

## SECRETARIADO EXECUTIVO

**41 - Sobre a educação profissional no Brasil, considere as seguintes afirmativas:**

1. Na origem da educação profissional no Brasil, estava implícita a separação entre o trabalho manual e o trabalho intelectual, entre os que pensam e os que executam.
2. O primeiro esforço governamental relacionado à profissionalização se deu em 1809, quando da criação do Colégio das Fábricas, destinado à formação de artistas e aprendizes brasileiros e, igualmente, de portugueses atraídos pelas novas possibilidades surgidas com a permissão para instalação de indústrias no Brasil, que era proibida até aquela época.
3. O ano de 1937 foi marcante para a educação profissional, pois foi então que, pela primeira vez, uma Constituição tratou das escolas vocacionais e pré-vocacionais como um dever do Estado.
4. Em 1942, surgiram as Leis Orgânicas, que deram origem inicialmente ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e depois ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, sendo que foi nessa época também que as antigas escolas de artífices foram transformadas em escolas técnicas federais.
5. Em 20 de dezembro de 1996, foi assinada a Lei 9.394/96, que destaca a idéia de integração da educação profissional à discussão da educação em sentido mais amplo, estabelecendo as diretrizes e bases da educação nacional.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1, 3, 4 e 5 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2, 4 e 5 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 3, 4 e 5 são verdadeiras.
- \*e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

**42 - A profissão de secretária(o) originou-se aproximadamente no século IV a.C., com indivíduos que detinham conhecimento da escrita, domínio de idiomas, de taquigrafia e amplo conhecimento geral. A respeito do assunto, assinale a alternativa que apresenta esses antecessores dos profissionais da área secretarial de hoje.**

- a) Fariseus.
- b) Redatores.
- c) Escreventes.
- \*d) Escrivas.
- e) Copistas.

**43 - Apesar do avanço tecnológico e de muitas empresas terem adotado sistemas de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), grande parte da comunicação empresarial ainda é feita e distribuída por meio de correspondência escrita, fator esse que exige do profissional de secretariado um bom nível de conhecimento laboral da logística dessa tramitação. O conhecimento das técnicas que permitem essa tramitação é considerado como sendo um dos fatores prioritários ao início das atividades laborais diárias da(o) secretária(o). Assinale a alternativa que define essa atividade.**

- \*a) Triagem e distribuição de correspondências.
- b) Despacho de correspondências.
- c) Arquivamento de correspondências.
- d) Protocolo de correspondências.
- e) Manuseio de correspondências.

**44 - Visando um bom andamento das atividades laborais e, ainda, o bom desenvolvimento profissional individual no relacionamento com clientes internos e externos nas organizações, o profissional da área secretarial deve fazer uso de certas regras e normas particulares de conduta que conceituam um conjunto de deveres, obrigações e diretrizes a serem seguidas. Assinale a alternativa que contempla esse conjunto de ações.**

- a) Conduta do indivíduo.
- \*b) Código de Ética.
- c) Honestidade no trabalho.
- d) Segredo profissional.
- e) Aperfeiçoamento profissional.

**45 - Considerado profissional importante dentro das organizações, reconhecido como agente facilitador no cotidiano corporativo, o profissional da área secretarial detém um conjunto de habilidades e competências que pode ser traduzido em:**

- a) decisões corretas e boa comunicação.
- b) equilíbrio emocional e pró-atividade.
- \*c) atribuições e responsabilidades.
- d) bom senso e atitudes individuais.
- e) autoconhecimento e autodisciplina.

**46 - Para atuar de maneira satisfatória às necessidades de uma empresa, é necessário que o profissional tenha uma visão holística da sua estrutura organizacional. Para isso, é importante o conhecimento e o reconhecimento dos estilos de gerenciamento, a identificação dos processos administrativos e a correlação de responsabilidade entre setores da empresa, do seu planejamento estratégico e até mesmo em relação aos seus valores institucionais. Dentro desse contexto, é correto afirmar que, quando falamos do “profissional de secretariado e a cultura da empresa”, estamos falando de conhecimento:**

- \*a) da aplicabilidade da gestão secretarial, aliada ao conhecimento da filosofia, missão e visão de futuro da empresa.
- b) dos diferentes níveis hierárquicos dentro da empresa.
- c) dos produtos ou serviços disponibilizados pelo segmento de negócio da empresa.
- d) do plano de cargos e salários da empresa.
- e) dos vetores que alavancam o crescimento produtivo da empresa.

