. Thanks to many clever search features, it can match up sellers and buyers of even the most unfamiliar items. And because of its smart cost and revenue structure (it charges a modest commission on each transaction and does not store goods), eBay has been one of the most consistently profitable



e-commerce businesses. In the first quarter, its net income more than doubled, to \$104.2m, on revenues of \$476m. This was partly due to eBay's acquisition of PayPal, a payments business, last year.

Taking out the effects of that deal, sales were up by 56% over the previous year. One of eBay's greatest strengths, however, is also one of the biggest risks it faces. Its business, like any marketplace, is a natural monopoly, and so once it is established, it is pretty hard for a newcomer to challenge it. This has already aroused the interest of America's Department of Justice. It took no action after an investigation a couple of years ago, but some think it will be tempted to take another look as eBay expands.

<http://digitalenterprise.org/models/models.html>

Now read these statements and decide whether they are True or False.

- I. eBay is regarded as the top online auction company.
- II. The company buys goods and holds them before reselling them.
- III. It makes a large profit on every deal.
- IV. eBay has only just started to make a profit.
- V. eBay has recently bought a payments business.
- VI. The US Department of Justice has tried to stop eBay trading.

The only alternative that is CORRECT is

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

QUESTÃO 37:

A redação comercial é atribuição do Secretário Executivo. Cabe a ele, portanto, conhecer as diversas formas de garantir a coesão e a coerência entre os elementos de um texto.

Leia o texto:

De: Gerente Financeiro

Para: Coordenador de Viagens

Assunto: **viagens para exterior**

Nossa empresa apresenta um quadro de despesas acima do planejamento financeiro, _____ uma das despesas que ultrapassou os limites do planejamento foram os gastos com viagens ao exterior.

Solicitamos que os próximos pedidos de viagens sejam encaminhados para aprovação do setor financeiro com antecedência de 15 dias.

(Assina).

Para que esse texto forme uma estrutura coesa, a palavra que preenche CORRETAMENTE a lacuna é

- A) lamentavelmente.
- B) sendo que.
- C) ou seja.
- D) se bem que.
- E) sendo assim.

QUESTÃO 38 DISCURSIVA:**(Valor 10 pontos)****Redija um ofício conforme as informações:**

A Secretaria de Ensino Superior – SESU, através da Portaria nº. 2.349/09, solicita a todas as Universidades Brasileiras a implantação do Projeto de Gerenciamento Integrado com o propósito de unificação dos processos gerenciais das Universidades Públicas Federais. O prazo de implantação será de noventa dias, a contar da publicação da portaria. O curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco não pode cumprir o prazo estabelecido e solicita sua prorrogação.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

RASCUNHO

QUESTÃO 39 DISCURSIVA:

(Valor 10 pontos)

Leia a carta:

Campinas, Agosto/ 2009.

Para
ELETROLINKS
MARIA

REFERÊNCIA: SOLICITO ESTÁGIO NESSA EMPRESA
PARA CUMPRIR NORMAS DA FACULDADE.

Para me formar em Secretariado, preciso fazer um relatório, e
gostaria de ver se posso fazer meu projeto final de estágio em
sua empresa.

Por favor, entre em contato comigo, o quanto antes se
possível, pois preciso começar logo. O horário deve ser
comercial, menos sábado.

Obrigada

João Alberto Silva
joao_gatinho@hotmail.com
3º Semestre

Reelabore a carta, aplicando os conceitos de coesão e norma culta da língua.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

RASCUNHO

QUESTÃO 40 DISCURSIVA:**(Valor 10 pontos)**

You are an Executive Secretary at an international company. You are in charge of taking messages most of the time. You have finished your work, but your manager hasn't arrived from a meeting. Leave him a message, with the information of phone calls received from Valentina (office workmate), about car and from wife about buying milk and daughter school pick up.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

RASCUNHO

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA

As questões abaixo visam a levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.

Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços próprios (à direita) da Folha de Respostas.

Agradecemos sua colaboração.

QUESTÃO 01:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação geral?

- | | |
|-----------------|-------------------|
| A) Muito fácil. | D) Difícil. |
| B) Fácil. | E) Muito difícil. |
| C) Médio. | |

QUESTÃO 02:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação específica?

- | | |
|-----------------|-------------------|
| A) Muito fácil. | D) Difícil. |
| B) Fácil. | E) Muito difícil. |
| C) Médio. | |

QUESTÃO 03:

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A) muito longa.
- B) longa.
- C) adequada.
- D) curta.
- E) muito curta.

QUESTÃO 04:

Os enunciados das questões da prova, na parte de Formação Geral, estavam claros e objetivos?

- A) Sim, todos.
- B) Sim, a maioria.
- C) Apenas cerca da metade.
- D) Poucos.
- E) Não, nenhum.

QUESTÃO 05:

Os enunciados das questões da prova na parte de formação específica estavam claros e objetivos?

- A) Sim, todos.
- B) Sim, a maioria.
- C) Apenas cerca da metade.
- D) Poucos.
- E) Não, nenhum.

QUESTÃO 06:

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A) Sim, até excessivas.
- B) Sim, em todas elas.
- C) Sim, na maioria delas.
- D) Sim, somente em algumas.
- E) Não, em nenhuma delas.

QUESTÃO 07:

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder a prova?

- A) Desconhecimento do conteúdo.
- B) Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C) Espaço insuficiente para responder às questões.
- D) Falta de motivação para fazer a prova.
- E) Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

QUESTÃO 08:

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A) não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B) estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C) estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D) estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E) estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

QUESTÃO 09:

Qual foi o tempo gasto para concluir a prova?

- A) Menos de uma hora.
- B) Entre uma e duas horas.
- C) Entre duas e três horas.
- D) Entre três e quatro horas.
- E) Quatro horas e não consegui terminar.

ENADE