



enade2022

Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

SECRETARIADO EXECUTIVO

Novembro | 22

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste Caderno, você recebeu o **CARTÃO-RESPOSTA**, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha, das questões discursivas (D) e das questões de percepção da prova.
2. Confira se este Caderno contém as questões discursivas e as objetivas de múltipla escolha, de formação geral e do componente específico da área, e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões no componente	Peso dos componentes no cálculo da nota
Formação Geral: Discursivas	D1 e D2	40%	25%
Formação Geral: Objetivas	01 a 08	60%	
Componente Específico: Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico: Objetivas	09 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	01 a 09	-	-

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, avise imediatamente ao Chefe de Sala.
4. Assine o **CARTÃO-RESPOSTA** no local apropriado, com caneta esferográfica **de tinta preta, fabricada em material transparente**.
5. As respostas da prova objetiva, da prova discursiva e do questionário de percepção da prova deverão ser transcritas, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, no **CARTÃO-RESPOSTA** que deverá ser entregue ao Chefe de Sala ao término da prova.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. A prova terá duração de quatro horas. Lembre-se de reservar um período para transcrição das respostas para o **CARTÃO-RESPOSTA**.
8. Ao terminar a prova, acene para o Chefe de Sala e aguarde-o em sua carteira. Ele então irá proceder à sua identificação, recolher o seu material de prova e coletar a sua assinatura na Lista de Presença.
9. Atenção! Você deverá permanecer na sala de aplicação por, no mínimo, uma hora a partir do início da prova e só poderá levar este Caderno quando faltarem 30 minutos para o término da prova.



enade2022

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO DISCURSIVA 01

TEXTO 1

A Fiocruz é uma instituição de ciência, saúde e educação, vinculada ao Ministério da Saúde, que completou 120 anos. Com várias ações de pesquisa, de desenvolvimento de tecnologias, de produção de vacinas e medicamentos, a Fiocruz se dedica a enfrentar grandes desafios sanitários. Seu trabalho é fundamental para pensarmos em um país com mais justiça e equidade.

Disponível em: <https://www.anped.org.br/News/sbpc-divulga-manifesto-em-defesa-da-educacao-da-ciencia-eda-democracia>. Acesso em: 8 ago. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

Com a pandemia do novo coronavírus, intensificaram-se as dificuldades e limitações físicas, orçamentárias e estruturais para a pesquisa científica. Durante o período de isolamento social, com o fechamento das salas de aula e dos laboratórios, as universidades, com seus professores, acadêmicos e funcionários, precisaram se reinventar. O fazer ciência é um processo complexo que envolve pesquisadores, acadêmicos, estrutura física, horas de dedicação, testes, erros e acertos. Muitas vezes, é preciso também recomeçar, buscar novas metodologias, olhar o resultado por outro viés e reaprender a ler o que se descobriu. Por tudo isso, a pesquisa não é algo que se faz da noite para o dia, e produzi-la é ainda mais desafiador.

Disponível em: <https://www.upf.br>. Acesso em: 6 jun. 2022 (adaptado).

TEXTO 3

A tabela a seguir apresenta a variação do orçamento federal nos anos de 2020 e 2021.

Pasta	Orçamento Federal em 2021 (em bilhões de R\$)	Varição (2020 - 2021)
Agricultura	10,42	- 0,2%
Cidadania	103,9	+ 22,1%
Ciência, Tecnologia e Inovações	8,36	- 28,7%
Defesa	65,33	- 9,8%
Desenvolvimento Regional	10,68	+ 23,6%
Economia	569,49	- 4,6%
Educação	74,56	- 27,1%
Infraestrutura	17,29	- 8,1%
Justiça e Segurança Pública	11,46	- 11,7%
Meio Ambiente	2	- 25,1%
Minas e Energia	8,94	+ 44,2%
Mulher, Família e Direitos Humanos	0,52	+ 44,4%
Relações Exteriores	1,97	- 17,2%
Saúde	136,23	+ 4,8%
Turismo	1,73	- 5,5%

PLOA – PLN 28/2020, com as alterações do Congresso Nacional e Consultoria de Orçamento do Senado Federal. Agência Senado.



Com base nas informações dos textos e da tabela apresentados e considerando o contexto da pandemia de Covid-19, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Discuta por que os investimentos públicos em educação, ciência, tecnologia e inovação são estratégicos e contribuem para o desenvolvimento científico de um país. (valor: 5,0 pontos)
- b) Explique como o fomento público ao desenvolvimento científico pode atender à justiça social e à equidade, em contextos como o da pandemia de Covid-19. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre



QUESTÃO DISCURSIVA 02

O patriarcado (ou dominação masculina) é composto por diferentes estruturas que se conectam na reprodução das desvantagens e da vulnerabilidade das mulheres nas sociedades contemporâneas. A violência sexual é uma delas; a exclusão política é outra. Embora essas não esgotem todas as estruturas de dominação, são elas que, em conjunto com a divisão sexual do trabalho, são mais determinantes. Ambas se alimentam e, ao mesmo tempo, ativam estereótipos de gênero em que o feminino convencional está associado à domesticidade e à aceitação, pelas mulheres, da autoridade masculina.

Algumas farsas ocupam papel importante na justificação da violência contra as mulheres, tanto na violência da exclusão política quanto na sexual. Uma dessas farsas é a de que as mulheres não se interessam pela política. Nesse sentido, estaríamos diante da autoexclusão. A outra é que as mulheres seriam as culpadas pela violência sexual que sofrem sistematicamente. Aqui, o problema seria que elas estão onde não deveriam estar, se vestem como não deveriam, isto é, se comportam *como se fossem* livres.

BIROLI, F. **Mulheres, política e violência**. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br>. Acesso em: 18 jul. 2022 (adaptado).

Com base no texto apresentado, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Discorra sobre a relação entre o patriarcado estrutural e a desigualdade entre homens e mulheres. (valor: 5,0 pontos)
- b) Proponha duas ações do Estado para o enfrentamento dos diferentes tipos de violência contra a mulher. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 01

TEXTO 1

A democracia representativa exige, para o seu funcionamento, um conjunto de características, as quais podem ser compreendidas como instituições. São elas: Funcionários eleitos; Eleições livres, justas e frequentes; Sufrágio inclusivo; Direito de concorrer a cargos eletivos; Liberdade de expressão; Fontes de informação diversificadas; Autonomia para as associações. Entre as categorias mencionadas, destacam-se duas como pilares do regime democrático.

Liberdade de expressão: os cidadãos têm o direito de se expressar, sem o perigo de punições severas, quanto aos assuntos políticos de uma forma geral, o que inclui a liberdade de criticar os funcionários do governo, o governo em si, o regime, a ordem socioeconômica e a ideologia dominante.

Fontes de informação diversificadas: os cidadãos têm o direito de buscar fontes de informação, alternativas, diversificadas e independentes. Ademais, a existência de fontes de informação alternativa deve ser protegida por lei.

DAHL, R. A. *Sobre a democracia*, EDU: UnB, 2001 (adaptado).

TEXTO 2

Embora os regimes políticos possam ser derrubados e as ideologias criticadas e destituídas de sua legitimidade, por trás de um regime e de sua ideologia há sempre um modo de pensar e de sentir, uma série de hábitos culturais, uma nebulosa de instintos obscuros e de pulsões insondáveis.

ECO, U. *O Fascismo Eterno*. In: *Cinco Escritos Morais*. Editora Record: Rio de Janeiro, 2002 (adaptado).

TEXTO 3

A figura a seguir exemplifica algumas condutas que, segundo Umberto Eco, podem ser consideradas contraditórias aos princípios democráticos.



Disponível em: <https://www.facebook.com/EditoraRecord/photos>. Acesso em: 18 ago. 2022 (adaptado).

Com base na concepção de regimes políticos, abordada pelos autores, avalie as afirmações a seguir.

- I. A democracia é o sistema que se propõe a assegurar aos seus cidadãos uma liberdade pessoal mais ampla do que outros modelos.
- II. A liberdade de expressão no sistema democrático garante que a manifestação de um agente político e de um cidadão possuam repercussões equivalentes.
- III. As *fake news* são manifestações relacionadas à categoria de fontes de informação diversificadas e podem ser utilizadas como estratégia para fragilizar o sistema democrático de governo.
- IV. O direito à liberdade de expressão permite a emissão de opinião crítica e discursos contrários à democracia e aos direitos humanos.

