

SECRETARIADO EXECUTIVO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

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

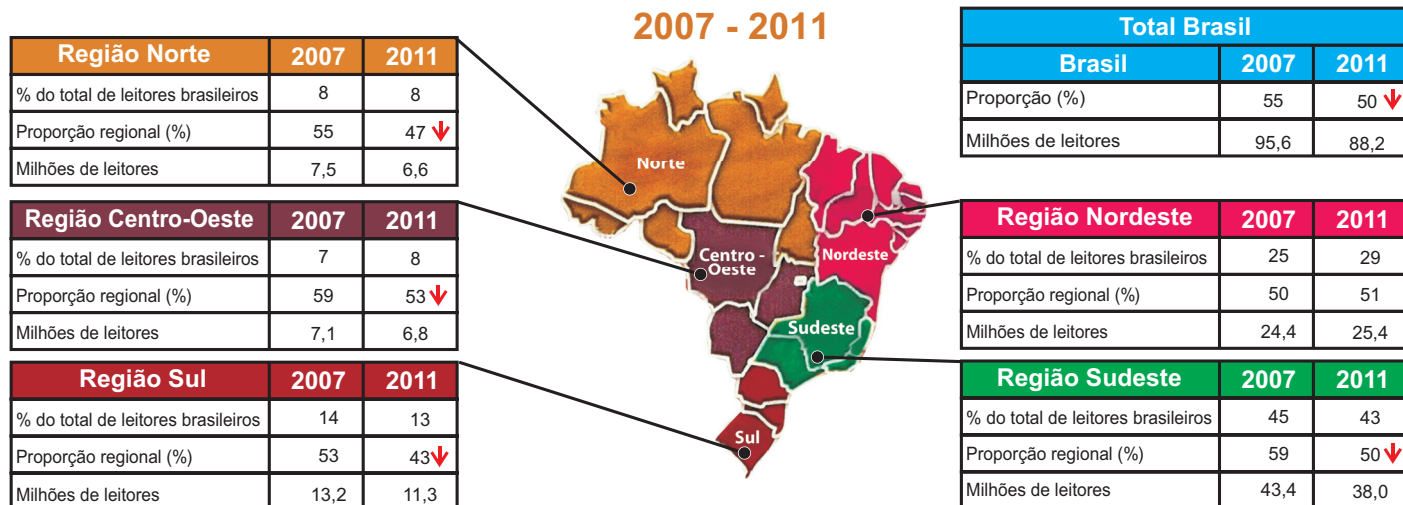
Partes	Número das questões	Peso das questões	Peso dos componentes
Formação Geral/Objetivas	1 a 8	60%	25%
Formação Geral/Discursivas	Discursiva 1 e Discursiva 2	40%	
Componente Específico/Objetivas	9 a 35	85%	75%
Componente Específico/Discursivas	Discursiva 3 a Discursiva 5	15%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	-	-

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no Caderno de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar o Caderno de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções sobre a marcação das respostas das questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas no Caderno de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
7. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
8. Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal o seu Caderno de Respostas.
9. Atenção! Você só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

QUESTÃO 01

Segundo a pesquisa Retratos da Leitura no Brasil, realizada pelo Instituto Pró-Livro, a média anual brasileira de livros lidos por habitante era, em 2011, de 4,0. Em 2007, esse mesmo parâmetro correspondia a 4,7 livros por habitante/ano.

Proporção de leitores por região



Instituto Pró-Livro. Disponível em: <<http://www.prolivro.org.br>>. Acesso em: 3 jul. 2012 (adaptado).

De acordo com as informações apresentadas acima, verifica-se que

- A** metade da população brasileira é constituída de leitores que tendem a ler mais livros a cada ano.
- B** o Nordeste é a região do Brasil em que há a maior proporção de leitores em relação à sua população.
- C** o número de leitores, em cada região brasileira, corresponde a mais da metade da população da região.
- D** o Sudeste apresenta o maior número de leitores do país, mesmo tendo diminuído esse número em 2011.
- E** a leitura está disseminada em um universo cada vez menor de brasileiros, independentemente da região do país.

QUESTÃO 02

O Cerrado, que ocupa mais de 20% do território nacional, é o segundo maior bioma brasileiro, menor apenas que a Amazônia. Representa um dos *hotspots* para a conservação da biodiversidade mundial e é considerado uma das mais importantes fronteiras agrícolas do planeta.

Considerando a conservação da biodiversidade e a expansão da fronteira agrícola no Cerrado, avalie as afirmações a seguir.

- I. O Cerrado apresenta taxas mais baixas de desmatamento e percentuais mais altos de áreas protegidas que os demais biomas brasileiros.
- II. O uso do fogo é, ainda hoje, uma das práticas de conservação do solo recomendáveis para controle de pragas e estímulo à rebrota de capim em áreas de pastagens naturais ou artificiais do Cerrado.
- III. Exploração excessiva, redução progressiva do *habitat* e presença de espécies invasoras estão entre os fatores que mais provocam o aumento da probabilidade de extinção das populações naturais do Cerrado.
- IV. Elevação da renda, diversificação das economias e o consequente aumento da oferta de produtos agrícolas e da melhoria social das comunidades envolvidas estão entre os benefícios associados à expansão da agricultura no Cerrado.

É correto apenas o que se afirma em

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

QUESTÃO 03 //

A floresta virgem é o produto de muitos milhões de anos que passaram desde a origem do nosso planeta. Se for abatida, pode crescer uma nova floresta, mas a continuidade é interrompida. A ruptura nos ciclos de vida natural de plantas e animais significa que a floresta nunca será aquilo que seria se as árvores não tivessem sido cortadas. A partir do momento em que a floresta é abatida ou inundada, a ligação com o passado perde-se para sempre. Trata-se de um custo que será suportado por todas as gerações que nos sucederem no planeta. É por isso que os ambientalistas têm razão quando se referem ao meio natural como um “legado mundial”.

Mas, e as futuras gerações? Estarão elas preocupadas com essas questões amanhã? As crianças e os jovens, como indivíduos principais das futuras gerações, têm sido, cada vez mais, estimulados a apreciar ambientes fechados, onde podem relacionar-se com jogos de computadores, celulares e outros equipamentos interativos virtuais, desviando sua atenção de questões ambientais e do impacto disso em vidas no futuro, apesar dos esforços em contrário realizados por alguns setores. Observe-se que, se perguntarmos a uma criança ou a um jovem se eles desejam ficar dentro dos seus quartos, com computadores e jogos eletrônicos, ou passear em uma praça, não é improvável que escolham a primeira opção. Essas posições de jovens e crianças preocupam tanto quanto o descaso com o desmatamento de florestas hoje e seus efeitos amanhã.

SINGER, P. *Ética Prática*. 2 ed. Lisboa: Gradiva, 2002, p. 292 (adaptado).

