



**Sinaes**  
Sistema Nacional de Avaliação da  
Educação Superior

11

Novembro/18

# enade2018

## SECRETARIADO EXECUTIVO

11

### 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 de 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	1 a 8	60%	
Componente Específico: Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico: Objetivas	9 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	-	-

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, para o **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. Você terá quatro horas para responder as questões de múltipla escolha, as questões discursivas e o questionário de percepção da prova.
8. Ao terminar a prova, levante a mão e aguarde o Chefe de Sala em sua carteira para proceder a 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, no mínimo, por uma hora a partir do início da prova e só poderá levar este Caderno de Prova quando faltarem 30 minutos para o término do Exame.



QUESTÃO DISCURSIVA 01



Disponível em: <<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2018/03/21/Caso-Marielle-completa-uma-semana.-O-que-se-sabe-sobre-o-crime>>.

Acesso em: 27 jun. 2018 (adaptado).

**TEXTO 1**

Conforme relatório da organização de defesa dos direitos humanos Anistia Internacional, em 2017, entre 159 países, o Brasil apresentou o maior número de assassinatos de diversos grupos de pessoas, como jovens negros do sexo masculino, pessoas LGBTI+, defensoras e defensores de direitos humanos, grupos ligados à defesa da terra, populações tradicionais e policiais.

Disponível em: <<https://anistia.org.br/noticias/brasil-lidera-numero-de-assassinatos-de-diversos-grupos-de-pessoas-em-2017-aponta-anistia-internacional-em-novo-relatorio/>>. Acesso em: 27 jun. 2018 (adaptado).

**TEXTO 2**

Negra, mulher, mãe solteira, bissexual, moradora de favela, aluna da primeira turma do pré-vestibular comunitário da Maré, graduou-se em ciências sociais e realizou mestrado em administração pública. Sua vida fora construída na luta contra todas as estatísticas que fazem a morte, a prisão e a pobreza os destinos mais prováveis para as mulheres e os jovens pretos e pardos neste país.

Um grande mérito pessoal, sem dúvida. Mas Marielle era inteligente demais para deixar-se iludir por uma ideia de meritocracia que ignora as estatísticas, faz que não vê as desigualdades sociais e desconsidera que as pessoas não começam todas do mesmo patamar.

Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/19/opinion/1521476455\\_299821.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/19/opinion/1521476455_299821.html)>. Acesso em: 12 set. 2018 (adaptado).

### TEXTO 3

Logo após o assassinato da vereadora Marielle Franco, ocorrido no Rio de Janeiro, em 2018, os compartilhamentos nas redes sociais lançaram, em nível internacional, uma personagem política que, mesmo tendo sido uma das mais votadas na capital carioca, não tinha espaço privilegiado na agenda. Durante a primeira quinzena de março, a coleta de publicações em que se mencionava “Marielle Franco” totalizou mais de 3 milhões e meio de *tweets*. As manifestações expressavam, principalmente, reações de apoio, marcadas por *hashtags* (palavras-chave) como #mariellepresente, #justicaparamarielle, #somostodosmarielle, #mariellelive, mas também circulavam informações falsas que associavam a vereadora a atos ilícitos e mensagens que relativizavam o seu assassinato em função de sua atuação política em favor dos direitos humanos.

Disponível em: <<http://www.labic.net/blog/marielle-presente-mapa-de-tweets-publicados/>>. Acesso em: 12 set. 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, redija um texto que aborde os seguintes aspectos:

- o tensionamento entre a defesa dos Direitos Humanos realizada por Marielle Franco e a produção de notícias falsas após o assassinato da vereadora;
- os prejuízos da produção de notícias falsas para a sociedade democrática.

(valor: 10,0 pontos)

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

Área livre



## QUESTÃO DISCURSIVA 02

### TEXTO 1

O Museu Nacional do Rio de Janeiro talvez fosse o lugar mais importante do Brasil dado o seu valor como patrimônio cultural e histórico não só brasileiro, mas mundial. O incêndio ocorrido no início de setembro de 2018 destruiu o lugar que era o símbolo da gênese do país como nação independente e continha um acervo inestimável, não só do ponto de vista da história da cultura e da natureza brasileiras, mas também do acervo de peças de significado mundial.

O Museu Nacional abrigava vários departamentos da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Era um museu de exposição, mas também de pesquisa. A biblioteca de Antropologia, que devia ter uns 200 mil títulos e era um instrumento de trabalho fundamental para a pesquisa de vários docentes, foi construída ao longo de 50 anos, e perdeu-se. Parte pode ser recuperada, mas os fósseis, os insetos, as coleções de estudo, são insubstituíveis.