É correto apenas o que se afirma em

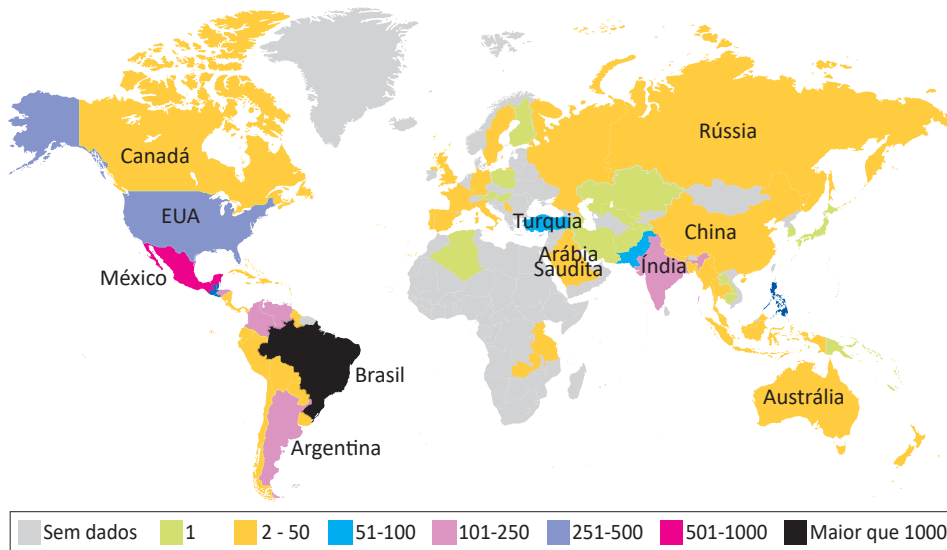
- A I e II.
- B I e III.
- C II e IV.
- D I, III e IV.
- E II, III e IV.

QUESTÃO 02

TEXTO 1

Dados do levantamento feito pelo *TransgenderEurope* (TGEU) mostram que o Brasil permaneceu pelo 13º ano consecutivo como o país que mais mata pessoas transgêneros.

Mortes de Transgêneros - Por Países de 2008 a 2021 (Números Absolutos)

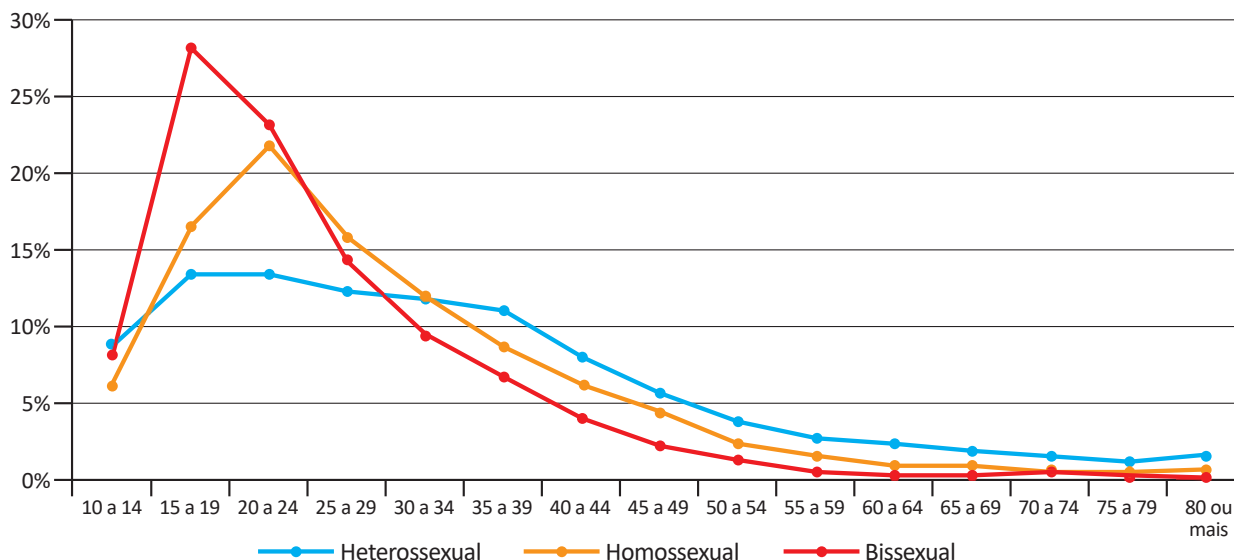


TRANSGENDER EUROPE (TGEU). Disponível em: <https://transrespect.org>. Acesso em: 5 jul. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

De acordo com dados do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (Sinan), do Ministério da Saúde, houve um crescimento bruto de 5% nas violências contra homossexuais e 37,1% nas violências contra bissexuais, passando de 4 855 registros em 2018 para 5 330 em 2019. No gráfico a seguir são apresentados os dados percentuais de casos notificados em 2019, de acordo com a orientação sexual das vítimas de violência.

Brasil: Perfil de Pessoas Homossexuais e Bissexuais Vítimas de Violência, por Orientação Sexual, por Faixa Etária (2019)



CERQUEIRA, D. et al. *Atlas da Violência 2021*. São Paulo: FBSP/IPEA, 2021.

Considerando as informações apresentadas no mapa e no gráfico, bem como a situação social dos grupos LGBTQIAPN+, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os discursos e as práticas contra a diversidade sexual e de gênero são incompatíveis com as premissas éticas e dos direitos humanos que regem as sociedades democráticas.
- II. A violência contra os grupos LGBTQIAPN+ é histórica, simbólica, psicológica e física, ocorrendo em razão de estereótipos e estigmas vigentes na sociedade e por meio de repressões e abusos.
- III. A partir dos 40 anos de idade, há uma maior incidência de violência sobre pessoas heterossexuais em relação aos outros grupos, o que indica que a vulnerabilidade independe da orientação sexual.
- IV. O Brasil é o país onde se identifica o maior número de mortes de pessoas *trans* entre os países analisados, situação que revela a necessidade de uma política pública mais assertiva de combate aos crimes cometidos contra os grupos LGBTQIAPN+.

É correto apenas o que se afirma em

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

QUESTÃO 03

Em 2019, a violência armada foi três vezes maior para a população negra, em comparação com a não negra, tanto para a população geral quanto para o grupo jovem (entre 15 e 29 anos de idade). Quanto à taxa de mortalidade por 100 mil habitantes no grupo de pessoas com até 14 anos de idade, destaca-se, da mesma forma, a desigualdade na vitimização de crianças e adolescentes negros por agressão com arma de fogo, com taxa 3,6 vezes maior do que a de não negros em 2019.

INSTITUTO SOU DA PAZ. **Violência armada e racismo:** o papel da arma de fogo na desigualdade racial. Disponível em: <https://soudapaz.org>. Acesso em: 6 jul. 2022 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O fator racial é um importante condicionante na análise de dados relativos a homicídios e violência no Brasil na população de adolescentes e jovens.

PORQUE

- II. A população negra sofre mais violência do que a população não negra, em razão do racismo estrutural existente no país, além de outras vulnerabilidades sociais associadas a essa forma de preconceito.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 04



Foto: Renato Soares. Disponível em: <http://conexaoplaneta.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2022 (adaptada).

TEXTO 1

Além de tramitar no Judiciário um processo a respeito do Marco Temporal, há também, na Câmara dos Deputados, um projeto em que se tenta transformar a tese do Marco Temporal em lei. Trata-se do Projeto de Lei n. 490/2007, que determina que devem ter direito às terras consideradas ancestrais somente os povos que as estivessem ocupando no dia da promulgação da Constituição Federal, em 5 de outubro de 1988.

Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

O assassinato do indigenista Bruno Pereira e do jornalista Dom Phillips expôs ao mundo a importância da demarcação dos territórios indígenas, assegurada pela Constituição Federal de 1988. Os territórios indígenas, além de preservarem identidades, modos de vida, tradições e culturas desses povos, também são fundamentais para a preservação ambiental. Eles contribuem para conter as emissões de gases de efeito estufa, promover a biodiversidade e potencializar sistemas.

Se mantido o critério do Marco Temporal, a guerra fundiária poderá ser intensificada. Os territórios se tornarão zonas de mais conflitos entre fazendeiros, mineradores, garimpeiros, grileiros, produtores rurais, narcotraficantes, comerciantes de peixes, caçadores e madeireiros, o que resultará na morte de indígenas e de defensores da floresta e, por extensão, dos territórios indígenas.

Com base nos textos e na imagem apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os territórios indígenas, com a regulamentação do Marco Temporal, ficarão formalmente protegidos de invasões, e os povos originários poderão manter suas tradições culturais.
- II. As ações de grupos de garimpeiros, de pescadores ilegais, de desmatadores e de alguns setores das atividades agropecuárias vêm confrontando os povos originários em disputas territoriais.
- III. O aumento da criminalidade nos territórios indígenas está associado aos interesses econômicos de exploração insustentável do meio ambiente, como os relacionados aos garimpos ilegais e ao desmatamento de florestas.
- IV. A existência dos movimentos sociais indígenas é essencial para a luta por direitos sociais, culturais e de acesso à terra pelos povos originários, assim como para a preservação do meio ambiente e do modo de vida dos indígenas.
- V. O Estado brasileiro está impedido de intervir nas demarcações de territórios indígenas, em respeito à autonomia, à autogestão e à livre determinação dos povos originários, segundo a Constituição Federal de 1988.

