

Questão 21 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

O desenvolvimento da profissão de secretário, no Brasil, acompanha o ambiente empresarial, adaptando-se aos paradigmas vigentes. Enumere a segunda coluna de acordo com a primeira e marque a alternativa que apresenta a sequência correta.

- | | | |
|---------------|-----|---|
| (1) Anos 50 | () | Espera-se que o secretário seja empreendedor, assessor, executante, polivalente e que tenha uma visão integral dos procedimentos empresariais. |
| (2) Anos 60 | () | Os profissionais têm a profissão regulamentada e passam a desempenhar funções de assessoria. |
| (3) Anos 70 | () | Cabe ao profissional a execução de técnicas como datilografia e taquigrafia e de atividades de organização de arquivos, anotações de recados e atendimentos telefônico. |
| (4) Anos 80 | () | Com o advento dos recursos tecnológicos, as organizações passam a buscar intensamente a qualidade total e a valorização dos clientes, o que causa uma redefinição no papel dos secretários. |
| (5) Anos 90 | () | Os secretários passam a ser membro ativo na gerência da empresa. |
| (6) Anos 2000 | () | Há valorização profissional por parte dos empresários, com treinamento gerencial. |

- A. 5, 1, 4, 6, 2, 3.
B. 5, 1, 2, 6, 4, 2.
C. 6, 4, 1, 5, 3, 2.
D. 6, 4, 5, 1, 2, 3.

Questão 22 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

São atribuições do Secretário Executivo, exceto:

- A. definição dos programas e dos métodos de trabalho, avaliação dos objetivos organizacionais e desenvolvimento das estratégias necessárias para alcançá-los.
B. planejamento, organização e direção de serviços de secretaria.
C. redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro.
D. versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender as necessidades de comunicação da empresa.

Questão 23 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

"A secretária hoje anda com o *laptop* e o celular da empresa e tem de estar pronta para ajudar em qualquer horário, mesmo em casa. São gestoras ativas, são quase executivas"

(VALLUIS, M.A. De *laptop* e celular, secretária adquire perfil executivo. *Jornal o Estado de São Paulo*. 26 de setembro de 2004)

Todas as alternativas podem ser correlacionadas à fala acima, exceto:

- A. A tecnologia exige profissionais cada vez mais capacitados.
B. A mudança no perfil da profissão passou a atrair homens para a área, embora eles ainda sejam minoria.
C. Secretário Executivo é uma profissão que cresce em paralelo com o desenvolvimento humano e tecnológico.
D. As competências de um Secretário Executivo incluem fluência em outro idioma e domínio de tecnologia.

Questão 24 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Com relação à redação de documentos oficiais, é correto afirmar que:

- A. o ofício é usado para comunicação entre órgãos privados e exige papel timbrado.
B. o requerimento é um documento reproduzido em duas vias com finalidade de alteração de atos oficiais.
C. o requerimento é usado para solicitar algo a uma autoridade.
D. a procuração é um documento apenas de caráter público.

Questão 25 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Tipo de comunicação em que autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de um serviço e praticam outros atos de sua competência.

- A. Memorando.
B. Ata.
C. Portaria.
D. Ofício.

Questão 26 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

O reitor de uma universidade precisa enviar uma carta, como documento oficial, ao presidente da República. Quais serão os tratamentos usados, no vocativo e ao longo do texto?

- A. Excelentíssimo Senhor Presidente da República – Sua Excelência.
B. Senhor Presidente da República – Senhor.
C. Excelentíssimo Senhor Presidente da República – Senhor Presidente.
D. Excelentíssimo Senhor Presidente da República – Vossa Excelência.

Questão 27 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Denomina-se Circular o documento:

- A. que relata de forma sucinta fatos e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião para um determinado fim.
- B. usado pelos órgãos da Administração Pública para tratamento de assuntos oficiais entre si e também com particulares.
- C. eminentemente interno, assinado pelo diretor geral da empresa.
- D. destinado, ao mesmo tempo, a vários departamentos ou pessoas.

Questão 28 - Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

O texto abaixo é um exemplo de índice de código de classificação de documentos de arquivo.