É um título adequado ao texto apresentado acima:

- A** Computador: o legado mundial para as gerações futuras
- B** Uso de tecnologias pelos jovens: indiferença quanto à preservação das florestas
- C** Preferências atuais de lazer de jovens e crianças: preocupação dos ambientalistas
- D** Engajamento de crianças e jovens na preservação do legado natural: uma necessidade imediata
- E** Redução de investimentos no setor de comércio eletrônico: proteção das gerações futuras

QUESTÃO 04 //

É ou não ético roubar um remédio cujo preço é inacessível, a fim de salvar alguém, que, sem ele, morreria? Seria um erro pensar que, desde sempre, os homens têm as mesmas respostas para questões desse tipo. Com o passar do tempo, as sociedades mudam e também mudam os homens que as compõem. Na Grécia Antiga, por exemplo, a existência de escravos era perfeitamente legítima: as pessoas não eram consideradas iguais entre si, e o fato de umas não terem liberdade era considerado normal. Hoje em dia, ainda que nem sempre respeitados, os Direitos Humanos impedem que alguém ouse defender, explicitamente, a escravidão como algo legítimo.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Fundamental. *Ética*. Brasília, 2012. Disponível em: <portal.mec.gov.br>. Acesso em: 16 jul. 2012 (adaptado).

Com relação a ética e cidadania, avalie as afirmações seguintes.

- I. Toda pessoa tem direito ao respeito de seus semelhantes, a uma vida digna, a oportunidades de realizar seus projetos, mesmo que esteja cumprindo pena de privação de liberdade, por ter cometido delito criminal, com trâmite transitado e julgado.
- II. Sem o estabelecimento de regras de conduta, não se constrói uma sociedade democrática, pluralista por definição, e não se conta com referenciais para se instaurar a cidadania como valor.
- III. Segundo o princípio da dignidade humana, que é contrário ao preconceito, toda e qualquer pessoa é digna e merecedora de respeito, não importando, portanto, sexo, idade, cultura, raça, religião, classe social, grau de instrução e orientação sexual.

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 05

A globalização é o estágio supremo da internacionalização. O processo de intercâmbio entre países, que marcou o desenvolvimento do capitalismo desde o período mercantil dos séculos 17 e 18, expande-se com a industrialização, ganha novas bases com a grande indústria nos fins do século 19 e, agora, adquire mais intensidade, mais amplitude e novas feições. O mundo inteiro torna-se envolvido em todo tipo de troca: técnica, comercial, financeira e cultural. A produção e a informação globalizadas permitem a emergência de lucro em escala mundial, buscado pelas firmas globais, que constituem o verdadeiro motor da atividade econômica.

SANTOS, M. **O país distorcido**. São Paulo: Publifolha, 2002 (adaptado).

No estágio atual do processo de globalização, pautado na integração dos mercados e na competitividade em escala mundial, as crises econômicas deixaram de ser problemas locais e passaram a afligir praticamente todo o mundo. A crise recente, iniciada em 2008, é um dos exemplos mais significativos da conexão e interligação entre os países, suas economias, políticas e cidadãos.

Considerando esse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. O processo de desregulação dos mercados financeiros norte-americano e europeu levou à formação de uma bolha de empréstimos especulativos e imobiliários, a qual, ao estourar em 2008, acarretou um efeito dominó de quebras nos mercados.

PORQUE

- II. As políticas neoliberais marcam o enfraquecimento e a dissolução do poder dos Estados nacionais, bem como asseguram poder aos aglomerados financeiros que não atuam nos limites geográficos dos países de origem.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa 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

O anúncio feito pelo Centro Europeu para a Pesquisa Nuclear (CERN) de que havia encontrado sinais de uma partícula que pode ser o bóson de Higgs provocou furor no mundo científico. A busca pela partícula tem gerado descobertas importantes, mesmo antes da sua confirmação. Algumas tecnologias utilizadas na pesquisa poderão fazer parte de nosso cotidiano em pouco tempo, a exemplo dos cristais usados nos detectores do acelerador de partículas *large hadron colider* (LHC), que serão utilizados em materiais de diagnóstico médico ou adaptados para a terapia contra o câncer. “Há um círculo vicioso na ciência quando se faz pesquisa”, explicou o diretor do CERN. “Estamos em busca da ciência pura, sem saber a que servirá. Mas temos certeza de que tudo o que desenvolvemos para lidar com problemas inéditos será útil para algum setor.”

CHADE, J. Pressão e disputa na busca do bóson. **O Estado de S. Paulo**, p. A22, 08/07/2012 (adaptado).

Considerando o caso relatado no texto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. É necessário que a sociedade incentive e financie estudos nas áreas de ciências básicas, mesmo que não haja perspectiva de aplicação imediata.

PORQUE

- II. O desenvolvimento da ciência pura para a busca de soluções de seus próprios problemas pode gerar resultados de grande aplicabilidade em diversas áreas do conhecimento.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa 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 07 //

Legisladores do mundo se comprometem a alcançar os objetivos da Rio+20

Reunidos na cidade do Rio de Janeiro, 300 parlamentares de 85 países se comprometeram a ajudar seus governantes a alcançar os objetivos estabelecidos nas conferências Rio+20 e Rio 92, assim como a utilizar a legislação para promover um crescimento mais verde e socialmente inclusivo para todos.

Após três dias de encontros na Cúpula Mundial de Legisladores, promovida pela GLOBE International — uma rede internacional de parlamentares que discute ações legislativas em relação ao meio ambiente —, os participantes assinaram um protocolo que tem como objetivo sanar as falhas no processo da Rio 92.

Em discurso durante a sessão de encerramento do evento, o vice-presidente do Banco Mundial para a América Latina e o Caribe afirmou: “Esta Cúpula de Legisladores mostrou claramente que, apesar dos acordos globais serem úteis, não precisamos esperar. Podemos agir e avançar agora, porque as escolhas feitas hoje nas áreas de infraestrutura, energia e tecnologia determinarão o futuro”.

Disponível em: <www.worldbank.org/pt/news/2012/06/20>.
Acesso em: 22 jul. 2012 (adaptado).

O compromisso assumido pelos legisladores, explicitado no texto acima, é condizente com o fato de que

- A** os acordos internacionais relativos ao meio ambiente são autônomos, não exigindo de seus signatários a adoção de medidas internas de implementação para que sejam revestidos de exigibilidade pela comunidade internacional.
- B** a mera assinatura de chefes de Estado em acordos internacionais não garante a implementação interna dos termos de tais acordos, sendo imprescindível, para isso, a efetiva participação do Poder Legislativo de cada país.
- C** as metas estabelecidas na Conferência Rio 92 foram cumpridas devido à propositura de novas leis internas, incremento de verbas orçamentárias destinadas ao meio ambiente e monitoramento da implementação da agenda do Rio pelos respectivos governos signatários.
- D** a atuação dos parlamentos dos países signatários de acordos internacionais restringe-se aos mandatos de seus respectivos governos, não havendo relação de causalidade entre o compromisso de participação legislativa e o alcance dos objetivos definidos em tais convenções.
- E** a Lei de Mudança Climática aprovada recentemente no México não impacta o alcance de resultados dos compromissos assumidos por aquele país de reduzir as emissões de gases do efeito estufa, de evitar o desmatamento e de se adaptar aos impactos das mudanças climáticas.

QUESTÃO 08 //

Taxa de rotatividade por setores de atividade econômica: 2007 - 2009

Setores	Taxa de rotatividade (%), excluídos transferências, aposentadorias, falecimentos e desligamentos voluntários		
	2007	2008	2009
Total	34,3	37,5	36,0
Extrativismo mineral	19,3	22,0	20,0
Indústria de transformação	34,5	38,6	36,8
Serviço industrial de utilidade pública	13,3	14,4	17,2
Construção civil	83,4	92,2	86,2
Comércio	40,3	42,5	41,6
Serviços	37,6	39,8	37,7
Administração pública direta e autárquica	8,4	11,4	10,6
Agricultura, silvicultura, criação de animais, extrativismo vegetal	79,9	78,6	74,4

Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br>>.
Acesso em: 12 jul. 2012 (adaptado).