É correto apenas o que se afirma em

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

QUESTÃO 05

Pesquisa realizada pelo Observatório Brasileiro de Políticas Públicas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) aponta que a população em situação de rua aumentou no Brasil em 2022. De janeiro a maio deste ano, mais de 26 mil novas pessoas nessa situação foram registradas no Cadastro Único (CadÚnico) do Governo Federal. No país, mais de 180 mil pessoas estão registradas no CadÚnico.

Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 6 jul. 2022 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A existência de pessoas em situação de rua no Brasil deriva, sobretudo, das desigualdades sociais oriundas da pandemia de Covid-19.

PORQUE

- II. Um dos efeitos da pandemia de Covid-19 foi a ampliação do número de pessoas em situação de rua no Brasil, o que evidencia a segregação socioespacial das cidades brasileiras.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 06

Ao final de 2021, cerca de 89,3 milhões de pessoas estavam deslocadas em todo o mundo, em decorrência de violência, perseguições, violações dos direitos humanos ou outros conflitos em seus locais de origem. Esse contingente de deslocamentos forçados já alcançava mais de 100 milhões de pessoas em maio de 2022, sendo motivados por instabilidades como as ocorridas no Afeganistão, em alguns países africanos e nas regiões da Ucrânia ocupadas pela Rússia, além de outros locais onde já perduravam confrontos armados, como, por exemplo, na Síria.

Disponível em: <https://www.acnur.org>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).



Disponível em: <https://operamundi.uol.com.br>. Acesso em 24 de jun. de 2022.

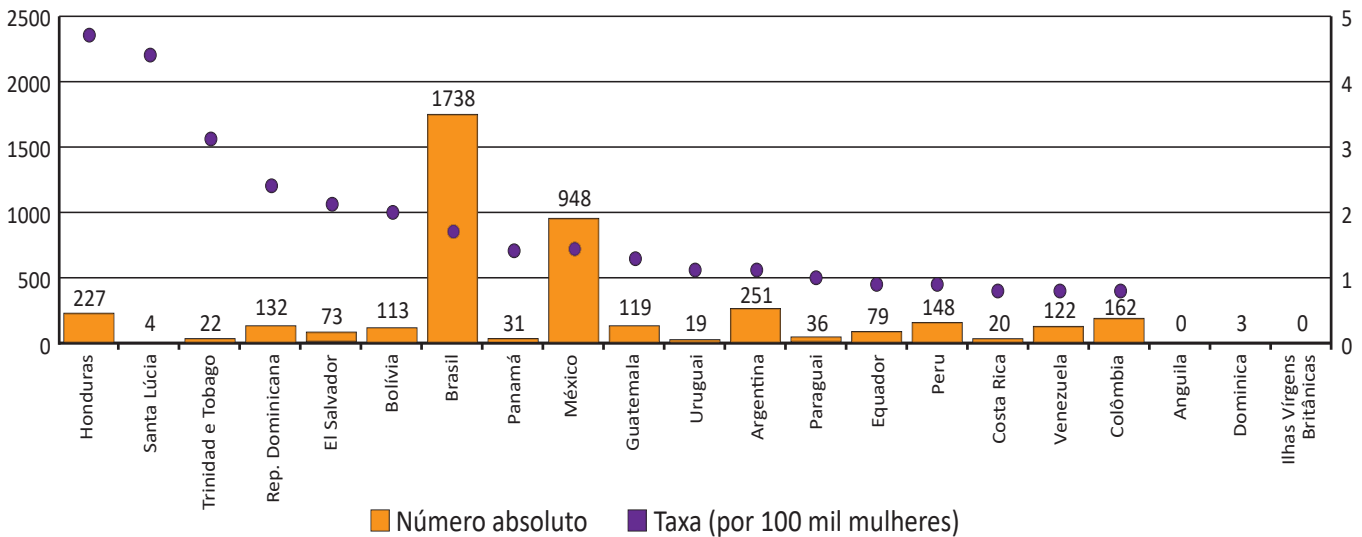
Com relação às atuais migrações internacionais forçadas, assinale a opção correta.

- A** Os interesses em relação ao tipo de tratamento dispensado aos imigrantes no mundo independem de seus países de origem.
- B** A xenofobia, que consiste no preconceito contra estrangeiros, deve-se à falta de normas internacionais para o tratamento de situações de imigração.
- C** Os refugiados são migrantes de países subdesenvolvidos que se deslocam para países centrais do capitalismo global a fim de servir de mão de obra barata.
- D** As migrações internacionais forçadas surgem da globalização econômica, cujos processos são responsáveis pelo aumento do número de refugiados no mundo.
- E** A condição de migrante internacional forçado diferencia-se da condição geral de imigrante na medida em que se refere ao deslocamento motivado por fatores involuntários, que fogem ao controle do migrante e de sua família.

QUESTÃO 07

TEXTO 1

América Latina, Caribe (21 países): Femicídio ou feminicídio (2021)
(Em números absolutos e taxas por 100 mil mulheres)



Disponível em: <https://olg.cepal.org>. Acesso em: 20 abr. 2022.

TEXTO 2

Resultados de pesquisa da Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL), vinculada à Organização das Nações Unidas (ONU), apontam que, além do feminicídio íntimo, aquele perpetrado por parceiros ou ex-parceiros da vítima, e do feminicídio sexual sistêmico, em que a vítima é sequestrada e estuprada, há o feminicídio lesbofóbico ou bifóbico, configurado quando a vítima é bissexual ou lésbica e é assassinada porque o agressor entende que deve puni-la por sua orientação sexual.

Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2022 (adaptado).

A partir do gráfico e das informações do texto, assinale a opção correta.

- A** O gráfico apresentado ranqueia os países a partir de um cálculo de proporção e, nessa perspectiva, Santa Lúcia apresenta uma das taxas mais baixas de feminicídio na região.
- B** As políticas públicas voltadas às mulheres partem do pressuposto de que elas devem ser as principais responsáveis por sua própria segurança, evitando comportamentos de risco.
- C** Os países da América Latina que apresentam as maiores taxas de ocorrência de feminicídios a cada 100 mil mulheres, de acordo com o gráfico apresentado, são Brasil, México e Argentina.
- D** As formas de violência que afetam as mulheres são determinadas não somente pela condição sexual e de gênero, mas também por diferenças econômicas, etárias, raciais, culturais e religiosas.
- E** O número relativo a cada 100 mil mulheres vítimas de feminicídio no Brasil explica a posição elevada do país no ranking, diferentemente de Honduras, que registra, relativamente, menos ocorrências que o Brasil.

QUESTÃO 08



Grafite: Eduardo Kobra. Foto: Charles Humpreys. São Paulo. Disponível em: <https://www.bbc.com>. Acesso em: 22 ago. 2022.

Inicialmente, a natureza transgressora do grafite foi encarada pelo Estado como vandalismo no espaço público e como um perigo para a conservação da propriedade privada, devendo-se, portanto, combatê-lo. Com o tempo, contudo, essa concepção marginal transformou-se, incidindo em uma valorização aceitável pelo Estado e positiva para a sociedade. Essa transição do grafite, de arte marginal para manifestação artística reconhecida e aceita, tem revelado aspectos importantes não somente para os profissionais do grafite, mas para a sociedade como um todo, pois incorpora a possibilidade de ele ser um produto artístico de valor cultural, econômico e ideológico.

PIRES, E. M.; SANTOS, F. A. A cidade de São Paulo e suas dinâmicas: graffiti, Lei Cidade Limpa e publicidade urbana. *Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material*. v. 26, São Paulo, 2018 (adaptado).

Considerando-se o texto e a imagem apresentados, é correto afirmar que o grafite consiste em uma

- A** expressão popular associada à contestação e, por isso, não é reconhecido como arte.
- B** expressão convencional de hierarquias consolidadas ao longo do tempo e ainda presentes na sociedade.
- C** expressão cultural que problematiza os valores e as relações da sociedade com os espaços onde é produzida.
- D** intervenção urbana que traz prejuízos para a sociedade porque gera conflitos latentes entre diferentes classes sociais.
- E** intervenção estética realizada com o propósito de embelezamento padronizado dos espaços urbanos pelo uso de cores intensas e contrastantes.



COMPONENTE ESPECÍFICO

QUESTÃO DISCURSIVA 03

Desde o final do século XX, o profissional de secretariado executivo tem ampliado seu rol de competências, desenvolvendo práticas de acordo com as demandas organizacionais. Devido a sua multifuncionalidade e aos novos modelos de trabalho e ferramentas tecnológicas, contextos inovadores de atuação profissional passam a integrar o seu cotidiano, requerendo desse profissional habilidades comportamentais específicas.

