

**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.marciobaraldi.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](http://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 oxibiodegradáveis 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, agravarão 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 exhibe “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. “Estávamos 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.

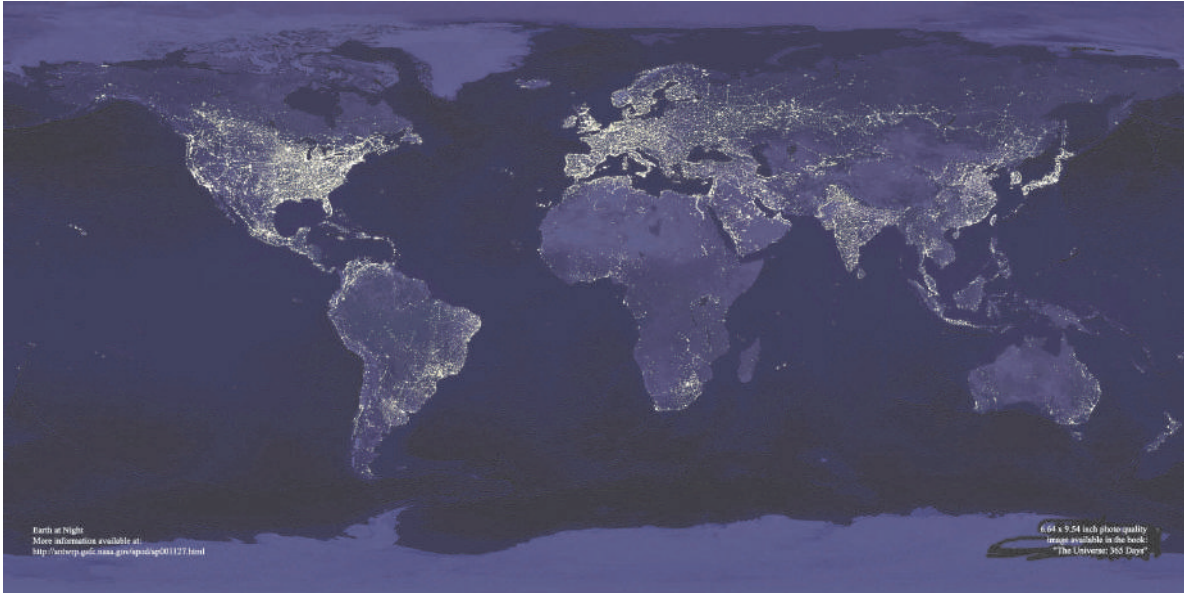
CRUZ, Leonardo. Folha de S. Paulo, p. E1, 05/09/2009.

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

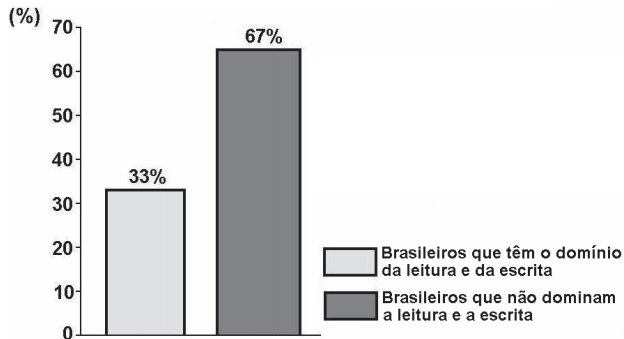
Com base na leitura desse planisfério, é **CORRETO** afirmar que as regiões continentais em que se verifica luminosidade noturna mais intensa

- 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.

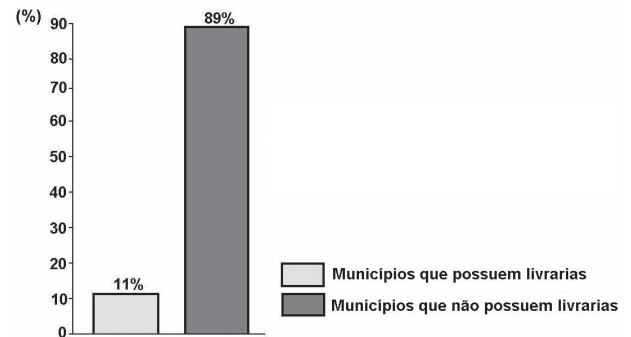
**QUESTÃO 08:**

Leia os gráficos:

**Gráfico I:**  
**Domínio da leitura e escrita pelos brasileiros (em %)**



**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:

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

Adaptado de Natalense (1998)

**A década que representa a evolução do perfil técnico 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.

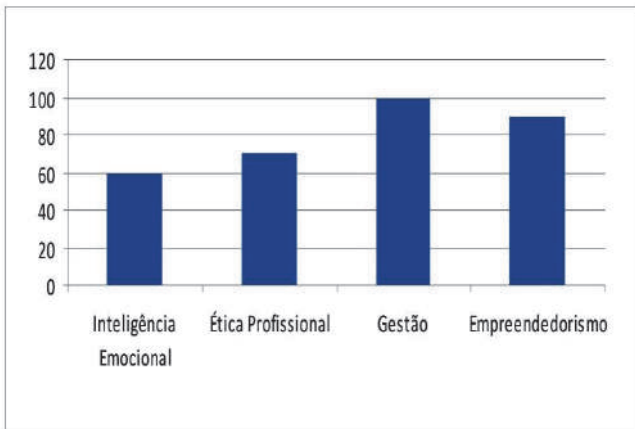


**QUESTÃO 16:**

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



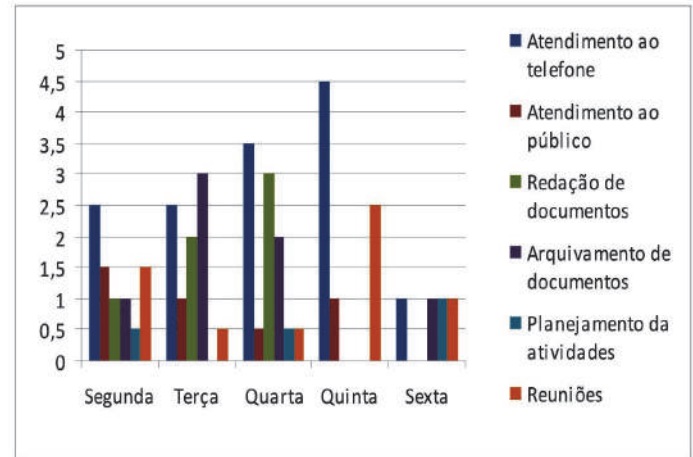
A partir do exposto, é **CORRETO** afirmar que

- 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.