A tabela acima apresenta a taxa de rotatividade no mercado formal brasileiro, entre 2007 e 2009. Com relação a esse mercado, sabe-se que setores como o da construção civil e o da agricultura têm baixa participação no total de vínculos trabalhistas e que os setores de comércio e serviços concentram a maior parte das ofertas. A taxa média nacional é a taxa média de rotatividade brasileira no período, excluídos transferências, aposentadorias, falecimentos e desligamentos voluntários.

Com base nesses dados, avalie as afirmações seguintes.

- I. A taxa média nacional é de, aproximadamente, 36%.
- II. O setor de comércio e o de serviços, cujas taxas de rotatividade estão acima da taxa média nacional, têm ativa importância na taxa de rotatividade, em razão do volume de vínculos trabalhistas por eles estabelecidos.
- III. As taxas anuais de rotatividade da indústria de transformação são superiores à taxa média nacional.
- IV. A construção civil é o setor que apresenta a maior taxa de rotatividade no mercado formal brasileiro, no período considerado.

É correto apenas o que se afirma em

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



QUESTÃO DISCURSIVA 1

As vendas de automóveis de passeio e de veículos comerciais leves alcançaram 340 706 unidades em junho de 2012, alta de 18,75%, em relação a junho de 2011, e de 24,18%, em relação a maio de 2012, segundo informou, nesta terça-feira, a Federação Nacional de Distribuição de Veículos Automotores (Fenabrade). Segundo a entidade, este é o melhor mês de junho da história do setor automobilístico.

Disponível em: <<http://br.financas.yahoo.com>>. Acesso em: 3 jul. 2012 (adaptado).

Na capital paulista, o trânsito lento se estendeu por 295 km às 19 h e superou a marca de 293 km, registrada no dia 10 de junho de 2009. Na cidade de São Paulo, registrou-se, na tarde desta sexta-feira, o maior congestionamento da história, segundo a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). Às 19 h, eram 295 km de trânsito lento nas vias monitoradas pela empresa. O índice superou o registrado no dia 10 de junho de 2009, quando a CET anotou, às 19 h, 293 km de congestionamento.

Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br>>. Acesso em: 03 jul. 2012 (adaptado).

O governo brasileiro, diante da crise econômica mundial, decidiu estimular a venda de automóveis e, para tal, reduziu o imposto sobre produtos industrializados (IPI). Há, no entanto, paralelamente a essa decisão, a preocupação constante com o desenvolvimento sustentável, por meio do qual se busca a promoção de crescimento econômico capaz de incorporar as dimensões socioambientais.

Considerando que os textos acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo sobre sistema de transporte urbano sustentável, contemplando os seguintes aspectos:

- a) conceito de desenvolvimento sustentável; (valor: 3,0 pontos)
- b) conflito entre o estímulo à compra de veículos automotores e a promoção da sustentabilidade; (valor: 4,0 pontos)
- c) ações de fomento ao transporte urbano sustentável no Brasil. (valor: 3,0 pontos)

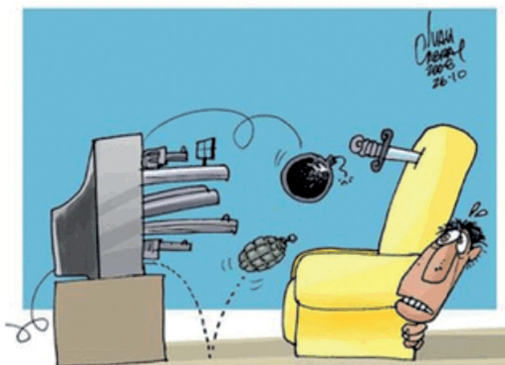
RASCUNHO

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

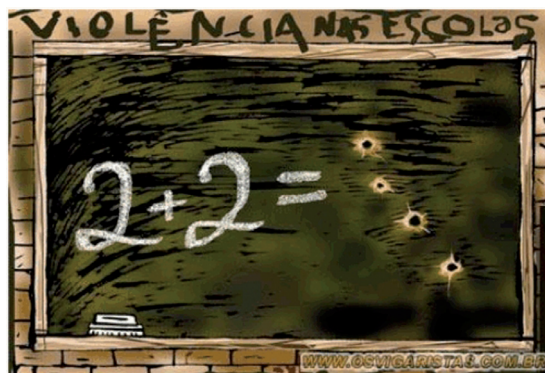
QUESTÃO DISCURSIVA 2

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como o uso de força física ou poder, por ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação. Essa definição agrega a intencionalidade à prática do ato violento propriamente dito, desconsiderando o efeito produzido.

DAHLBERG, L. L.; KRUG, E. G. **Violência**: um problema global de saúde pública. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012 (adaptado).



CABRAL, I. Disponível em: <<http://www.ivancabral.com>>. Acesso em: 18 jul. 2012.



Disponível em: <<http://www.pedagogiaaopedaletra.com.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

A partir da análise das charges acima e da definição de violência formulada pela OMS, redija um texto dissertativo a respeito da violência na atualidade. Em sua abordagem, deverão ser contemplados os seguintes aspectos:

- a) tecnologia e violência; (valor: 3,0 pontos)
- b) causas e consequências da violência na escola; (valor: 3,0 pontos)
- c) proposta de solução para o problema da violência na escola. (valor: 4,0 pontos)

RASCUNHO

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

QUESTÃO 09

Os anos de 1950 são lembrados como o período em que o Brasil adotou, de forma efetiva, o modelo desenvolvimentista industrial. Foi nessa época que as indústrias pesadas estrangeiras, de diferentes ramos, instalaram-se no país para produzir carros, caminhões, materiais elétricos e eletrônicos, eletrodomésticos, produtos químicos, farmacêuticos e alimentícios. O processo de produção dessas indústrias tinha necessidade urgente de mão de obra, que auxiliasse os processos técnicos e administrativos, para garantir a meta produtiva. Com esse intuito, surgiram cursos de datilografia, de taquigrafia, de arquivo, de agenda, entre outros, para capacitar tecnicamente pessoas que pudessem colaborar no processo operacional das atividades administrativas. É nesse cenário desenvolvimentista que a atividade secretarial dá seus primeiros passos, difunde-se, organiza-se e consolida-se como profissão.

Ao tratar do contexto histórico sobre a origem da profissão de Secretariado no Brasil, o texto aponta para

- A** a irrelevância das conjunturas econômicas para surgimento da profissão no país.
- B** um período desenvolvimentista industrial em que se tinha necessidade de profissionais com perfil gerencial.
- C** nova cultura organizacional que atualmente define e consolida o perfil operacional da profissão.
- D** uma relação estreita entre as demandas do setor produtivo e a configuração da profissão.
- E** a ascensão das indústrias de transformação primária de matérias-primas, destinadas à exportação, durante o processo de surgimento da profissão no país.