A respeito da atuação do secretário executivo e considerando os quatro pilares da área — assessoria, gestão, consultoria e empreendedorismo —, descreva quatro habilidades comportamentais que o profissional de secretariado executivo deve desenvolver para sua atuação em um ambiente organizacional. (valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre



QUESTÃO DISCURSIVA 04

TEXTO 1

As redes sociais e os aplicativos são instrumentos facilitadores para o processo de assessoramento e/ou contato com clientes. Eles podem ser extremamente eficazes, porém, quando implantados no sistema de trabalho, devem ser utilizados com fim exclusivamente profissional, pois o fato de as redes sociais serem abertas ao público exige a prática da ética, que passa a ser um fator imprescindível para a utilização desse recurso.

MAZULO, R. **Secretária**: rotina gerencial, habilidades, comportamentais e plano de carreira. 2. ed. São Paulo: Editora Senac, 2017 (adaptado).

TEXTO 2

O conceito de etiqueta está relacionado a regras de comportamento direcionadas para uma postura condizente com o convívio no dia a dia, seja presencial ou virtual, pessoal ou profissional. Dado ser comum o uso das redes sociais nos ambientes corporativos, o termo Netiqueta (do inglês *network* e do francês *etiquette*) vem ganhando destaque no contexto organizacional.

A partir dos textos apresentados, considerando a ética e a etiqueta no uso das redes sociais profissionais, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Apresente duas vantagens na utilização das plataformas digitais em diferentes processos de trabalho, tendo como referência a legislação pertinente à proteção de dados e ao uso da informação. (valor: 4,0 pontos)
- b) Apresente três regras de Netiqueta a serem praticadas no uso das redes sociais profissionais. (valor: 3,0 pontos)
- c) Apresente três possíveis consequências da falta de ética e(ou) de Netiqueta no uso das redes sociais profissionais. (valor: 3,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



QUESTÃO DISCURSIVA 05

TEXTO 1

O empreendedorismo é a capacidade que uma pessoa tem de identificar problemas e oportunidades, desenvolver soluções e investir recursos na criação de algo positivo para a sociedade. Pode ser um negócio, um projeto ou mesmo um movimento que gere mudanças reais e impacto no cotidiano das pessoas.

Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/o-que-e-empreendedorismo>. Acesso em: 19 jun. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

Qualquer pessoa, de qualquer área profissional, pode atuar como empreendedor, o que se confirma com o crescimento do empreendedorismo na área de secretariado remoto no Brasil. Essa atividade empreendedora pode ser um modelo de negócio por meio do qual se realizem tarefas administrativas, financeiras, comerciais e executivas a distância.

Considerando o tema abordado nos textos e a crescente atuação do secretariado remoto no Brasil, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Apresente quatro vantagens da realização de atividades do secretariado remoto de forma empreendedora. (valor: 4,0 pontos)
- b) Considerando a possibilidade de se empreender na área do secretariado remoto, apresente seis atividades que podem ser desempenhadas por um secretário executivo nesse modelo de negócio. (valor: 6,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre

**QUESTÃO 09**

A profissão de secretário executivo, regulamentada pela Lei n. 7.377/85, e complementada pela Lei n. 9.261/96, possibilitou ao secretário ser reconhecido nas organizações e na sociedade. Esse profissional deve estar inserido nos processos gerenciais das organizações, atuando como elo entre parceiros, fornecedores e clientes, gerenciando informações e administrando processos. Como profissional que assessora decisões, precisa gerenciar o fluxo de informação da sua área de atuação.

De acordo com a legislação específica, a atividade de gerenciamento da informação exercida pelo secretário executivo caracteriza-se

- A** pelo planejamento, pela organização e direção de serviços de secretaria, e pela versão e tradução de textos em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa.
- B** pela coleta de informações para a consecução de objetivos e metas organizacionais, e pela interpretação e sintetização de textos e documentos.
- C** pela redação exclusiva de textos técnicos, inclusive em idioma estrangeiro, e pela assistência e assessoramento direto a executivos.
- D** pelo registro e pela distribuição de expedientes, e pela coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas.
- E** pela taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro.

QUESTÃO 10

No trabalho, a etiqueta serve para manter um padrão de comportamento adequado, constituindo-se em um elemento que possibilita a unidade nas relações interpessoais. Entende-se que o uso da etiqueta, por suas características de inclusão, pode minimizar atritos ou até evitá-los, na medida em que ela iguala os ânimos entre emissor e receptor da mensagem. Com isso, mantém-se um clima de bem-estar que leva à satisfação.

OSSEGE, A. **Relação entre uso das regras de etiqueta e satisfação do trabalho**: uma perspectiva interdisciplinar. Disponível em: <http://bdm.bce.unb.br/bitstream>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).

Nesse sentido, considerando a importância do papel da etiqueta nas relações interpessoais, é correto afirmar que o profissional de secretariado deve

- A** dominar bem as regras de etiqueta, uma vez que elas podem contribuir para a diminuição dos ruídos de comunicação na organização.
- B** promover o clima de bem-estar geral na organização ao se utilizar das regras de etiqueta, uma vez que é o responsável pelo uso dessas regras.
- C** dominar adequadamente as regras de etiqueta, caso contrário, não estará habilitado a produzir a satisfação no trabalho.
- D** utilizar as regras de etiqueta, no exercício de sua função, a fim de gerar processos de inovação na organização.
- E** utilizar as regras de etiqueta quando estas constituírem um comportamento padrão ditado pela empresa.

QUESTÃO 11

Antes de iniciar a gestão documental, é necessário conhecer a quem ela irá servir, o que deflagra dois processos: o levantamento e a análise dos dados. De posse desse diagnóstico, realiza-se o processo de planejamento. Com essa base, a gestão documental é aplicada e os procedimentos relativos a ela reúnem-se entre três fases: produção, utilização e destinação.

PAES, M. L. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1997 (adaptado).

Considerando o texto apresentado, avalie as afirmações a seguir, acerca das fases da gestão documental.

- I. A fase de produção tem como objetivo desestimular a elaboração de novos documentos até que os já produzidos sejam descartados.
- II. A fase de utilização visa definir toda a rotina a ser desenvolvida na chegada de documentos, incluindo as atividades de protocolo, classificação, registro, distribuição e tramitação.
- III. A fase de destinação tem como meta determinar, mediante análise e avaliação dos documentos, o seu tempo de guarda e o de descarte.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

QUESTÃO 12

Gerenciar o conhecimento em uma organização é um dos desafios do secretário executivo na contemporaneidade, configurando-se como um diferencial competitivo no mercado de trabalho e no seu papel como cidadão. Diariamente, circulam muitas informações, sendo necessário filtrá-las e fazer proveito do conhecimento que produzem.

Considerando o texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. O profissional de secretariado executivo funciona como elo entre clientes internos e externos, parceiros e fornecedores, além de atuar no gerenciamento das informações e na promoção da competitividade dentro da organização.
- II. O secretário executivo está diretamente envolvido nos processos de gestão organizacional, atuando nas áreas de assessoria, gestão, consultoria e empreendedorismo.
- III. O papel do secretário executivo na organização envolve competências técnicas e comportamentais, reunindo o fazer e o assessorar, escolhendo ferramentas tecnológicas, administrando conflitos e acompanhando objetivos.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.



QUESTÃO 13

Pode-se destacar a administração de conflitos como um fator crítico a ser trabalhado nos processos comunicacionais das organizações. O secretário executivo, ao atuar como líder, precisa manter o bom relacionamento do grupo, e isso se faz por meio de uma negociação eficiente. Uma ferramenta poderosa para a negociação na administração dos conflitos são as reuniões. Contudo, elas exigem um profissional que tenha o perfil para resolver a questão.

Considerando o texto apresentado e a organização de uma reunião de negociação para resolver conflitos interpessoais, avalie as afirmações a seguir.

- I. Ao gerir conflitos interpessoais, o secretário executivo deverá ter em mente que, para que os envolvidos saiam satisfeitos com os resultados da reunião, eles precisarão fazer concessões.
- II. Na administração de conflitos, existe uma classificação quanto à reciprocidade dos ganhos, em que se classificam os resultados da negociação como ganha-ganha, ganha-perde, perde-perde.
- III. Entre os objetivos de uma reunião para resolver um conflito entre dois ou mais colaboradores, o mais importante, para o secretário executivo, é criar mecanismos que evitem a exposição dos argumentos relativos ao tema causador do conflito.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 14

A postura do profissional de secretariado executivo, em sua atuação como líder e gestor, deve estimular a motivação dos membros de sua equipe de trabalho. Nesse sentido, algumas teorias motivacionais da área de Administração podem direcionar a atuação do profissional de secretariado na busca pela sinergia de sua equipe.

VECCHIO, R. P. **Comportamento Organizacional**: conceitos básicos. São Paulo: Cengage Learning, 2008 (adaptado).

Sobre as teorias motivacionais, avalie as afirmações a seguir.