Outra perda incalculável refere-se ao material do acervo relativo a povos que foram destroçados pelo colonialismo europeu e que estavam ali como testemunhas mudas da história da invasão da América.

Disponível em: <<https://www.publico.pt/2018/09/04/culturaipilon/entrevista/eduardo-viveiros-de-castro-gostaria-que-o-museu-nacional-permanecesse-como-ruina-memoria-das-coisas-mortas-1843021>>. Acesso em: 10 set. 2018 (adaptado).

### TEXTO 2

Ao consumir parte significativa do acervo de 20 milhões de peças da instituição, o incêndio arrasou também anos de trabalho e afetou, de forma irremediável, a pesquisa, com impactos na ciência brasileira e internacional. Segundo uma pesquisadora dessa instituição, apesar de o foco muitas vezes permanecer na perda do passado, quando perdemos um acervo que era usado para fazer pesquisa, perdemos também o futuro.

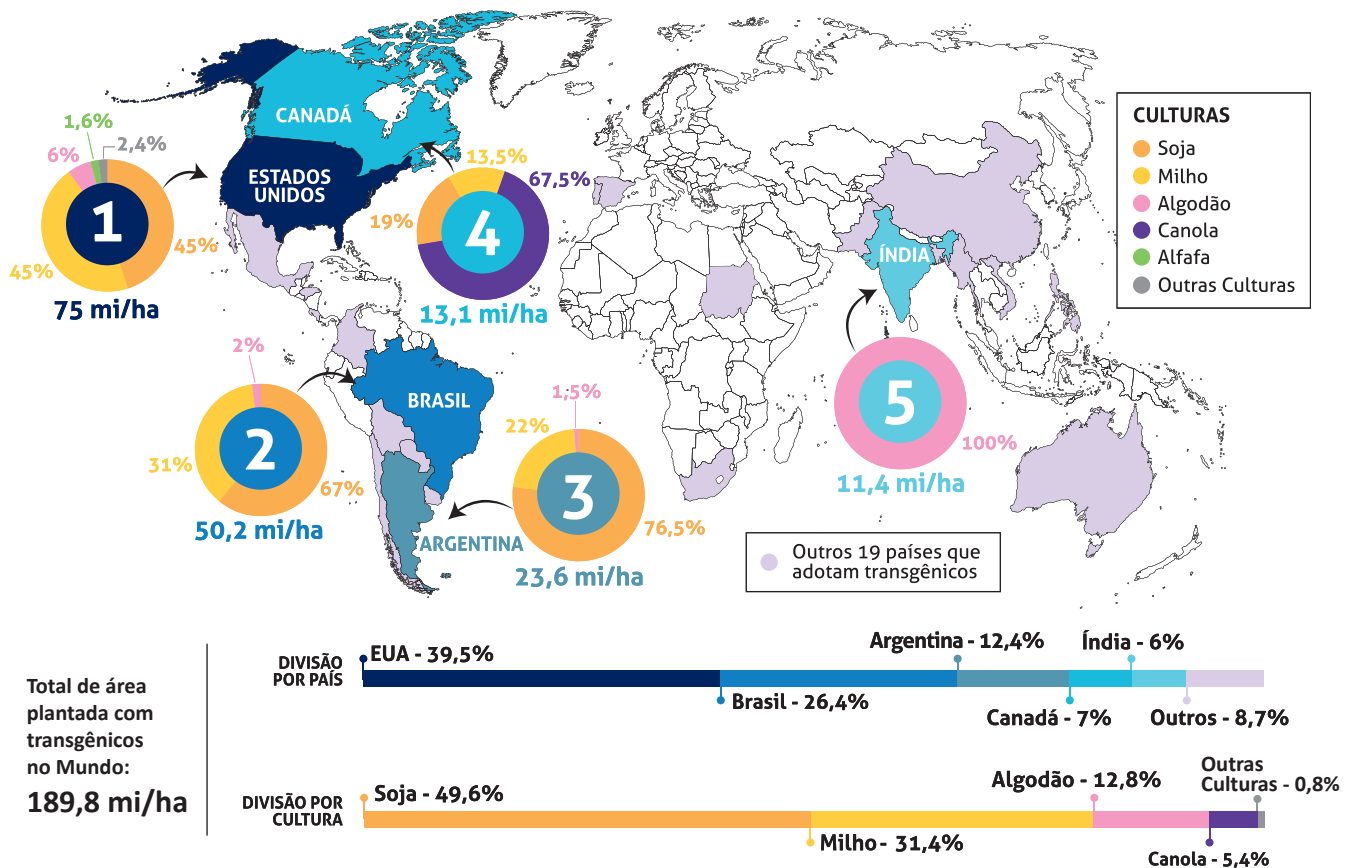
Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/>>. Acesso em: 10 set. 2018 (adaptado).