ÁREA LIVRE**QUESTÃO 10**

Segundo Everett C. Hughes, as profissões, talvez mais do que os outros tipos de ocupações, também reclamam um amplo mandato legal, moral e intelectual. Não apenas os praticantes, através da admissão ao círculo encantado da profissão, exercem individualmente autoridade para fazer coisas que outros não fazem, mas coletivamente presumem dizer à sociedade o que é bom e correto para ela em um amplo e importante aspecto da vida. Na verdade, eles definem os próprios termos de pensar sobre isso. Quando uma tal presunção é garantida como legítima, surge uma profissão em seu sentido completo.

HAGEN, A. M. M. Disponível em: <<http://www.sbsociologia.com.br/porta/>>. Acesso em: 15 jul. 2012 (adaptado).

Considerando as informações do texto e o processo de regulamentação da profissão de Secretariado (Lei n.º 7.377, de 30/09/1985, com as modificações introduzidas pela Lei n.º 9.261, de 10/01/1996), avalie as afirmações a seguir.

- I. A garantia dos direitos e deveres de uma profissão institui-se a partir de sua consolidação legal, moral e intelectual.
- II. A lei de regulamentação resulta do compartilhamento de valores e interesses comuns de um grupo que se identifica por sua formação e prática profissional.
- III. A essência do reconhecimento de uma profissão está na declaração do domínio teórico e prático dos que a exercem, que reclamam o direito legal e exclusivo para exercê-la.

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 11 //

Leia os textos abaixo para responder à questão.

Adequação (s.f.) Ato ou efeito de adequar(-se); adaptação - ajustamento disciplinado a; acomodação, conformidade.

Postura (s.f.) Modo de pensar, de proceder; ponto de vista, opinião, posicionamento.

HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**.
Rio de Janeiro: Objetiva, 2001, p.81.

Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, com o exemplo de seus atos, para elevar a categoria; obedecendo aos preceitos morais e legais.

Considerando as informações acima, avalie as afirmações a seguir.

- I. A postura profissional compreende ações de caráter físico, comportamental e intelectual.
- II. A postura profissional adequada ao Secretariado procede mais de ações coletivas do que de ações individuais.
- III. A postura profissional inclui a capacidade de o indivíduo compreender o seu contexto de trabalho, para adotar comportamento adequado à sua função e ao ambiente profissional.

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 12 //

Suponha que um profissional de Secretariado Executivo tenha desenvolvido as seguintes atividades na organização em que trabalha:

- propôs um plano de férias para os secretários, organizando um plano de substituição de postos e rodízio nas áreas;
- participou dos eventos comemorativos da empresa e contribuiu com informações para a sua organização ;
- otimizou a qualidade das reuniões corporativas, organizando calendários, realizando *follow-up* de ações agendadas, incentivando a pontualidade;
- propôs e organizou programa de treinamento para *office-boys* e auxiliares administrativos;
- coletou e organizou dados para atualização da página da empresa na Internet, jornal interno e mural;
- incentivou a reciclagem de lixo e o uso consciente de recursos naturais;
- sugeriu projetos de cidadania;
- organizou calendário comemorativo para os aniversariantes da equipe.

De acordo com a situação acima exposta, constata-se que o profissional é

- I. ativo, integrador e assessor.
- II. operacional, reativo e técnico.
- III. comunicador, empreendedor e gestor.

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 13

Código de ética do profissional de Secretariado

Art. 10 - Compete ao profissional, no pleno exercício de suas atividades:

Identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas;

Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação;

Atuar como figura-chave no fluxo de informações, desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Código de ética do profissional de Secretariado. Disponível em: <http://www.eticus.com/documentacao.php?tema=3&doc=106>. Acesso em: 25 jun. 2012 (adaptado).

Considerando os itens do artigo acima transcrito, avalie as asserções abaixo e a relação proposta entre elas.

- I. O profissional de Secretariado Executivo, no exercício de suas funções, tem atuação essencial dentro de uma organização, cabendo-lhe responsabilidades que vão além do nível operacional.

PORQUE

- II. O profissional de Secretariado Executivo é o responsável pela implantação de políticas de relações interpessoais dentro da empresa.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa 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.

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 14

No ano de 2009, a Polícia Federal brasileira montou uma operação, denominada Operação Castelo de Areia, para investigar crimes financeiros e lavagem de dinheiro, supostamente praticados por executivos, doleiros e políticos brasileiros. Por meio de investigações, reuniu documentos que reforçaram as suspeitas de ações financeiras ilícitas, que envolviam empresários, secretários e políticos. Na época, uma famosa construtora apareceu no centro da operação, que ganhou destaque na mídia. Entre os envolvidos, a secretária de um dos executivos da construtora foi indiciada por ter facilitado o esquema ao ter agendado encontros de diretores da empresa com doleiros.

Disponível em: <http://www.estadao.com.br>. Acesso em: 10 jul. 2011 (adaptado).

Considerando o suposto comportamento da secretária apresentado no texto acima, constata-se que ela, caso se comprove a acusação, violou o artigo do código de ética do profissional de Secretariado que estabelece que

- A** compete ao profissional participar de movimentos sociais e(ou) estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.
- B** é vedado ao profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.
- C** compete ao profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.
- D** são deveres fundamentais das secretárias e secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética.
- E** compete às secretárias e secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não estimulando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.



QUESTÃO 15 //

A gestão do tempo consiste em registrá-lo, controlá-lo e melhorar a sua utilização. Nesse sentido, é importante a diferenciação que a área de Administração estabelece entre o que é urgente, importante e prioritário. Esses conceitos estão relacionados

- I. ao tempo, ao prazo de execução e de início de uma tarefa.
- II. a metodologias que contribuem para atingir os objetivos profissionais ou pessoais.
- III. à combinação do grau de urgência e importância da tarefa a ser realizada.

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 16 //

Os eventos são ocasiões relevantes para a geração e promoção de negócios. Com os recursos tecnológicos atuais, uma opção para eventos corporativos é a videoconferência. Esse tipo de recurso proporciona redução de custos com deslocamentos de conferencistas e com participantes externos às organizações, além de possibilitar maior abrangência de público.

Para a organização de uma videoconferência,

- A** é necessária a presença de pessoal técnico qualificado para preparar a infraestrutura e operar com recursos tecnológicos.
B é necessário emitir convites impressos, como em qualquer outro tipo de evento.
C é desnecessário providenciar a decoração do espaço, já que o evento ocorre a distância.
D é desnecessário utilizar o *check-list*, pois se trata de evento com programação a distância.
E é desnecessária a reserva de local específico para o público e conferencistas, já que o evento ocorre a distância.

QUESTÃO 17 //

A qualidade da interação entre os envolvidos em relações de negócios é um fator relevante para o sucesso de uma parceria ou de um intento comercial. Na atualidade, as tecnologias e a abertura de fronteiras proporcionam novos padrões para a sociabilização, conduzindo à necessidade de etiqueta profissional adequada à diversidade cultural. Exemplo disso é o aumento do interesse de brasileiros por costumes chineses, servindo como preparação para o cenário de expansão dos negócios entre Brasil e China.

Considerando o emprego de etiqueta profissional em relações de negócios, avalie as afirmações abaixo.

- I. O emprego de etiqueta profissional em apresentações, mesmo entre indivíduos de diferentes culturas, estabelece que a precedência é hierárquica.
- II. Em reuniões de negócios com parceiros empresariais estrangeiros, deve-se imitar seus costumes, para deixá-los à vontade.
- III. Em encontros de negócios, independentemente de cultura, o cumprimento deve ser um aperto de mão, e os assuntos devem-se restringir ao âmbito profissional.