CLASSE	000	ADMINISTRAÇÃO GERAL
SUBCLASSE	010	ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO
GRUPO	012	COMUNICAÇÃO SOCIAL
SUBGRUPOS	012.1	RELAÇÕES COM A IMPRENSA
	012.11	CREDENCIAMENTO DE JORNALISTAS

O código de classificação de documentos de arquivo é um instrumento de trabalho utilizado para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido por um órgão no exercício de suas funções e atividades. Sobre ele é incorreto afirmar:

- A. A codificação é a última etapa do processo de arquivamento e tem como finalidade descrever resumidamente o conteúdo do documento.
- B. A classificação é uma das atividades do processo de gestão de documentos arquivísticos, o qual inclui procedimentos e rotinas específicas que possibilitam maior eficiência e agilidade no gerenciamento e controle das informações.
- C. O sistema decimal de classificação por assuntos constitui-se num código numérico dividido em dez classes e estas, por sua vez, em dez subclasses e assim sucessivamente. As dez classes principais são representadas por um número inteiro, composto de três algarismos.
- D. Os códigos numéricos refletem a subordinação dos subgrupos ao grupo, do grupo à subclasse e desta, à classe. Esta subordinação é representada por margens, as quais espelham a hierarquia dos assuntos tratados.

Questão 29 - Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Na obra *Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública* (Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001) encontra-se a seguinte definição para “arquivo”: “1. Conjunto de documentos independente da natureza dos suportes, acumulados por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, no desempenho de suas atividades. 2. Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e utilização de arquivos (1)”. Das explicações abaixo, necessárias para a correta compreensão do termo “arquivo”, assinale a incorreta.

- A. Suportes são os materiais em que se registram as informações (por exemplo, o papel, no caso de mídia impressa).
- B. Conservação de arquivos é atividade-meio da administração pública exercida exclusivamente por profissional de Secretariado Executivo.
- C. Pessoa jurídica é a entidade abstrata com existência e responsabilidade jurídicas como, por exemplo, uma associação, empresa, companhia, legalmente autorizadas. Podem ser de direito público (União, Unidades Federativas, Autarquias etc.), ou de direito privado (empresas, sociedades simples, associações etc.).
- D. Custódia de arquivos compreende a guarda de uma documentação em condições adequadas de preservação, conservação e segurança.

Questão 30 - Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Constituem-se direitos dos Secretários e das Secretárias, segundo o Art.4º do Código de Ética do Profissional de Secretariado, publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989, exceto:

- A. participar de entidades representativas da categoria.
- B. direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética.
- C. defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.
- D. receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade.

Questão 31 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

O conceito de Inteligência Emocional (IE) surgiu nos anos 90 e ganhou grande dimensão no ambiente organizacional. Assinale a alternativa incorreta.

- A. O gerenciamento das próprias emoções é também uma competência indispensável ao Secretário Executivo.
- B. As emoções desempenham um papel importante no local de trabalho.
- C. Pessoas que possuem Quociente de Inteligência (QI) elevado mas carecem de IE devem trabalhar para pessoas que possuem um QI inferior ao delas, mas que se destacam nas habilidades da IE.
- D. IE refere-se à capacidade do ser humano de identificar os próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a si mesmo e de gerenciar bem suas emoções.

Questão 32 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Que palavra completaria adequadamente o excerto abaixo, retirado do artigo *Ética e Gerenciamento das Emoções: Saberes Essenciais ao Sucesso do Secretário Executivo*?

A _____ significa querer saber o que outra pessoa sente, sem precisar ter que nos dizer. Normalmente as pessoas não dizem o que sentem, mas expressam, pelo tom de voz, pelas expressões faciais, pelos gestos e por muitos sinais não verbais. Ao(À) Secretário(a) Executivo(a) é imprescindível a prática da _____, principalmente naqueles dias em que o Chefe está indisposto e não quer, por exemplo, ver ninguém. Nesses momentos, é preciso estar ao seu lado, ouvi-lo de forma solícita, oferecer-lhe um chá, um analgésico e livrá-lo, se possível, das visitas indesejadas.

