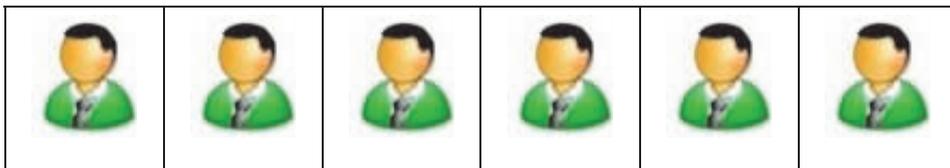


QUESTÃO 20:

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**PLATEIA**

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

QUESTÃO 21:

Leia a seguinte tabela:

Tabela de Temporalidade

SIGLAS	AI Arquivo Intermediário	AIG Até a implantação da gratificação		V Vigência		OBSERVAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
	AP Arquivo Permanente	AHA Até a Homologação da Aposentadoria		S Sim	N Não	
	ASSUNTO/ TIPO DOCUMENTAL	PRAZO DE ARQUIVAMENTO			ELIMINAÇÃO	
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 imprensas, 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 lídermembro, 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, estereótipos 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.

Diante 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 valem 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

ENADE