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 18

Suponha que a secretária executiva de um grande grupo empresarial que patrocinará ações em nível nacional para a Copa do Mundo de 2014, no Brasil, tenha ficado responsável por organizar uma solenidade para a apresentação das propostas do grupo e que na ocasião, haja uma mesa de honra para a qual serão convidados:

- o Ministro dos Esportes;
- o Governador do Estado em que se realizará a solenidade;
- o Presidente da Assembleia Legislativa do Estado em que se realizará a solenidade;
- o Diretor-Presidente do grupo empresarial;
- o Vice-Presidente do grupo empresarial;
- o representante da Federação Internacional de Futebol no Brasil (FIFA);
- o Prefeito da cidade onde será realizada a solenidade.



PÚBLICO

Considerando a situação hipotética e de acordo com o esquema acima, conclui-se que a composição correta da mesa de honra corresponderá à seguinte ordem de convidados:

- A**
1. Diretor-Presidente do grupo empresarial;
 2. Vice-Presidente do grupo empresarial;
 3. Ministro dos Esportes;
 4. Governador;
 5. Presidente da Assembleia Legislativa;
 6. Prefeito;
 7. Representante da FIFA no Brasil.
- B**
1. Governador;
 2. Diretor-Presidente do grupo empresarial;
 3. Ministro dos Esportes;
 4. Presidente da Assembleia Legislativa;
 5. Prefeito;
 6. Vice-Presidente do grupo empresarial;
 7. Representante da FIFA no Brasil.
- C**
1. Ministro dos Esportes;
 2. Governador;
 3. Presidente da Assembleia Legislativa;
 4. Prefeito;
 5. Diretor-Presidente do grupo empresarial;
 6. Vice-Presidente do grupo empresarial;
 7. Representante da FIFA no Brasil.
- D**
1. Governador;
 2. Diretor-Presidente do grupo empresarial;
 3. Representante da FIFA no Brasil;
 4. Ministro dos Esportes;
 5. Presidente da Assembleia Legislativa;
 6. Prefeito;
 7. Vice-Presidente do grupo empresarial.
- E**
1. Governador;
 2. Diretor-Presidente do grupo empresarial;
 3. Representante da FIFA no Brasil;
 4. Ministro dos Esportes;
 5. Prefeito;
 6. Presidente da Assembleia Legislativa;
 7. Vice-Presidente do grupo empresarial.

QUESTÃO 19 //

A história da profissão de Secretariado acompanhou a evolução tecnológica que revolucionou os processos administrativos e operacionais das organizações. Certamente, um dos fatores que mais contribuíram para a mudança do perfil de secretários e secretárias, ao longo das décadas, foi o avanço tecnológico, pois as técnicas e a rotina da profissão foram diretamente impactadas com as atuais ferramentas que a tecnologia oferece. Saber usar *softwares* é exigência fundamental para esse profissional, pois suas atividades de assessoria dependem muito do desenvolvimento de competências e habilidades para lidar com esses aparatos e, consequentemente, agir como elemento facilitador dos processos administrativos.

De acordo com essas informações,

- A** o avanço do perfil do profissional de Secretariado é um processo que prescinde do progresso tecnológico.
- B** o domínio de *softwares* é uma necessidade do profissional de Secretariado com perfil técnico e operacional.
- C** a rotina de secretários e secretárias exige conhecimento técnico de *softwares* e equipamentos tecnológicos.
- D** o perfil moderno do profissional de Secretariado deve valorizar a tecnologia em detrimento de conhecimentos acadêmicos.
- E** as transformações tecnológicas são importantes para se entender os desafios que o profissional de Secretariado enfrenta na atualidade.

QUESTÃO 20 //

Na elaboração de um plano de negócios, a assessoria executiva deve levar em consideração as especificidades de cada tipo de organização. Para atuar no setor público, espera-se que o secretário executivo conheça os princípios desse tipo de gestão.

Conforme os princípios constitucionais da Administração Pública, o secretário deve observar a

- A** assiduidade, disciplina, capacidade de iniciativa, produtividade e responsabilidade.
- B** eficiência, publicidade, produtividade, disciplina e responsabilidade.
- C** legalidade, impessoalidade, moralidade, produtividade, disciplina e responsabilidade.
- D** legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficácia e disciplina.
- E** legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

QUESTÃO 21 //

Uma pesquisa foi realizada com um grupo de secretários de várias empresas privadas com o objetivo de analisar a capacidade desses profissionais para administrar, como mediadores, os conflitos interpessoais. Após a aplicação de um questionário em que os informantes deveriam descrever as estratégias que utilizam para resolver os conflitos, as respostas foram agrupadas em dois segmentos:

Grupo A

“Eu tento gerir os conflitos com diálogo, sem procurar apontar culpados, mas soluções.”

“Minha estratégia é identificar os motivos dos conflitos, tendo sempre em foco a busca de soluções.”

Grupo B

“Na maior parte das vezes, eu procuro não me envolver nos conflitos.”

“Não tomo nenhuma atitude; passo cada caso para a instância responsável, pois não cabe a mim resolver esse tipo de problema.”

A partir da análise dos dois grupos de respostas da pesquisa, no que diz respeito às estratégias de administração de conflitos por profissionais de Secretariado, verifica-se que

- A** os informantes do grupo B optam por administrar o conflito pelo evitamento, ou seja, resolvem não aderir à divergência para evitar o confronto.
- B** os informantes dos dois grupos demonstram consciência de que não existe estratégia amplamente eficaz, já que nem sempre o que funciona em um caso pode ser aplicado a outro.
- C** os informantes de ambos os grupos apontam para a necessidade de análise do contexto conflituoso como estratégia principal para a solução do conflito, o que demonstra consciência da interação que o secretário proporciona entre públicos internos.
- D** os informantes do grupo A tendem a administrar o conflito pela solução da sua causa, tendo em vista o atendimento dos interesses das partes divergentes bem como a integração harmoniosa entre elas.
- E** os informantes dos dois grupos distinguem duas dimensões que caracterizam a administração do conflito: a assertividade, relacionada ao objetivo de satisfazer os interesses individuais, e a cooperação, relacionada ao objetivo de satisfazer os interesses do outro.

QUESTÃO 22

Durante o processo de implantação de gestão de qualidade em uma empresa, o secretário executivo, que lidera a equipe de demais secretários de diretorias, constatou que havia dificuldade no cumprimento das rotinas secretariais das diretorias da empresa, uma vez que o secretário de cada uma delas era solicitado a desempenhar outras tarefas na organização. Propôs-se, então, o sistema de atendimento em secretaria geral, instalada em um único local, onde todos os secretários assessorariam todos os diretores e o presidente. Isso garantiria a presença permanente de, pelo menos, um dos secretários para atender ao corpo dirigente da empresa. Sob o novo sistema, porém, verificou-se alto índice de falhas dos secretários dos diretores e do presidente. Ao analisar a situação, o secretário executivo não conseguiu identificar o problema, pois as tarefas secretariais já eram conhecidas por todos os demais secretários.