**47 - Cada vez mais as reuniões são voltadas à troca de informações, esclarecimento de assuntos diversos e para gerar comprometimento por parte dos seus participantes, isso devido às inovações gerenciais das empresas. Reuniões de cunho meramente informativo, ou apenas para comunicar decisões preestabelecidas estão sendo abolidas. Quando do planejamento e organização de reuniões, deve-se levar em consideração que essa prática envolve:**

- \*a) o conhecimento prévio da pauta, tornando a participação de cada um muito mais profícua.
- b) uma avaliação de custo de deslocamento de cada participante à reunião, e se o retorno será compatível com o investimento.
- c) a participação restrita dos colaboradores internos da instituição.
- d) controle de métodos de envolvimento dos participantes nos assuntos propostos.
- e) logística fechada de planejamento.

**48 - Todo profissional, independentemente da área de atuação, deve ter certos cuidados com sua postura e comportamento no meio corporativo. Exageros de todas as ordens são execráveis em relação a sua imagem profissional e poderão ser usados contra esse mesmo profissional, diante de possíveis progressões ou representatividade empresarial. Por ser considerada(o) o “cartão de visita” da empresa, a(o) secretária(o) não foge a essa regra e deve primar por sua imagem, reputação e comunicação. Partindo-se dessa premissa, no que tange à apresentação pessoal, assinale a alternativa correta.**

- a) O cuidado com a aparência é fundamental. É, sem dúvida, a primeira impressão que fica. Contudo, esse cuidado torna-se irrelevante quando se tem uma boa desenvoltura ao falar, amparada por técnicas de oratória.
- b) O gestual faz parte da comunicação verbal, assim como as expressões faciais.
- \*c) Não há regras fixas, mas é aconselhável que a postura seja firme, se tenha discrição em todos os sentidos: vestuário, postura, comportamento, acessórios e até mesmo perfumes.
- d) O uso de expressões que denotem intimidade, tais como, “querida” e “flor”, demonstram atenção devida aos clientes.
- e) O uso contínuo de jargões técnicos no linguajar de todo profissional, durante o dia-a-dia de trabalho, demonstra conhecimento da área de atuação.

**49 - “A documentação procura oferecer o máximo no que se refere à facilidade de acesso às informações e conhecimento especializados e ser útil em todos os setores da atividade profissional” (Medeiros, 2003, p. 132). Num sentido amplo, a documentação organizacional tem por finalidade reunir, organizar e até mesmo controlar todo o conhecimento histórico de uma empresa. Para tanto, faz-se necessário a utilização de técnicas de arquivamento.**

**Sobre o tema, assinale a alternativa que se refere ao método mnemônico.**

- a) Técnica que dispõe as pastas de arquivamento em seqüência por assunto, acrescentando um número à sua codificação.
- b) Técnica utilizada para a organização e reestruturação dos arquivos inativos.
- \*c) Técnica utilizada para o arquivamento de documentação, em geral, de cunho confidencial, por meio de associação de “códigos” de ordenação das pastas de arquivamento.
- d) Técnica que utiliza a organização indexada coordenada.
- e) Técnica que dispõe as pastas de arquivamento em seqüência alfabética.