(RÊGO, C.C.A.B. Disponível em: <http://www.dasecretariado.ufba.br/artigosecretariadositeDAUFBA%5B1%5D.pdf>)

- A. relação interpessoal.
- B. iniciativa própria.
- C. solidariedade.
- D. empatia.

Questão 33 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Para a elaboração do planejamento estratégico que estabelecerá a direção a ser seguida pela empresa, é necessário:

- A. formalizar o planejamento estratégico, mesmo que este se caracterize como um processo flexível e sujeito a alterações.
- B. nomear um funcionário que executará esse planejamento.
- C. adotar um planejamento já implantado com sucesso em outra empresa do mesmo setor.
- D. considerar o planejamento estratégico como um produto final apresentado aos funcionários na forma de um manual.

Questão 34 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Analise as seguintes proposições e assinale a alternativa correta.

- I. Situações com nível adequado de conflito transmitem uma imagem neutra, diminuindo o desempenho das equipes.
- II. A elevada intensidade de conflito nas organizações promove maiores níveis de desempenho, devido à alta competitividade entre os membros da equipe.
- III. Situações conflitantes podem aumentar o desempenho das equipes, muito embora demandem tempo e energia.

- A. Todas estão corretas.
- B. Apenas III esta correta.
- C. Apenas I está correta.
- D. Apenas II está correta.

Questão 35 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

O planejamento diário, semanal e mensal de atividades rotineiras do profissional de Secretariado Executivo é uma prática que pressupõe a administração do tempo. Pode-se afirmar sobre essa prática, exceto:

- A. Permite definir prioridades e concentrar esforços no que se faz mais urgente.
- B. Reduz o tempo necessário ao desempenho das tarefas, pois permite maior controle do fluxo de trabalho e dos resultados.
- C. É ferramenta imprescindível na avaliação de desempenho dos funcionários envolvidos na gerência da organização.
- D. Auxilia na tomada de decisões e no estabelecimento das tarefas que podem ser delegadas a outras pessoas.

Questão 36 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

A tomada de decisões é habilidade técnica imprescindível no ambiente organizacional. Assinale a alternativa incorreta.

- A. O processo de tomar decisões para resolver problemas e aproveitar oportunidades tem cinco fases principais: identificação do problema ou oportunidade, diagnóstico, geração de alternativas, escolha de uma alternativa e avaliação da decisão.
- B. Soluções para problemas rotineiros fazem parte das decisões programadas.
- C. Se um problema não surge com frequência suficiente para ser resolvido por uma política, ele deve ser resolvido por uma decisão não-programada.
- D. Denomina-se incerteza a condição para tomada de decisão na qual os gestores enfrentam situações externas previsíveis ou têm as informações necessárias para estabelecer a probabilidade de determinados eventos.

Questão 37 - Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Conjunto de técnicas administrativas cujo objetivo é aperfeiçoar o funcionamento das organizações:

- A. Organização e Métodos.
- B. Marketing.
- C. Banco de dados.
- D. Programação Eletrônica.

Questão 38 - Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Quanto à organização de eventos, o Secretário Executivo deve, exceto:

- A. levar em consideração os objetivos do evento, realizando planejamento criterioso que evite falhas e não comprometa a imagem da instituição.
- B. organizar todos os detalhes sem preocupação com o orçamento, pois este é de competência do departamento financeiro da instituição.
- C. adotar um *checklist* que contemple o maior número possível de itens, mesmo os aparentemente desnecessários.
- D. descrever todas as etapas e todos os procedimentos, considerando seu acompanhamento e controle.