Diante desse cenário hipotético, e com vistas à solução do gerenciamento das novas práticas no setor, é necessário que

- A** o secretário executivo prepare e conscientize todos os envolvidos no processo de mudança para o assessoramento sob o novo sistema.
- B** os membros da equipe de secretariado conheçam a dimensão das tarefas e responsabilidades de assessoramento.
- C** o secretário executivo substitua os membros da equipe de assessoramento para o novo sistema.
- D** o secretário executivo conheça a personalidade dos membros da equipe para avaliar se podem atuar em assessoramento.
- E** o secretário executivo avalie o grau de satisfação dos membros da equipe quando atuam em assessoramento.

ÁREA LIVRE**QUESTÃO 23**

Os requisitos de informação variam de acordo com o nível administrativo em que a decisão ocorre. Os gerentes de níveis operacional, tático e estratégico necessitam de sistemas de informações com diferentes características.

Diante do exposto, é fundamental que um assessor de gerente de nível estratégico considere as informações

- I. ligadas ao controle e às atividades da empresa, para alcançar padrões de funcionamento preestabelecidos, com controles que propiciem condições para a realização adequada dos trabalhos diários da organização e que forneçam pormenores sobre um dado, uma tarefa ou uma atividade.
- II. que ocorram no nível intermediário e produzam efeitos a médio prazo e de menor impacto na estratégia da organização, sintetizadas por unidade departamental, de um negócio ou de uma atividade da empresa.
- III. que gerem atos de efeito duradouro, a partir do planejamento que envolve toda a estrutura organizacional, com informações macro.

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 //

O profissional de Secretariado Executivo, em suas funções diárias, contribui como agente facilitador da disseminação de informações em ambientes da organização. O fluxo de informações de organizações é intenso e dinâmico, produzido nos ambientes internos e externos. A despreocupação com a correta disseminação de informações, principalmente com as procedentes de ambientes externos, pode gerar impactos que comprometam os processos administrativos, os relacionamentos pessoais, além de desviarem o foco sobre as atividades.

O processo seletivo para a disseminação eficiente da informação contribui para seu direcionamento assertivo e, conseqüentemente, favorece o conhecimento necessário à tomada de decisões. Nesse sentido, para o gerenciamento correto de informações, o profissional de Secretariado necessita

- A** ter perfil acadêmico e operacional.
- B** monopolizar as informações internas da empresa.
- C** ter conhecimento superficial dos negócios da empresa.
- D** atualizar-se esporadicamente sobre as atividades de seu departamento.
- E** reconhecer e diferenciar tarefas urgentes, importantes e de rotina.

QUESTÃO 25 //

Segundo alguns autores, o novo perfil do secretário executivo caracteriza-se pela polivalência, o que inclui a utilização dos conhecimentos secretariais para:

- análise, diagnóstico e elaboração, com propostas de estratégias que possibilitem melhorias;
- participação no processo de planejamento, organização, direção e controle;
- atuação junto a pessoas em cargo de decisão, auxiliando-as com conhecimentos de sua área de especialidade.

As atividades referidas acima correspondem, respectivamente, na ordem em que foram listadas, a

- A** consultoria, empreendedorismo, assessoria.
- B** consultoria, gestão, assessoria.
- C** assessoria, consultoria, gestão.
- D** consultoria, empreendedorismo, gestão.
- E** gestão, assessoria, consultoria.

QUESTÃO 26 //

O ciclo vital de uma informação inicia-se com a criação e termina com o seu descarte ou a sua conservação. A ordenação da informação em cada fase desse ciclo é base para um sistema de gestão que identifique, classifique e disponibilize as informações aos seus usuários. No ano de 2008, o volume total de informações produzidas por empresas de todo o mundo foi maior do que todo o espaço físico de armazenamento de dados existente em discos rígidos, CDs, DVDs e outros dispositivos de memória, de acordo com a consultoria IDC. Em 2009, segundo dados dessa empresa, aproximadamente 70% das organizações não possuíam políticas estruturadas para o descarte de informações e, por isso, acumulavam custos altos para mantê-las armazenadas. Separar as informações que podem ser descartadas daquelas que devem ser mantidas pode parecer impossível, mas não é.

LAHIFF, T. A necessidade de criar políticas para descarte de dados.
Disponível em: <<http://cio.uol.com.br/gestao/2009/09/24>>.
Acesso em: 30 jan. 2010 (adaptado).

Na fase de descarte, um dos aspectos que deve compor a análise de uma informação é o

- A** seu suporte, pois dele depende a longevidade de cada informação.
- B** seu valor, pois ele determina os interesses legais e administrativos da organização.
- C** local em que ela se encontra, pois dele depende a viabilidade de acesso pelo usuário.
- D** espaço que ela ocupa, pois ele determina os interesses econômicos e ambientais da organização.
- E** seu registro, pois ele determina a memória dos atos legais e administrativos da organização.

ÁREA LIVRE //

QUESTÃO 27

Uma secretária tem em mãos o seguinte modelo de carta usado na empresa onde trabalha.

Vimos, através da presente missiva, acusar o recebimento de sua correspondência de 15/08/2012, na qual se encontra a solicitação de número 124.

Após análise do pedido de V. Sa., comunicamos que nosso parecer é desfavorável.

Seguindo o parecer supracitado, cabem as providências descritas em anexo.

Tendo havido mudança na administração da empresa, foi solicitado à secretária que melhorasse o texto, de modo a torná-lo mais direto, claro e objetivo. Qual das seguintes opções atende a essa solicitação?

- A** Recebemos sua correspondência de 15/08/2012, com a solicitação de número 124.
- Após a análise do pedido, comunicamos que nosso parecer foi desfavorável.
- Para tanto, cabem as providências anexas.
- B** Através da presente, acusamos o recebimento de sua correspondência de 15/08/2012, com a solicitação de número 124.
- Após a análise do pedido, comunicamos que nosso parecer é desfavorável. Portanto, cabem as providências anexo.
- C** Vimos, pela presente, acusar o recebimento de sua correspondência de 15/08/2012, com a solicitação de número 124, e, após a análise do pedido, comunicamos que nosso parecer é desfavorável.
- Portanto, cabem as providências em anexo.
- D** Comunicamos o recebimento de sua correspondência de 15/08/2012. Nela, consta a solicitação de número 124, onde, após análise, nosso parecer foi desfavorável.
- Por isso cabem as providências em anexo.
- E** Informamos que recebemos sua correspondência datada de 15/08/2012. Ela contém a solicitação número 124, que foi analisada e que teve parecer desfavorável.
- As providências do parecer estão em anexo.

QUESTÃO 28

A redundância estilística ou retórica é uma das formas mais comuns de prolixidade. Confundindo-se às vezes com o pleonasmo típico, ela consiste não apenas em explicitar em demasia, em detalhar superfluamente, em acrescentar ideias já claramente subentendidas, logicamente deduzíveis, mas também em sobrecarregar a frase com adjetivos e advérbios, com acumulação de sinônimos e repetição de palavras sem qualquer efeito enfático.

GARCIA, O. M. *Comunicação em prosa moderna*. 15 ed. Rio de Janeiro: FGV, 1992.

Considerando o conceito de redundância apresentado no texto, analise o aviso a seguir.

Aviso

Vimos, através deste, informar que ainda existem oito funcionários do setor de transporte que não entregaram à gerência desta renomada empresa os documentos que lhe foram solicitados pela diretoria, conforme foi publicado na portaria 13/2012. Vimos também gentilmente solicitar, mais uma vez, que esses importantes documentos sejam entregues ao responsável do setor de transporte, com a maior brevidade possível, até o dia 20 de julho de 2012.