- I. A Teoria da Equidade, de Adams, prega que a sensação de tratamento justo atua como desestímulo para o empenho dos indivíduos no trabalho, uma vez que defende que todos devem receber remuneração equivalente.
- II. A Teoria das Necessidades, de McClelland, versa sobre as necessidades dos indivíduos e recebeu destaque na literatura sobre comportamento organizacional; para o autor, os indivíduos possuem necessidade de afirmação, segurança e conhecimentos.
- III. A Teoria dos Dois Fatores, de Herzberg, propõe que existem, por um lado, fatores que geram satisfação nos indivíduos (fatores motivadores) e, por outro, fatores que causam insatisfação aos indivíduos (fatores de higiene).
- IV. A Teoria da Expectativa, de Vroom, representa uma tentativa de explicação da motivação do colaborador em termos da retribuição prevista; o modelo supõe que as pessoas tomam decisões racionais com base na sua realidade econômica.
- V. A Teoria da Hierarquia das Necessidades, de Maslow, afirma que os indivíduos possuem necessidades primárias e necessidades secundárias, quais sejam: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de estima e necessidades de autorrealização.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre



QUESTÃO 15

Suponha que a executiva de uma empresa passou para seu secretário o seguinte texto, que será enviado via e-mail para um coordenador de projeto na matriz em Detroit. O secretário será responsável por fazer a versão para a língua inglesa:

“Acabamos de concluir o relatório de orçamento para a implementação da área de tecnologia da informação em nossa filial aqui no Brasil. Como poderá ser observado, o relatório, que segue anexo, apresenta tanto os valores para os recursos tecnológicos como para os recursos humanos.

Aguardamos o seu breve parecer para darmos continuidade ao processo.”

Nessa situação, assinale a opção que apresenta a versão correta para o texto citado.

- A** We finished the budget report for to implement the information technology area in our office here in Brazil. As it is possible to be observed in our report enclosed, it presents the valuable for the technological resources as well as the human ones. We expect for your answer so we are able to continue this process.
- B** We have just finished the budget report to implement the technology information area in our office here in Brazil. As it may be observed in the report, which is enclosed, it presents the values for the technological resources as well as the human ones. We look forward to have a feedback from you to be able to continue the process.
- C** We have just finished the budget report for implement the information technology area in our office here in the Brazil. As you can see, it has the values for the technological and human resources. We expect to hear you answer as soon as possible to continue the process.
- D** We just finished the budget to implement the information technology area in our office here in Brazil. As it is possible to observe in the report enclosed, there is the values for the technological and human resources. We hope to have a feedback soon so we are able to continue this process.
- E** We have just finished the budget for implement the information technology area in our office here in the Brazil. As it may observe, there is the value for the technological and human resources. We look forward to hear your answer so we can to continue the process.

Área livre

QUESTÃO 16

Os conflitos existem desde o início da humanidade, fazem parte do processo de evolução dos seres humanos e são necessários para o desenvolvimento e o crescimento de qualquer sistema familiar, social, político e organizacional.

NASCIMENTO, E. M.; SAYED, K. M. El. Administração de Conflitos. In: **Gestão do Capital Humano**, v. V, Coleção Gestão Empresarial - FAE Business School, Curitiba: Gazeta do Povo, 2002, Cap. 4, p. 47-56 (adaptado).

Considerando o texto apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A ausência ou pouca frequência de conflitos é ponto positivo em uma empresa, uma vez que eles atrapalham os seus processos de decisão e a sua eficiência, tornando-a vulnerável à estagnação.

PORQUE

- II. O conflito pode gerar condições caóticas que impedem a convivência saudável entre as pessoas envolvidas nos processos administrativos das organizações e o desenvolvimento do trabalho em equipe.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 17

O uso e a disposição da bandeira e outros símbolos nacionais são regulamentados pela Lei n. 5.700/71. A rigorosa observação dos dispositivos legais cabe a todos os cidadãos brasileiros e, principalmente, aos organizadores de eventos.

Suponhamos que um congresso vai ser realizado em uma universidade estadual de um município do interior de São Paulo. Como deveria ser a disposição das bandeiras para esse evento em um ambiente fechado?

- A** As bandeiras deverão estar situadas atrás da mesa de honra, com a panóplia na mesma altura do palco, na seguinte disposição: instituição, estado, município, país.
- B** As bandeiras deverão estar situadas à direita da mesa de honra (de quem olha do auditório), com a panóplia da altura de 2 metros, na seguinte disposição: município, estado, país, instituição.
- C** As bandeiras deverão estar situadas à esquerda da mesa de honra (de quem olha da mesa para o auditório), com a panóplia 1 metro acima da altura do palco, na seguinte disposição: país, estado, instituição, município.
- D** As bandeiras deverão estar situadas à esquerda da mesa de honra (de quem olha da mesa para o auditório), com a panóplia 1 metro acima da altura da mesa, na seguinte disposição: estado, país, instituição, município.
- E** As bandeiras deverão estar situadas à direita da mesa de honra (de quem olha da mesa para o auditório), com a panóplia na mesma altura do palco, na seguinte disposição: município, país, estado, instituição.



QUESTÃO 18

O secretário executivo assume perfil mais dinâmico e empreendedor, voltado à gestão de projetos e de processos, além da assessoria e consultoria. Como profissional que apresenta perfil inovador, é comum que o secretário executivo possa questionar processos de trabalho, formas de negociação, além de buscar melhorias em técnicas já existentes ou ainda desenvolver e auxiliar novas estruturas de poder e liderança nas organizações onde atua. Observa-se, nesse contexto, que o profissional de secretariado executivo acompanha as mudanças do mundo globalizado. Desse modo, acredita-se que novas competências para esse profissional surgirão de tempos em tempos. Exemplo disso é que a literatura atual trata da era do conhecimento, o principal ativo empresarial, e as organizações recorrem ao capital intelectual como vantagem competitiva e como suporte para decisões mais eficientes.

SOUZA, S. *et al.* **Concepções teóricas sobre a atuação secretarial, associada à gestão do conhecimento.**

Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/18105>.

Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).

Com relação às informações apresentadas e considerando a atuação do secretário executivo no âmbito da consultoria e do empreendedorismo, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os profissionais de secretariado executivo que atuam na gestão de projetos e de processos precisam desenvolver competências, aprimorar os processos de comunicação, conectar pessoas e criar um ambiente de empatia e transformação.
- II. Os profissionais de secretariado executivo que atuam na gestão de projetos e de processos precisam desenvolver seu próprio aperfeiçoamento contínuo, a fim de promover a concorrência entre os colaboradores da empresa.
- III. Os profissionais de secretariado executivo que atuam na gestão de projetos e de processos precisam conhecer a área em que atuam, o mercado em geral e a concorrência para apontar as melhores soluções aos seus contratantes.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 19

Leia a seguir um fragmento de entrevista realizada com o fundador da empresa Atari.

“Até eu fundar a empresa, em 1972, corporações fortes eram, em regra, extremamente hierárquicas e burocráticas. Na Atari, quebramos essa lógica, construindo um modelo que logo foi replicado mundo afora. Desde o início, nossos empregados tinham a liberdade de conversar com quem quer que fosse, inclusive comigo, o dono do negócio, praticamente em pé de igualdade. Eu sentia ojeriza por executivos arrogantes, que se achavam mais do que realmente provavam ser. Essa estratégia quebrou a verticalização da relação entre os empregados e tornou tudo horizontal, uma estrutura essencial para fomentar a inovação.”

BUSHNELL, N. As Regras do Jogo. *Revista VEJA*. ed. 2596, ano 51, n. 34, 22 de agosto de 2018, p. 72-75 (adaptado).

A partir do texto apresentado, é correto afirmar que os profissionais de secretariado executivo, no desenvolvimento das equipes, devem

- A** agir como facilitador, delegando tarefas e permitindo a autonomia dos colaboradores, esclarecendo-lhes, porém, quais os objetivos organizacionais pretendidos, para que sejam atingidos.
- B** centralizar os trabalhos em torno de si, de modo a garantir a excelência dos resultados e minimizar problemas causados pela horizontalidade.
- C** posicionar-se à parte dos trabalhos e das equipes, de forma a garantir-lhes autonomia, estratégia importante para a administração, quando se pensa em delegar tarefas.
- D** estipular objetivos para as equipes, promovendo a competição como forma de motivar os colaboradores a atingirem os objetivos da organização, sempre buscando melhorar os resultados.
- E** determinar tarefas a cada membro da equipe, acompanhando de perto o desenvolvimento dos trabalhos, fiscalizando cada tarefa que deve ser realizada e comprometendo-se com o planejamento da administração.

QUESTÃO 20

The strategic planning process are the steps that you go through as an organization to determine the direction of your organization (its vision), what you're going to do and for whom (your mission) and someway to measure it or to guide you in a strategy to get there (your goals).

TAYLOR, A. **What is the strategic planning process?** Available in: <https://www.smestrategy.net/blog/what-is-the-strategic-planning-process>. Access in: 28 jul. 2018 (adapted).

Consider the text information to evaluate the following statements.

- I. The strategic planning process must be individual so that diverse opinions do not hinder the good organizational progress of the company.
- II. The strategic planning well-designed gives greater productivity, training and overall effectiveness in the execution of executive secretary's activities.
- III. The strategic planning needs to disclose the steps to the company's employees, emphasizing their contribution to the success of the plan.