**50 - A administração do tempo vem despertando cada vez mais o interesse das pessoas, especialmente dos administradores, gestores e seus assessores diretos, as(os) secretárias(os). É sabido que, na sua grande maioria, a rotina das atividades dentro das empresas tem caráter de urgência, e que tudo é “para ontem”. Por conta disso, aumentou o número de empresas que oferecem treinamento aos seus colaboradores para o uso otimizado do seu tempo de trabalho. Sobre o tema, assinale a alternativa, que reflete o desperdício de tempo.**

- a) Estabelecimento de níveis de prioridade entre as atividades a serem executadas, contando com o auxílio do(a) executivo(a).
- \*b) O assessoramento a vários executivos(as), com diferentes delegações.
- c) Autodesenvolvimento, com a busca efetiva de atualização/qualificação, por meio de cursos de curta duração, palestras e livros.
- d) Certificação de que a atividade delegada foi entendida, visando o resultado final, que é o trabalho feito com qualidade.
- e) O aprendizado das inovações tecnológicas e automação do escritório.

51 - Para o uso correto da ferramenta chamada “arquivo”, conhecido também como móvel para a guarda de documentos, a(o) secretária(o) necessita fazer uso de métodos que facilitem a organização e ordenação de documentos de todas as espécies, de tal forma que possam ser recuperados facilmente quando solicitados. Dentre esses métodos, pode-se citar o alfabético, o numérico, o alfanumérico, o geográfico, o mnemônico, etc. Para a correta utilização de qualquer um dos métodos, algumas etapas antes do arquivamento dos documentos são necessárias.

Assinale a alternativa que apresenta as etapas que precedem o arquivamento.

- a) Classificação e organização do acervo documental da empresa.
- b) Identificação do ativo e passivo documental.
- c) Ordenação das pastas pelo nome da empresa/pessoa.
- \*d) Seleção e organização documental com simplicidade, uniformidade, segurança e flexibilidade.
- e) Triagem da documentação histórica da empresa, facilitando sua localização pelo uso de métodos de seleção documental.

52 - “Todas as capacidades necessárias ou exigíveis para o desempenho eficaz da profissão são deveres éticos” (Ética Profissional, Sá, 2005, p. 154). A área secretarial conta com o Código de Ética da profissão como balizador de normas de procedimentos de conduta da(o) secretária(o) quando no exercício de sua profissão, regulando relações com a própria categoria funcional, com a instituição de atuação e com a sociedade.

Sobre o tema, considere as seguintes condutas:

1. Considerar a profissão como um fim para a realização profissional.
2. Centralizar o processo de comunicação, visando controle.
3. Ser imparcial em seus pronunciamentos e tomadas de decisão, sabendo expressar suas atividades.
4. Direcionar seu comportamento profissional sempre para o bem da verdade, da moral e da ética.

São condutas compatíveis com a dignidade no trabalho:

- a) 1 e 2 apenas.
- b) 2 e 4 apenas.
- c) 1 e 4 apenas.
- \*d) 1, 3 e 4 apenas.
- e) 2, 3 e 4 apenas.

53 - “A eficácia de uma comunicação de ordens e a capacidade persuasiva da(o) secretária(o) dependem de seu conhecimento preciso daquilo que quer comunicar. A indecisão e a insegurança criam conflitos de confiança em quem ouve” (Medeiros, 2003, p. 99). Diante desse contexto, é correto afirmar que a concatenação das idéias, fazendo uso de frases simples, claras e concisas, aliada ao bom nível de conhecimento da língua em que se comunica (no caso de profissional bilíngüe) e ao bom uso de jargões técnicos, tornam a comunicação empresarial/interpessoal um diferencial a favor do profissional. Diante do exposto, considere as seguintes afirmativas:

1. A persuasão exige que o profissional preste atenção na comunicação verbal e não-verbal para, a partir daí, agir assertivamente em prol da instituição.
2. A comunicação eficaz busca a compreensão, esclarecimento de dúvidas, a harmonia de pensamentos e a empatia.
3. O conhecimento e o reconhecimento da estrutura organizacional são fundamentais à eficácia do fluxo de informações.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- \*b) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.