Qual das versões abaixo reproduz, de forma concisa, as informações essenciais desse aviso?

- A** Solicitamos aos funcionários do setor de transporte que entreguem os documentos até o dia 20 de julho de 2012.
- B** Informamos que os funcionários devem entregar os documentos solicitados pela portaria 13/2012 até o dia 20 de julho de 2012.
- C** Informamos os funcionários do setor de transporte que não entregaram os documentos (portaria 13/2012) e solicitamos a rápida entrega até o dia 20 de julho de 2012.
- D** Solicitamos aos funcionários do setor de transporte que ainda não entregaram os documentos solicitados pela portaria 13/2012 que o façam até o dia 20 de julho de 2012.
- E** Informamos que ainda existem oito funcionários do setor de transporte que não entregaram os documentos solicitados pela portaria 13/2012 e solicitamos que esses importantes documentos sejam entregues até o dia 20 de julho de 2012.



QUESTÃO 29 //

É uma verdade incontestável que as mídias sociais são hoje uma ponte entre consumidores e empresas. Nenhum outro veículo permitiu antes tamanha interatividade, transparência e igualdade de expressão. Assim, um usuário do Twitter ou Facebook, por exemplo, ao utilizar essas mídias, não deseja apenas encontrar uma empresa nas redes sociais. Por um lado, ao estabelecer um contato, deseja “conversar” com ela; por outro lado, quer ver atendidos os seus anseios. O comentário dos clientes, qualquer que seja pode constituir uma valorosa oportunidade para a empresa fidelizar seu consumidor, por meio da resposta.

Jornal da Tarde, 01/07/2012, p. 2A (adaptado).

Nesse parágrafo, os dois trechos sublinhados podem ser corretamente substituídos, sem mudança de sentido, respectivamente, por

- A** logo; embora.
- B** caso; outrossim.
- C** portanto; além disso.
- D** conforme; enquanto.
- E** por conseguinte; ainda que.

QUESTÃO 30 //

Memo

To: Coordinators and Employees
From: Human Resources Manager – Jason Johnson
Subject: New Employees – Benefits and probation period

On March 1st we are going to change our policy in relation to new employees. They will be subject to a 6 month probationary period. Private healthcare, flextime benefits, gym membership will not apply to new staff members until the 6 full months have expired.

After the 6 months have been completed, the Human Resources will get in contact with the employees by email, 5 days in advance, and inform them that their probationary period has ended.

Thank you.

What is the objective of this memo?

- A** To put all the employees on probation.
- B** To introduce the manager – Jason Johnson.
- C** To inform a policy change in the company.
- D** To inform the benefits to new staff members.
- E** To inform the employees the expiration date of their work.

QUESTÃO 31 //

A caracterização de estratégias que considerem níveis organizacionais avançou nas últimas décadas, sendo corrente a utilização de denominações como estratégias corporativas ou empresariais, estratégias de negócios e estratégias funcionais.

Avalie as seguintes afirmações acerca de estratégias funcionais relacionadas a *Marketing*, Gestão de Pessoas, Produção e Finanças.

- I. Na área de *Marketing*, são utilizadas estratégias associadas ao gerenciamento de clientes e mercados, em que incluem aspectos relativos a mecanismos relacionais, precificação, orientação para o mercado e inovação de produtos e serviços.
- II. Na área de Gestão de Pessoas, são utilizadas estratégias associadas ao gerenciamento do capital humano, em que incluem aspectos relativos a remuneração variável, desenvolvimento de competências individuais ou de grupos, melhoria de processos e qualidade de vida no trabalho.
- III. Na área de Produção, são utilizadas estratégias da esfera da engenharia de produção, que englobam aspectos integrados de nível corporativo, dado o entendimento de que os diversos processos realizados em uma organização são atividades de produção.
- IV. Na área de Finanças, são tomadas decisões estratégicas associadas aos ativos da organização, que englobam aspectos relativos a investimento e desinvestimento, concessão e captação de crédito, geração de valor e risco.

É correto apenas o que se afirma em

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

ÁREA LIVRE //

QUESTÃO 32

Permitir a empresa que ela alcance presença singular no mercado é uma estratégia de posicionamento considerada bem-sucedida em *marketing*. O posicionamento é o desenvolvimento de uma imagem na mente do consumidor que seja diferenciada em relação aos produtos oferecidos pela concorrência. De acordo com o conceito de estratégia de posicionamento, uma empresa deve

- I. estar disposta a experimentar, corrigindo rapidamente os erros a partir das respostas do mercado.
- II. basear-se em fatores intangíveis, como liderança tecnológica ou qualidade.
- III. ser responsável por posicionar o produto, já que não é função do mercado posicioná-lo.
- IV. delimitar um público específico como alvo de seu produto.

É correto apenas o que se afirma em

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

ÁREA LIVRE

QUESTÃO 33

A cultura organizacional ou cultura corporativa pode ser entendida, de forma geral, como o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros de uma organização. Em outras palavras, pode-se dizer também que a cultura organizacional é o modo de pensar e agir institucionalizado em uma dada organização. O clima organizacional diz respeito aos fenômenos de natureza objetiva e subjetiva que se formam nas organizações. Ele pode ser entendido como o reflexo do estado de ânimo e do grau de satisfação dos sujeitos em interrelação. Os estudos atuais têm destacado a intrínseca relação entre cultura e clima organizacional.

Acerca desse assunto, avalie as seguintes afirmações.

- I. O clima organizacional é uma característica psicológica do ambiente organizacional constituído pelas percepções dos sujeitos acerca das propriedades do ambiente. O conjunto de percepções pode formar a cultura organizacional. Por essa razão, a condição para a mudança de clima é a mudança de cultura.
- II. As características da cultura organizacional são profundas e enraizadas; por isso, é difícil ocorrer mudanças culturais. As características do clima são transitórias, mas intrínsecas às culturas.
- III. A cultura organizacional costuma manter-se durante toda a existência de uma organização ou, pelo menos, durante parte dela, embora possa também sofrer mudanças. O clima organizacional é conjuntural e, embora seja relacionado à cultura, pode ser modificado.

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 34 //

Na água limpa de um riacho, um cordeiro matava a sede, quando saiu do mato um lobo faminto.

— Como ousa sujar a água que estou bebendo? — rosnou o lobo — Isso não vai ficar assim!

— Senhor! — implorou o cordeiro — Desculpe-me, mas acho que está enganado. Estou bebendo a quase dez palmos abaixo, não posso sujar a água.

— Não importa. Tenho raiva de você. Não esqueci que me insultou no ano passado, seu fingido!

— Mas, no ano passado, eu nem tinha nascido.

— Pois então foi seu irmão.

— Não tenho irmão, senhor.

— Chega de blá-blá-blá. Estou perdendo a paciência!

— Não se zangue, por favor, me desculpe!

— Não foi seu irmão? Foi o seu pai ou seu avô então — disse o lobo. E devorou o cordeiro.

(Fábula do senso comum)

A fábula acima explicita uma relação de poder que se caracteriza pelo(a)

- A** coerção, exercida por meio de ameaças e punições; uma forma de poder em que a imposição predomina sobre a negociação.
- B** recompensa, com base na expectativa de que a parte mais débil se submeta diante da oferta de vantagens.
- C** autoridade formal, atribuída àquele que tem capacidade de realizar tarefas e de manter a coesão do grupo.
- D** liderança, reconhecido por meio de carisma pessoal, que fascina e atrai os subordinados com o objetivo de submetê-los.
- E** competência, demonstrada por aquele que detém conhecimentos e habilidades especiais reconhecidos como favoráveis para conduzir os subordinados a agirem da maneira que lhe convém.