It is correct what is stated in

- A** I, only.
- B** II, only.
- C** I and III, only.
- D** II and III, only.
- E** I, II and III.

**QUESTÃO 21**

A consultoria é um dos pilares do secretariado executivo. Dessa forma, conhecer as bases que norteiam a atuação de um consultor, seja interno ou externo à organização, é de suma importância para os profissionais da área secretarial.

O quadro a seguir apresenta as principais características da consultoria.

Características	O que faz
Troca	Discutir ideias e apresentar sugestões.
Serviço especializado	Ter conhecimento de determinado assunto e realizar estudos.
Serviço ético	Ser competente e apresentar postura ética e coerente com o discurso.
Atuação	Dar soluções para o cliente por meio da análise do problema.
Serviço de orientação	Exercer trabalhos com excelência e possuir conhecimentos diversificados.

GIORNI, S. **Consultoria**: um pilar do profissional de Secretariado. Belo Horizonte: Ophicina de Arte & Prosa, 2016 (adaptado).

Com base no texto e no quadro apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. O consultor deve fazer um diagnóstico da empresa e impor um plano de ação para que haja resultados.
- II. O consultor externo é um profissional de fora da empresa, que possui uma visão diferenciada do problema.
- III. O consultor externo é um agente executor e multiplicador mais próximo dos núcleos decisórios da organização.
- IV. O consultor externo, assim como o secretário executivo, deve ter visão holística da empresa e do mercado.
- V. O consultor identifica as necessidades do cliente, busca soluções e recomenda ações após análise do problema.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre

QUESTÃO 22

A interculturalidade está presente no processo de negociação entre executivos de países diferentes, assim como no multiculturalismo dentro do próprio ambiente de trabalho. Percebemos hoje que a maioria das empresas necessita comprar, vender ou trabalhar com pessoas de culturas diferentes; as multinacionais têm escritórios em todo o mundo; fabricantes dependem, cada dia mais, dos mercados estrangeiros; os serviços e produtos já não são comercializados exclusivamente com nativos em audiências, e muitas empresas e indústrias dependem do trabalho imigrante. Em resumo, poucas empresas escapam da necessidade de uma comunicação intercultural.

Como consequência, as empresas estão reconhecendo cada vez mais que, para crescer, diversificar e manter uma vantagem competitiva, necessitam de uma gestão intercultural, de um gestor com capacidade de se comunicar eficazmente com pessoas de diferentes culturas. Dessa forma, abre-se, então, um precedente para o profissional de secretariado executivo, visto que ele possui como base a habilidade de dialogar com grupos distintos.

OLIVEIRA, J. S. **Interculturalidade, o novo desafio do secretário executivo**. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).

Considerando as ideias expostas no texto, os profissionais de secretariado executivo, ao exercerem as suas tarefas de administração do fluxo de informações nacionais e internacionais, precisam

- A** atuar com compreensão do fenômeno do intercâmbio cultural para observar e interpretar situações específicas, com a habilidade de impor a sua cultura e seus propósitos para obter o sucesso em situações adversas.
- B** realizar a assessoria direta a executivos com conhecimentos socioculturais referentes ao país estrangeiro e a seu próprio país e região, para que haja um bom relacionamento entre as pessoas das diferentes culturas.
- C** agir de forma segura ao tomar decisões, pois, em uma empresa multinacional, qualquer decisão deve ser pensada de maneira individualizada para que atinja todas as unidades de forma efetiva e rápida.
- D** conhecer os costumes culturais de cada país e imitá-los, para que não haja intolerância entre os clientes e a empresa, bem como repassá-los ao conhecimento de seus superiores para que façam o mesmo.
- E** coordenar a equipe de trabalho para produção e superação de metas, privilegiando a produtividade de todos os setores da empresa, independentemente da administração de culturas.

Área livre

**QUESTÃO 23**

A comunicação age no controle do comportamento das pessoas de diversas maneiras e também facilita a motivação por esclarecer aos funcionários o que deve ser feito, qual a qualidade de seu desempenho e como melhorá-lo se estiver abaixo do esperado.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional**. 18. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2020 (adaptado).

Suponha que uma empresa realize uma pesquisa de opinião com seus funcionários sobre as condições da comunicação interna. O resultado pode ser observado na tabela a seguir.

Questões avaliadas/opinião	Ruim	Razoável	Bom	Total
Tempo para obter informações dentro da empresa	46%	42%	12%	100%
Conhecimento sobre políticas e política da empresa	22%	42%	36%	100%
Conhecimento sobre atividades do seu setor	38%	50%	12%	100%
Conhecimento sobre atividades dos demais setores	52%	26%	22%	100%
Motivação para desenvolver atividades na empresa	40%	30%	30%	100%
Nível do seu envolvimento com eventos empresariais	2%	22%	76%	100%

Sobre os dados apresentados na tabela, avalie as afirmações a seguir.

- I. Segundo a pesquisa, os maiores problemas de comunicação interna são o tempo para obter informações dentro da empresa e a falta de conhecimento sobre as atividades de outros setores da empresa.
- II. Embora os respondentes demonstrem problemas com a motivação para desenvolver atividades na empresa, a grande maioria demonstrou alto nível de envolvimento com eventos empresariais.
- III. O conhecimento sobre as atividades do seu setor não é um problema com que a empresa deva se preocupar, porque 50% dos respondentes consideram ter um conhecimento razoável sobre essas atividades.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 24

Uma empresa transnacional, com sede no Brasil, tem um grande corpo de funcionários, dentre os quais muitos trabalham com assessoria. A diretoria da empresa diagnosticou um problema em relação à falta de uniformidade dos trabalhos realizados por esses assessores e decidiu que seria uma boa ideia contratar um profissional para capacitá-los, de modo que o trabalho realizado tenha um mesmo nível de qualidade. No quadro funcional, uma secretária executiva havia desenvolvido um excelente trabalho enquanto esteve na empresa. Por essa razão, a diretoria decidiu contratá-la como consultora. Para isso, solicitou a ela que fizesse um projeto em assessoria que previsse a capacitação dos colaboradores, além de um acompanhamento posterior dos trabalhos, mantendo, para isso, um contrato de um ano. A secretária executiva foi, portanto, contratada como consultora externa.

REIS, G. G. **Avaliação 360°**: um instrumento de desenvolvimento gerencial. 3. ed. Curitiba: Editora Atlas, 2010 (adaptado).

Sobre a atividade de consultoria externa em uma empresa, assinale a opção correta.

- A** A consultoria externa implica um tratamento mais amigável e informal por parte do consultor, uma vez que possibilita maior aproximação com os demais colaboradores da empresa.
- B** O consultor externo, por exercer uma contribuição mais imparcial, tende a desempenhar com maior eficácia e impessoalidade os serviços de consultoria.
- C** A consultoria externa caracteriza-se pela diferença de atividades desenvolvidas, que possuem maior qualidade, quando comparadas à consultoria interna.
- D** O consultor externo, por ser mais parcial no desenvolvimento das atividades, consegue realizar um trabalho mais eficiente junto aos colaboradores.
- E** O consultor externo costuma pensar mais nas necessidades da empresa e de seus colaboradores, pois mantém uma relação mais impessoal com ela.

Área livre



QUESTÃO 25

Com o objetivo de analisar os aspectos e os impactos ambientais de dois hospitais públicos com base no método Sistema Contábil Gerencial Ambiental (SICOGEA), um grupo de pesquisa propôs um estudo no qual, na última etapa, utilizou-se a ferramenta 5W2H, de um plano resumido de gestão ambiental, com o intuito de sugerir melhorias aos pontos deficitários, priorizados pelas instituições. Como resultado, obteve-se uma sustentabilidade considerada regular em ambos os hospitais.

RIBEIRO, M. B. S.; UHLMANN V. O.; PFITSCHER E. D.; RAMOS, A. C. M. **Análise da gestão ambiental:** um estudo em dois hospitais da grande Florianópolis. REGET/ UFSM, 2012, v.8, p. 1829 (adaptado).

Com relação ao texto e à ferramenta 5W2H, avalie as afirmações a seguir.

- I. O 5W2H é uma ferramenta utilizada para organizar as ações e determinar o que será feito para alcançar os objetivos, por qual motivo, por quem, como, quando e onde será realizado, fazendo uma estimativa de quanto custará.
- II. A utilização do 5W2H no exercício da gestão de projetos pode ser acompanhada ou precedida do uso de outras ferramentas de gestão, como o *brainstorming*.
- III. Na implantação de um projeto de gestão financeira, o 5W2H é uma ferramenta que possui limitações e, portanto, não é a mais indicada para esse tipo de plano de operacionalização.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre

QUESTÃO 26

Karen, sócia diretora de uma empresa do ramo de alimentos industrializados, possui uma grande equipe estratégica que contribui sistematicamente para o desenvolvimento de novos negócios e à qual ela concede apoio e autonomia. Karen tem em Théo um aliado estratégico na comunicação organizacional, um disseminador da missão, dos valores e dos objetivos da organização, que dialoga com seus colaboradores e está sempre atento aos *feedbacks*. Entretanto, seu sócio financeiro, Martin, possui um estilo diferente, antagônico, menos ousado, mais cauteloso e tradicional em suas decisões. É adepto de controle mais rígido e costuma conduzir os processos com muita energia e vigor.