54 - Hoje, mais do que nunca, ligados diretamente aos núcleos decisórios nas empresas, os profissionais da área secretarial são indispensáveis em qualquer organização empresarial moderna, independentemente do seu porte (pequena, média ou grande). Como conseqüência da reengenharia organizacional e do movimento que vem ocorrendo nessas empresas, novas funções lhes foram acrescentadas, mudando o perfil desses profissionais. Sobre o assunto, considere as seguintes características:

1. Profissionais que não precisam de supervisão em suas ações, e sim orientações e incentivos à pró-atividade.
2. Profissionais empreendedores e especialistas em algumas áreas de negócios, ajudando a dar destaque à empresa no seu segmento empresarial.
3. Profissionais gestores do bom andamento do cotidiano profissional, principalmente no que tange à gestão de pessoas.
4. Profissionais desatualizados no uso de inovações tecnológicas ligadas aos aplicativos e à automação dos escritórios.

São consideradas atribuições inerentes ao perfil secretarial de hoje:

- a) 4 apenas.
- \*b) 1, 2 e 3 apenas.
- c) 1, 3 e 4 apenas.
- d) 2 e 4 apenas.
- e) 2 e 3 apenas.

55 - O planejamento da rotina diária de um profissional de secretariado deve seguir uma estratégia, um plano de ação, para cumprir de maneira competente e satisfatória todas as suas incumbências. Porém só será capaz de realizá-lo a(o) secretária(o) que tiver flexibilidade e manifestar interesse em realizar diferentes tarefas, visando o bom andamento do dia-a-dia do local de trabalho. Para tanto, faz-se necessário o conhecimento dos produtos, serviços e estrutura organizacional. Com relação ao assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. O senso de organização é fundamental ao profissional, tanto no tocante à apresentação pessoal quanto ao exercício de suas atividades.
2. O exercício da liderança nas atividades quotidianas é destinado a uma hierarquia diferenciada da área secretarial.
3. A descentralização e delegação de tarefas é inerente ao gestor administrativo.
4. O conhecimento dos processos administrativos e a atuação colaborativa dos seus colegas de trabalho são fundamentais no mecanismo de engrenagem que faz a empresa/setor funcionar e crescer.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- \*d) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.

56 - Alguns dos itens nas atividades secretariais que requerem uma maior concentração e destreza, devido ao nível de pormenores exigidos, são, sem dúvida, o planejamento e a organização de viagens de negócios dos executivos. Essas atividades devem ser executadas em conjunto com os próprios executivos, e com o domínio das técnicas necessárias ao seu desenvolvimento. Sobre planejamento e organização de viagens, considere as seguintes afirmativas:

1. Se no lugar para onde o executivo se destina houver sucursal da empresa, deve-se entrar em contato com ela, providenciando o serviço de *transfer*, pela sucursal.
2. No planejamento, deve-se contemplar o fator “tempo”, prevendo-se atrasos de vôos e trânsito.
3. Um roteiro contendo os compromissos durante a viagem não é um item importante.
4. O material institucional a ser levado pelo executivo em viagens internacionais deve ser bilíngüe.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- \*d) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.

57 - Considerado fator de diferenciação entre funcionários, o *feeling* para o atendimento faz a diferença na hora de fechar uma negociação. Todo profissional, independentemente da área de atuação, deve assumir a responsabilidade pela qualidade da comunicação. Algumas habilidades e competências são necessárias para essa atitude, que é a tendência a responder de forma positiva ou negativa às situações vivenciadas no cotidiano de trabalho. Essa tendência de atendimento traz consigo novas formas de atitude pessoal nas empresas. No tocante ao atendimento pessoal ou telefônico, numere a coluna da direita com base na coluna da esquerda.

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Tom de voz.                     | ( ) Empatia, avaliação, compreensão e assimilação.                    |
| 2. Uso de métodos de atendimento.  | ( ) Vantagem determinante ao bom atendimento.                         |
| 3. Saber ouvir.                    | ( ) Indicador de humor.   |
| 4. Entonação e informação correta. | ( ) Capacidade de comunicar-se eficientemente com técnicas aplicadas. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- \*a) 3 – 4 – 1 – 2.
- b) 1 – 2 – 3 – 4.
- c) 2 – 4 – 1 – 3.
- d) 2 – 3 – 1 – 4.
- e) 4 – 1 – 3 – 2.