QUESTÃO 35 //

Howard Gardner, psicólogo da Universidade de Harvard, questionou a visão tradicional de inteligência, de que esta é pautada pelas habilidades linguística e lógico-matemáticas, e a concebeu de outra forma, ou seja, a partir das habilidades para resolver problemas ou criar produtos significativos em diversas situações socioculturais. Trata-se da conhecida teoria das inteligências múltiplas.

As múltiplas inteligências (linguística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésica, interpessoal e intrapessoal) envolvem processos cognitivos próprios, e cada ser humano dispõe de grau variado de cada uma delas e de maneiras próprias de combiná-las e utilizá-las para a solução de um problema. Embora as inteligências sejam relativamente independentes uma das outras, raramente funcionam de forma isolada.

Atualmente, as inteligências inter e intrapessoais têm sido objeto de discussão em organizações modernas, tendo em vista permitirem a compreensão e melhoria dos processos de relação entre as pessoas, principalmente no ambiente de trabalho.

A inteligência interpessoal, de forma geral, relaciona-se com a habilidade de perceber as intenções e os desejos de outras pessoas e, conseqüentemente, saber utilizar essa percepção para agir e reagir de forma apropriada em relações interpessoais. A inteligência intrapessoal tem relação com a habilidade de reconhecer os próprios sentimentos e atitudes, e, conseqüentemente, saber utilizá-los para melhor convivência social.

Considerando a noção de inteligências múltiplas, principalmente no que diz respeito às inteligências inter e intrapessoal, avalie as seguintes afirmações.

- I. Exercer o autocontrole, perceber intenções alheias, distinguir e colaborar com as necessidades do outro, descobrir desejos e anseios alheios para poder reagir de forma empática são habilidades que se relacionam com a noção de inteligências múltiplas.
- II. Conhecer, analisar e distinguir os sentimentos do outro para controlar as próprias reações em relação a ele e exercer liderança de modo a favorecer o trabalho em equipe são habilidades que se relacionam com as inteligências inter e intrapessoais.
- III. Identificar os próprios sentimentos positivos, as próprias limitações para aprender tarefas difíceis, observar a experiência profissional do outro e utilizá-la como modelo para a realização das próprias tarefas são habilidades que se relacionam com as inteligências interpessoais.

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 DISCURSIVA 3

O intra empreendedorismo ganha força no cenário atual, uma vez que, essencialmente, as empresas têm valorizado o espírito empreendedor, estimulando as pessoas a concretizarem suas ideias por meio do patrocínio e da liberdade de ação para agir. O intra empreendedor é o indivíduo que, ao invés de tomar a iniciativa de abrir o seu próprio negócio, toma a iniciativa de criar, inovar e buscar novas oportunidades e negócios para a organização em que trabalha.

DANTAS, E. **Empreendedorismo**. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt>>. Acesso em: 10 jul. 2012 (adaptado).

Considerando o exposto acima, redija um texto dissertativo, abordando os seguintes aspectos:

- a) características do perfil de secretário executivo que favoreçam atitudes intraempreendedoras; (valor: 3,0 pontos)
- b) exemplo de ações intraempreendedoras desenvolvidas por secretários executivos em diversas áreas e níveis administrativos de uma organização; (valor: 4,0 pontos)
- c) vantagens, do ponto de vista das organizações, da atuação de secretários executivos com perfil intraempreendedor. (valor: 3,0 pontos)

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

QUESTÃO DISCURSIVA 4

O planejamento é a “espinha dorsal” de um evento. É ele quem dá a direção para onde se deve ir. Para que o evento tenha o sucesso esperado, é preciso um planejamento detalhado e antecipado, que pode ser dividido em três fases: pré-evento (projeto), evento (execução) e pós-evento (avaliação e fechamento).

MARTIN, V. **Manual prático de eventos**. São Paulo: Atlas, 2003, p. 70.

Considerando as fases de planejamento estabelecidas acima, redija um texto dissertativo, descrevendo como deve ser feito o planejamento do evento de inauguração da sede de uma empresa multinacional e explicitando o que deve constar na recepção, caso a diretoria da empresa tenha decidido que a inauguração deverá ser às 11h e que, para recepcionar os convidados, seja servido um *brunch*. (valor: 10,0 pontos)

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

ÁREA LIVRE

QUESTÃO DISCURSIVA 5

Sandra participará de sua primeira reunião como secretária na empresa onde atua. Ela será responsável pela redação da ata, que será digitada no decorrer da sessão, para ser lida e assinada pelos presentes por ocasião do encerramento. A reunião será realizada no espaço de convivência e versará sobre o planejamento do evento de inauguração da nova filial da empresa. Na pauta, estão os seguintes assuntos: local do evento; recursos humanos, técnicos e financeiros; divulgação; lista das pessoas a serem convidadas; cerimônia e coquetel. Participarão da reunião a gerente de marketing, a diretora de eventos, o gerente do departamento financeiro, o assessor de comunicações, a coordenadora de relações públicas e o supervisor de suprimentos.

Considerando a situação hipotética apresentada, redija um texto dissertativo, abordando os seguintes aspectos:

- a) as informações que devem constar, obrigatoriamente, na ata que Sandra vai redigir; (valor: 3,0 pontos)
- b) a estrutura redacional (formatação e linguagem) que a ata deve ter; (valor: 3,0 pontos)
- c) os problemas que podem advir da má redação de atas como a que Sandra precisa redigir. (valor: 4,0 pontos)

RASCUNHO

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

ÁREA LIVRE

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA

As questões abaixo visam levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar. Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços apropriados do Caderno de Respostas.

QUESTÃO 1 ///

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação Geral?

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

QUESTÃO 2 ///

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Componente Específico?

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

QUESTÃO 3 ///

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

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

QUESTÃO 4 ///

Os enunciados das questões da prova na parte de Formação Geral estavam claros e objetivos?

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

QUESTÃO 5 ///

Os enunciados das questões da prova na parte de Componente Específico estavam claros e objetivos?

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

QUESTÃO 6 ///

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 7 ///

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 8 ///

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.

QUESTÃO 9 ///

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.



ENADE 2012

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

INEP

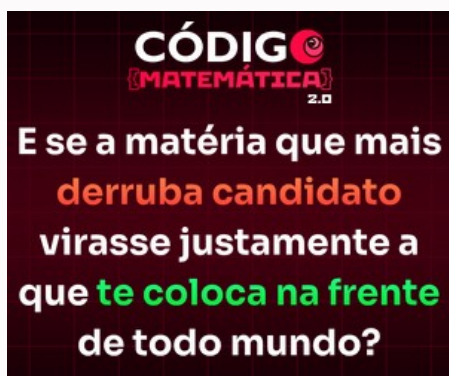
Ministério
da Educação



Cursos que Indicamos

Conheça os cursos e dê o próximo passo na sua preparação.

Clique na imagem ou no botão para acessar.



Código Matemática 2.0

Conhecer o curso



Curso Preparatório ENEM

Conhecer o curso



Curso Preparatório Redação ENEM

Conhecer o curso