Considerando que há diferentes tipos de liderança nos três personagens dessa organização, assinale a opção que apresenta o tipo de liderança de cada um deles.

- A** Karen é liberal em seu tipo de liderar; Théo é democrático e Martin é autocrático.
- B** Karen é democrática em seu tipo de liderar, Théo é autocrático e Martin é liberal.
- C** Karen é visionária em seu tipo de liderar, Théo é autocrático e Martin é liberal.
- D** Karen é democrática em seu tipo de liderar, Théo é visionário e Martin é autocrático.
- E** Karen é democrática em seu tipo de liderar, Théo é autocrático e Martin é visionário.

QUESTÃO 27

Bruna, secretária recém-formada, está trabalhando, em sua primeira experiência profissional, na Gerência de Recursos Humanos de uma empresa privada de grande porte. No seu dia a dia, é comum outros funcionários lhe pedirem cópia de alguns documentos para consulta. Em determinado momento, Raul, secretário da Gerência Operacional, pergunta-lhe se tem acesso aos contracheques dos colaboradores, ao que ela responde afirmativamente. Raul, então, pede a Bruna que faça o envio a ele, por e-mail, do último contracheque de todos os funcionários do setor onde trabalha, a fim de comparar os salários e verificar se o que recebe é justo.

Considerando o estabelecido no Código de Ética do Profissional de Secretariado e a situação hipotética apresentada, assinale a opção correta.

- A** Bruna deve fornecer os documentos solicitados por Raul, tendo em vista que esse é um meio de fortalecimento da sua categoria.
- B** Bruna não deve fornecer os documentos solicitados por Raul, pois deve guardar absoluto sigilo sobre documentos que lhe são confiados.
- C** Bruna deve fornecer os documentos solicitados por Raul, uma vez que os secretários devem manter entre si a solidariedade e o intercâmbio.
- D** Bruna não deve fornecer os documentos solicitados por Raul porque, apesar de ter justificado o pedido, ele não ocupa cargo hierarquicamente superior ao dela.
- E** Bruna deve fornecer os documentos solicitados por Raul, já que os secretários devem atender as demandas de colegas de trabalho quando a documentação solicitada não é de caráter sigiloso.

Área livre



QUESTÃO 28

Suponha que você trabalhe como secretário executivo em uma empresa brasileira produtora de leite aromatizado. A concorrência acirrada no mercado levou essa empresa a fazer uma análise do ambiente externo e de seu ambiente interno. As análises levaram às constatações apresentadas no quadro *SWOT* a seguir.

	Positivo	Negativo
Interna (organização)	<ul style="list-style-type: none">• sabor exclusivo;• valor do produto associado à nutrição;• marca consolidada no mercado;• produto com versões para intolerantes à lactose.	<ul style="list-style-type: none">• preço acima da média do mercado;• custo de produção elevado;• estratégia de relacionamento com clientes é inexistente.
Externa (ambiente)	<ul style="list-style-type: none">• internet como nova forma de contato com o público;• economia estável;• políticas de incentivo ao consumo;• aumento da adesão de consumidores a produtos ecologicamente corretos.	<ul style="list-style-type: none">• entrada de um concorrente forte no mercado;• perda de poder aquisitivo decorrente da alta inflação;• elevação do preço da matéria-prima;• hábitos dos consumidores modificados.

Depois de obter o quadro *SWOT*, é preciso utilizar a análise cruzada das informações para que seja possível encontrar uma alternativa para o sucesso da operação desse negócio.

Nesse sentido, a empresa em questão deve

- A** utilizar a internet para desenvolver um canal de relacionamento com seus clientes e poder informá-los sobre os seus pontos fortes.
- B** aproveitar a oportunidade de consumidores aderindo a produtos ecologicamente corretos para combater concorrentes novos.
- C** usar o atributo de marca consolidada no mercado para aumentar o preço do produto e conseguir combater a concorrência acirrada.
- D** reduzir o preço da matéria-prima, que hoje está elevado, para assim conseguir reduzir seu custo de produção, que também está elevado.
- E** valer-se da informação de que houve mudança nos hábitos dos consumidores e oferecer diferenciais: sabor exclusivo e versões para intolerantes à lactose.

Área livre

**QUESTÃO 29**

É recomendável às empresas terem uma página em sites, além de contas em redes sociais, uma vez que esses são canais muito apropriados ao fluxo de comunicação com os mais variados públicos. Por meio das redes sociais pode-se manter uma forma constante de contatos com executivos, equipes de trabalho, parceiros, fornecedores e clientes; entretanto, alguns cuidados devem ser tomados nos momentos de utilização desses canais de comunicação, observando-se, principalmente, as normas e questões relacionadas à ética, à etiqueta profissional e ao risco com a disseminação de notícias falsas.

MAZULO, R. **Secretária**: rotina gerencial, habilidades, comportamentais e plano de carreira. 2. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2017 (adaptado).

Considerando o tema abordado no texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. As redes sociais corporativas, quando acessadas e administradas por um secretário executivo, devem ser utilizadas para finalidades profissionais bem como para o alcance dos objetivos e metas da empresa.
- II. As informações a serem divulgadas nas redes sociais corporativas também precisam passar previamente pela verificação da procedência e da veracidade, evitando-se, assim, a disseminação de notícias falsas.
- III. Quando as redes sociais corporativas são administradas por vários colaboradores, permite-se desconsiderar algumas normas, como a de não usar palavras em caixa alta (maiúsculas) e a de empregar linguagem formal.

É correto o que se afirma em

- A** II, apenas.
- B** III, apenas.
- C** I e II, apenas.
- D** I e III, apenas.
- E** I, II e III.

Área livre



QUESTÃO 30

Um dos modelos inovadores de gestão atual é a organização de eventos on-line, que podem ocorrer em ambiente virtual de forma totalmente remota, ou ser organizados no formato híbrido.

Essa modalidade de gestão, que faz parte das competências secretariais, aproxima pessoas de diferentes partes do mundo, otimizando tempo e recursos. De acordo com a tipologia do evento, é necessário utilizar as normas de cerimonial e de protocolo.

Disponível em: <https://organizenapratica.com.br/eventos-online/>. Acesso em: 8 jul. 2022 (adaptado).

Considerando a gestão de eventos on-line pelo profissional da área de secretariado, avalie as afirmações a seguir.

- I. O profissional deve ficar atento ao objetivo do evento on-line, prestando assessoria na gestão dos protocolos de cerimonial adequados ao contexto remoto.
- II. O profissional da área de secretariado, como único responsável pela divulgação de eventos on-line nas empresas, deve levar em consideração, principalmente, o público-alvo que o evento pretende atingir.
- III. A ferramenta adequada para uma transmissão ao vivo de qualidade deve ser definida pelo profissional da área de secretariado, visto que é essa escolha que garante o sucesso do planejamento e da organização do evento.
- IV. A coleta de *feedback* dos participantes ao final do evento é uma forma de o profissional da área de secretariado aproveitar essas informações para aprimorar o planejamento dos próximos eventos.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre

QUESTÃO 31

Compete ao profissional de secretariado elaborar a redação oficial em língua portuguesa para realizar a comunicação entre pessoas e instituições. Ressalta-se que, na elaboração de um documento para agentes públicos da administração pública federal, um dos itens obrigatórios é a utilização adequada dos pronomes de tratamento, prevista em normas e formas de uso contidas no Decreto n. 9.758, de 11 de abril de 2019.

Considerando essas informações, a importância da redação nos processos de comunicação e as funções do profissional de secretariado, assinale a opção correta.

- A** O uso de Magnífico como pronome de tratamento é restrito a reitores de universidades públicas.
- B** O pronome de tratamento indicado para uso entre os agentes públicos da administração pública federal é Senhor(a).
- C** O pronome de tratamento adequado para os agentes públicos de maior hierarquia é Excelentíssimo ou Vossa Excelência.
- D** O emprego do pronome de tratamento Senhor não é adequado ao Presidente da República, para o qual se deve utilizar Ilustríssimo.
- E** O pronome de tratamento adequado para uso nos escritórios entre os agentes públicos da administração pública federal é Vossa Senhoria ou Digníssimo.

QUESTÃO 32

São muitas as atribuições do profissional de secretariado; entre elas inclui-se a coleta de informações para consecução de objetivos e metas da empresa. Diariamente, esse profissional lida com a gestão de documentos, auxiliado pela tecnologia, observando o sigilo no uso das informações. Em 2018, foi sancionada a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. Com as exigências impostas por essa lei, amplia-se o número de informações que o profissional de secretariado precisa monitorar e coordenar.