58 - A chamada *redação própria* refere-se, na maioria das vezes, à maneira como o profissional de secretariado coloca no papel suas idéias, buscando clareza de pensamento, concatenação de idéias e vocabulário adequado à norma culta da língua. Porém, a linguagem usada nas relações comerciais exige conhecimentos específicos em relação a normas, estética e estilos de correspondência comercial. Sobre esse tipo de correspondência, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.

- |                                  |     |  |
|----------------------------------|-----|--|
| 1. Início da redação.            | ( ) | Número da correspondência, local, data, vocativo,  |
| 2. Pessoa nominalmente referida. | ( ) | encerramento.                                      |
| 3. Desenvolvimento.              | ( ) | Exatidão, coerência de idéias, clareza e concisão. |
| 4. Endentado.                    | ( ) | A/c.:  |
| 5. Estrutura.                    | ( ) | Objetivo.  |
|                                  | ( ) | Estilo.  |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 5 – 3 – 4 – 2 – 1.
- b) 3 – 5 – 2 – 4 – 1.
- c) 1 – 3 – 2 – 5 – 4.
- d) 4 – 2 – 1 – 3 – 5.
- \*e) 5 – 3 – 2 – 1 – 4.

59 - “Antes de tudo, juntamente com seus colegas, a(o) secretária(o) forma a organização. É um(a) profissional importante, que deve representar o executivo, com eficiência e eficácia. Dela(e) a empresa exige espírito cooperativo para trabalhar em equipe, cuidado com a boa aparência, roupas apropriadas ao desempenho de seu trabalho, hábitos de higiene e saúde.” (Medeiros, 2003, p. 32). Essa identidade trouxe consigo outros aspectos não menos importantes. Dentro desse conceito, relacione a coluna da direita com base nos conceitos da coluna da esquerda.

- |                             |     |  |
|-----------------------------|-----|--|
| 1. Qualificação.            | ( ) | Iniciativa e criatividade para realizar novas atividades não exigidas. |
| 2. Inteligência emocional.  | ( ) | Esforço para o aperfeiçoamento de tudo o que faz.                      |
| 3. Espírito empreendedor.   | ( ) | Atualização profissional constante.                                    |
| 4. Pró-atividade.           | ( ) | Capacidade de reconhecer interesses da empresa.                        |
| 5. Eficácia nas atividades. | ( ) | Bom senso nos julgamentos.   |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 5 – 4 – 3 – 1 – 2.
- \*b) 4 – 5 – 1 – 3 – 2.
- c) 3 – 2 – 4 – 1 – 5.
- d) 4 – 1 – 3 – 2 – 5.
- e) 5 – 2 – 1 – 3 – 4.

60 - Levando em consideração que o descuido ou a ausência de responsabilidade para com o coletivo no ambiente de trabalho leva à diminuição da qualidade dos processos administrativos/produtivos, assim como a ação correta do indivíduo enobrece o seu agir profissional, o contrário em suas ações pode levá-lo à desmoralização, usando de condutas inconvenientes, quebrando princípios preestabelecidos num código de ética. Sobre esse assunto, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.

- |  |     |  |
|--|-----|--|
| 1. Comportamento ideal.                  | ( ) | Ciência da conduta humana.                                   |
| 2. Falta contra a dignidade no trabalho. | ( ) | Evitar delegar a outros a execução de trabalho confidencial. |
| 3. Ética.                                | ( ) | Fomento à discórdia.   |
| 4. Omissão de conhecimento específico.   | ( ) | Exemplificação do bem.                                       |
| 5. Sigilo profissional.                  | ( ) | Rechaçar a colaboração na execução em determinada atividade. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 5 – 4 – 1 – 2 – 3.
- b) 3 – 5 – 2 – 4 – 1.
- c) 2 – 1 – 4 – 5 – 3.
- \*d) 3 – 5 – 2 – 1 – 4.
- e) 3 – 4 – 2 – 1 – 5.