Questão 39 - Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

No mundo empresarial, surgem oportunidades para os mais diversos tipos de eventos, cada um com finalidade específica. Estabeleça a correspondência e assinale a alternativa correta:

- (1) *Briefing* () Funciona como um congresso, mas o público é diferente. Há uma ligação maior entre os participantes. É reunião fechada, promovida por entidades empresariais ou políticas, na qual se busca a integração de pessoas pertencentes a uma determinada organização, para que possam agir em defesa dos interesses da instituição promotora.
- (2) *Brunch* () Oportunidade oferecida a um público segmentado para mostrar instalações, equipamentos e equipes. Há recepção dos convidados, apresentação de audiovisual, entrega de brindes, *releases*, conforme o público.
- (3) Convenção () Evento informal recentemente importado dos Estados Unidos cujo nome caracteriza a junção de *breakfast* (café da manhã) com *lunch* (almoço). Seu horário é após o expediente e nele podem ser tratados os mais diversos assuntos.
- (4) Visita técnica ou *Open Day* () Exposição oral, de cunho informativo, feita por um profissional de renome para participantes que possuem conhecimento prévio do assunto a ser debatido.

- A. 3, 4, 1, 2.
- B. 3, 1, 4, 2.
- C. 3, 4, 2, 1.
- D. 4, 1, 2, 3.

Questão 40 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Assinale a correlação inadequada:

- A. Gafe de etiqueta ↔ Entregar um cartão de visitas amassado ou rabiscado.
- B. Sistema Gestor de Base de Dados (SGBD) ↔ Sistema gerencial que permite a coleta de informações de desempenho de empresas de um mesmo setor.
- C. Assédio moral ↔ Forma de psicoterrorismo no trabalho, semelhante ao *bullying* nas escolas.
- D. Código de Ética ↔ Conjunto de normas que devem pautar a conduta do profissional no exercício de sua profissão.

Questão 41 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

A inserção, no contexto organizacional, de noções de responsabilidade social pressupõe uma nova abordagem comunicativa, delineando estratégias e instrumentos característicos aos públicos com os quais a organização se relaciona, uma vez que a ideologia de consumo, anteriormente inerente às atividades empresariais comunicativas perdeu espaço na opinião pública, que, atualmente, vem aderindo a uma postura ética de consumo e desenvolvimento sustentável.

(SANTOS et al. *A Representação da Imagem Organizacional sob a perspectiva do Processo de Comunicação: um estudo sobre a Cetrel S.A.* Disponível em: <http://www.dasecretariado.ufba.br/OCasodaCETRELS%5B1%5D.A.pdf>)

É incorreto afirmar:

- A. As novas formas de quantificar e qualificar os níveis de responsabilidade de uma organização, como o Certificado Internacional de Responsabilidade Pública (S.A. 8000) e o Certificado Internacional de Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001), podem contribuir para a formação de uma Imagem Organizacional favorável.
- B. Imagem Organizacional é o conjunto de elementos de identificação físico-visual de uma organização: razão social, logomarca, discurso corporativo (filosofia empresarial).
- C. O processo de comunicação tem papel importante na construção de uma Imagem Organizacional favorável.
- D. Imagem Organizacional é o conjunto de percepções, representações, crenças e impressões do público a respeito de uma organização.

Questão 42 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

Os rumos da nova economia exigem gestores multifuncionais, com atuação cada vez mais ampliada. Para isso é preciso o suporte de uma equipe bem articulada, coesa e sincronizada. São itens necessários à formação da equipe, exceto:

- A. estabelecimento de funções.
- B. respeito à individualidade.
- C. pensamento independente e autoritário.
- D. compartilhamento de informações.

Questão 43 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

A criatividade de um profissional de Secretariado Executivo pode ser observada

- A. em sua fluência conceitual e abertura mental.
- B. na manifestação de sua autoridade.
- C. no seu grau de independência.
- D. em seu compromisso com o trabalho.

Questão 44 – Conhecimentos Específicos - Secretário Executivo

A autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica são garantidas, nos termos da legislação em vigor,

- A. pelo envio de cópia para o chefe imediato.
- B. pela confirmação de recebimento por parte do destinatário.
- C. pela impressão e pelo arquivamento da mensagem.
- D. pela certificação digital e pela assinatura eletrônica, regulamentadas pela MP nº 2.200-2, de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Questão 45 – Língua Inglesa - Secretário Executivo

Read the text below and answer the questions that follow.