Considerando as informações do texto e o disposto na LGPD, avalie as afirmações a seguir.


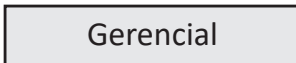
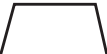
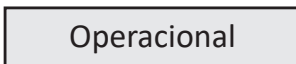
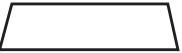
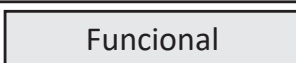
- I. O consentimento do titular dos dados pessoais é dispensado em casos de uso de tais dados na realização de estudos por órgão de pesquisa governamental.
- II. Quanto ao sigilo de dados, a LGPD estabelece que a coleta e o tratamento de dados pessoais dependem do consentimento do titular, que autoriza ou não o repasse a terceiros.
- III. A LGPD orienta a forma como dados pessoais devem ser coletados, manuseados e armazenados nas organizações, sejam públicas ou privadas.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** II, apenas.
- C** I e III, apenas.
- D** II e III, apenas.
- E** I, II e III.



QUESTÃO 33

Denominações referenciais		
Nível	Atuação	Formação
 Estratégico (Institucional)	 Gerencial Negócios/Eficiência /Resultados/Políticas Globais	▪ Secretariado Executivo
 Tático (Intermediário)	 Operacional Eficácia/Operações/Recursos/ Planos e Programas	▪ Tecnólogo em Secretariado
 Procedural (Operacional)	 Funcional Rotinas/Tarefas/ Procedimentos	▪ Técnico em Secretariado

MARINHO, A. P. (org.). *Framework do plano profissional de carreira do profissional secretário*. São Paulo: SINSESP, 2015 (adaptado).

Os níveis organizacionais são fundamentais para o desenvolvimento de uma empresa, pois cada um, com as respectivas competências, participa de todo o processo organizacional. O nível estratégico exige conhecimento conceitual, nele são tomadas as decisões mais importantes; em seguida, tem-se o nível tático, formado pelos gerentes com habilidades interpessoais, de liderança, motivacionais; e, por fim, o nível operacional, com profissionais de conhecimento técnico e capacidade de absorver e pôr em prática as decisões tomadas nos outros níveis.

BARROS, C. M. P.; BRAGA, M. C.; SILVA, J. S. As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. *Revista Expectativa*, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 91-106, 2000 (adaptado).

A partir da imagem e das informações apresentadas no texto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O profissional de secretariado executivo tem aptidão para atuar em todos os níveis de uma organização, inclusive no nível estratégico.

PORQUE

- II. A formação em nível superior possibilita ao profissional de secretariado executivo de uma empresa conhecimentos para atuação como gestor, com vistas ao alcance de resultados.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
B As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
C A asserção I é uma proposição verdadeira, mas a asserção II é uma proposição falsa.
D A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
E As asserções I e II são proposições falsas.

QUESTÃO 34

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

OFÍCIO Nº 197/2018/SAJ/CC

Brasília, 8 de agosto de 2018.

Ao Senhor
[Nome]
Chefe de Gabinete
Ministério dos Transportes
Esplanada dos Ministérios, Bloco R
70044-902 Brasília. DF

Assunto: Apresentação de novas funcionalidades do Sidof – Módulo I.

Senhor Chefe de Gabinete,

A Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil da Presidência da República aprimorou o Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais – Sidof, com a inserção de novas funcionalidades. Os novos recursos do sistema são apresentados aos servidores em módulos organizados por esta Subchefia.

2 Convido os servidores do [nome do Ministério] para assistir à apresentação do primeiro módulo, a ser realizada em 10 de setembro de 2018, às 9h30, no Auditório desta Subchefia.

3 Para assegurar o credenciamento, solicito a esse órgão a indicação dos servidores que trabalham com o Sidof, até 28 de agosto de 2018, por meio do endereço eletrônico [endereço eletrônico]:

a) nome completo do servidor;
b) número de Cadastro de Pessoa Física;
c) e-mail institucional, unidade/órgão em que atua; e
d) login no Sidof (caso esteja cadastrado no Sistema).

Atenciosamente,

(espaço para assinatura)

[NOME DO SIGNATÁRIO]
[Cargo do Signatário]

2

[Endereço] - Telefone: (xx) xxxx-xxxx
CEP 00000-000 Cidade/UF – http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx.gov.br

(29,7 cm x 21 cm)

Compete ao profissional de secretariado cuidar da comunicação empresarial de uma organização privada, assim como da oficial em uma instituição pública, seja na língua portuguesa ou na inglesa. No que diz respeito à redação oficial, o profissional de secretariado precisa estar atento às atualizações do Manual de Redação da Presidência da República. Em 2018, esse manual foi atualizado, e os expedientes ofício, aviso e memorando, uniformizados, passando a receber uma única denominação, que é a de Padrão Ofício.

Considerando a imagem e o texto apresentados, assinale a opção que indica, na ordem correta, as partes que compõem um ofício.

- A** Local e data do documento, identificação do expediente, cabeçalho, local e data do documento, endereçamento, assunto, texto do documento, fecho da comunicação, identificação do signatário e numeração das páginas.
- B** Identificação do expediente, cabeçalho, local e data do documento, endereçamento, assunto, texto do documento, fecho da comunicação, identificação do signatário e numeração das páginas.
- C** Endereçamento, identificação do expediente, cabeçalho, local e data do documento, assunto, texto do documento, fecho da comunicação, identificação do signatário e numeração das páginas.
- D** Cabeçalho, endereçamento, identificação do expediente, local e data do documento, assunto, texto do documento, fecho da comunicação, identificação do signatário e numeração das páginas.
- E** Cabeçalho, identificação do expediente, local e data do documento, endereçamento, assunto, texto do documento, fecho da comunicação, identificação do signatário e numeração das páginas.



QUESTÃO 35

No período mais crítico da pandemia de Covid-19, os donos de empresas enfrentaram uma nova realidade com a perda de clientes e com contratos que impuseram a adoção de um conjunto de medidas para reduzir as perdas e permitir que as empresas continuassem suas operações. Entre essas medidas, destaca-se a realização de eventos on-line, que contaram com as atividades secretariais no contexto de distanciamento social. Mesmo com o relaxamento das restrições impostas pela pandemia, algumas mudanças ocorridas na produção de eventos de caráter público, como reuniões e congressos, permaneceram, sendo cada vez mais comum a realização de eventos on-line e híbridos.

Considerando esse contexto e a atuação do profissional de secretariado no setor de produção de eventos, avalie as afirmações a seguir.

- I. O profissional de secretariado, ao organizar um evento presencial, deve verificar os procedimentos para a sua adequada realização, pois novas medidas foram incorporadas para garantir o bem-estar do público, tais como o não compartilhamento de materiais físicos e, em alguns casos, o uso de recursos tecnológicos para credenciamento.
- II. Ao organizar um evento híbrido, esse profissional deve verificar os procedimentos para obtenção da maior quantidade de público participante, procurando a ampliação máxima da sua transmissão, uma vez que, nos eventos on-line, inexistem as limitações relativas ao número de acessos às plataformas virtuais.
- III. Na organização de um evento on-line, o profissional de secretariado deve verificar os procedimentos relativos ao funcionamento dos recursos de transmissão do evento e de adequação dos dispositivos audiovisuais dos palestrantes, realizando testes com antecedência para checar o funcionamento de câmeras e microfones.
- IV. O profissional de secretariado, ao organizar um evento híbrido, deve verificar formas de interação com o público participante, como o encaminhamento de perguntas aos palestrantes, além de atentar para o funcionamento dos canais digitais, como *chats* e aplicativos de mensagens para o recebimento de dúvidas dos participantes on-line.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre



Área livre





Área livre



QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA

As questões abaixo visam conhecer sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.
Assinale as alternativas correspondentes a sua opinião nos espaços apropriados do **CARTÃO-RESPOSTA**.

AVALIAÇÃO GLOBAL DA PROVA**QUESTÃO 01**

Qual foi o tempo gasto por você 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.

QUESTÃO 02

Em relação ao tempo total de aplicação, você considera que a prova foi

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

QUESTÃO 03

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 04

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova? Qual?

- 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 05

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.

FORMAÇÃO GERAL**QUESTÃO 06**

Qual o grau de dificuldade das questões de Formação Geral?

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

QUESTÃO 07

Os enunciados das questões de Formação Geral estavam compreensíveis e objetivos?

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

COMPONENTE ESPECÍFICO**QUESTÃO 08**

Qual o grau de dificuldade das questões do Componente Específico?

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

QUESTÃO 09

Os enunciados das questões do Componente Específico estavam compreensíveis e objetivos?

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



* R 1 0 2 0 2 4 0 *

sinaes
Sistema Nacional de Avaliação
da Educação Superior

enade2022

Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

INEP