Better talent is worth fighting for. At senior levels of an organization, the ability to adapt, to make decisions quickly in situations of high uncertainty, and to steer through wrenching change is critical. But at a time when the need for superior talent is increasing, big US companies are finding it difficult to attract and retain good people. Executives and experts point to a severe and worsening shortage of the people needed to run divisions and manage critical functions, let alone lead companies. Everyone knows organizations where key jobs go begging, business objectives languish, and compensation packages skyrocket.

In an effort to understand the magnitude of this hostility, we researched 77 large US companies in a variety of industries. We worked with their human resources departments to understand their talent-building philosophies, practices, and challenges. And to gain a line manager perspective, we surveyed nearly 400 corporate officers and 6,000 executives from the "top 200" ranks in these companies. Finally, because numbers never tell the whole story, we conducted case studies of 20 companies widely regarded as being rich in talent.

(Adapted from <https://www.mckinseyquarterly.com>)

Which of the following is the probable title of the text above?

- A. An executive perspective on employee benefits: a McKinsey survey.
- B. The war for talent.
- C. What shapes careers: a McKinsey global survey.
- D. Mapping the value of employee collaboration.

Questão 46 – Língua Inglesa - Secretário Executivo

De acordo com o texto, assinale a alternativa incorreta:

- A. Os pesquisadores encontraram dificuldades em realizar o estudo no número necessário de empresas para que pudessem chegar a conclusões válidas.
- B. Diversas empresas participaram de um estudo a respeito de dificuldades em se manter na empresa os funcionários mais bem preparados.
- C. Não é raro encontrar empresas sem objetivos claros e com dificuldades em preencher vagas essenciais.
- D. Até mesmo empresas americanas que valorizam mão de obra de qualidade têm dificuldade em encontrar e manter funcionários capazes de realizar tarefas cruciais.

Questão 47 - Língua Inglesa - Secretário Executivo

Assinale a alternativa que não apresenta incorreção gramatical:

- A. Talent-management processes can't work if managers don't think it's important to develop their people.
- B. Talent-management processes couldn't work if managers don't think it's important to develop their people.
- C. Talent-management processes can't work if managers didn't think it's important to develop their people.
- D. Talent-management processes can to work if managers don't think it's important to develop their people.

Questão 48 – Língua Inglesa - Secretário Executivo

Choose the definition sequence closest in meaning to: *to go begging - to languish - to skyrocket – rank*

- A. To remain open or available – to be or become weak – to rise or increase rapidly or suddenly – a social or official position or standing, as in the armed forces.
- B. To have an unfilled position – to lose vigor or vitality – to fall suddenly – a list, register, or catalog, esp. one containing the names of the persons belonging to a company, class, society, etc.
- C. To ask honestly or earnestly – to remain or stay on in a place longer than is usual or expected – to improve – a list or itemized display, as of titles, course offerings, or articles for exhibition or sale, usually including descriptive information or illustrations.
- D. To have an unsold item – to be ignored – to fall suddenly – a capacity for achievement or success.

Questão 49 - Língua Inglesa - Secretário Executivo

All the statements below are similar in meaning to *But at a time when the need for superior talent is increasing, big US companies are finding it difficult to attract and retain good people* except:

- A. The need for superior talent is increasing. On the other hand, big US companies are finding it difficult to attract and retain good people.
- B. Therefore, at a time when the need for superior talent is increasing, big US companies are finding it difficult to attract and retain good people.
- C. The need for superior talent is increasing, however, big US companies are finding it difficult to attract and retain good people.
- D. At a time when the need for superior talent is increasing, big US companies are finding it difficult to attract and retain good people, though.

Questão 50 - Língua Inglesa - Secretário Executivo

Assinale a alternativa que apresenta incorreção gramatical:

- A. The result of our researches suggest that the obstacles preventing talent-management program from delivering business value are all too humans.
- B. Nearly half of the interviewees expressed concern that the senior leadership of their organizations doesn't align talent-management strategies with business strategies.
- C. As one leader commented, "Habits of mind are the real barriers to talent management".
- D. The results of our research, which included in-depth interviews with 50 CEOs, business unit leaders, and human-resources (HR) professionals from around the world, suggest that the obstacles preventing talent-management programs from delivering business value are all too human.