Considerando os trechos apresentados, redija um texto a respeito da importância dos museus para a sociedade contemporânea sob o ponto de vista da memória e das perspectivas de futuro, abordando três aspectos da função social dessas instituições. (valor: 10,0 pontos)

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

QUESTÃO 01

OS CINCO PAÍSES COM MAIOR ÁREA PLANTADA COM TRANSGÊNICOS NO MUNDO  
(em milhões de hectares - mi/ha)



Disponível em: <[https://cib.org.br/wp-content/uploads/2018/06/2018.06.26.Top5\\_Portugues.pdf](https://cib.org.br/wp-content/uploads/2018/06/2018.06.26.Top5_Portugues.pdf)>. Acesso em: 18 Jul. 2018 (adaptado).

Considerando o infográfico apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- A distribuição da área plantada com transgênicos no mundo reflete o nível de desenvolvimento econômico dos países.
- Os Estados Unidos da América possuem a maior área plantada de algodão transgênico no mundo.
- O hemisfério norte concentra a maior área de produção transgênica.
- A área de produção de soja transgênica é maior no Brasil que na Argentina.

É correto apenas o que se afirma em

- I e II.
- I e IV.
- III e IV.
- I, II e III.
- II, III e IV.



## QUESTÃO 02

---

A Economia Solidária expressa formas de organização econômica – de produção, prestação de serviços, comercialização, finanças e consumo – baseadas no trabalho associado, na autogestão, na propriedade coletiva dos meios de produção, na cooperação e na solidariedade. São diversas atividades econômicas realizadas por organizações solidárias como cooperativas, associações, empresas recuperadas por trabalhadores em regime de autogestão, grupos solidários informais, fundos rotativos etc. Nos últimos anos, a Economia Solidária tem experimentado expansão no Brasil, em especial, dentre os segmentos populacionais mais vulneráveis.

Disponível em: <<http://www.unisolbrasil.org.br/2015/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

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

- I. O fomento de atividades econômicas orientadas pelos princípios da Economia Solidária deve ser objeto de atenção no âmbito da gestão pública e requer políticas voltadas para essa área de atuação.

### PORQUE

- II. A destinação de recursos públicos para empreendimentos fundamentados na Economia Solidária viabiliza a inclusão de diversos segmentos sociais na economia e promove a valorização de práticas e saberes construídos coletivamente.

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.

Área livre

---

### QUESTÃO 03

As questões relacionadas a organismos geneticamente modificados deixaram, há muito tempo, de serem discutidas apenas no âmbito acadêmico-científico. Também na arte, a transgenia ganhou lugar, ocupando o imaginário e a criatividade de artistas. Nesse campo, o brasileiro Eduardo Kac transita pela zona fronteiriça entre arte, ciência e tecnologia.

Os trabalhos de Eduardo Kac têm sido exibidos em exposições internacionais. Em seu currículo, constam obras de arte transgênicas, como GFP Bunny, uma coelha geneticamente modificada cujo pelo emite fluorescência verde ao ser iluminado por luz ultravioleta. Ela foi batizada com esse nome em razão da proteína verde fluorescente (*green fluorescent protein*) obtida de uma água-viva do Pacífico e injetada em óvulos de coelhos albinos, procedimento efetivamente realizado em um centro de pesquisa na França.

Disponível em: <[www.g1.globo.com/Noticias/PopArte/](http://www.g1.globo.com/Noticias/PopArte/)>. Acesso em: 18 ago. 2018 (adaptado).



FONTEINE, C. Fotografia. Título: Alba, the fluorescent bunny, 2000.

Disponível em: <<http://www.ekac.org/gfpbunny.html#gfpbunnyanchor>>. Acesso em: 18 ago. 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A obra GFP Bunny, de Eduardo Kac, contribui para a ampliação dos horizontes artísticos por meio do uso da engenharia genética como técnica de criação artística.
- II. A obra GFP Bunny suscita várias questões, entre as quais se inclui a de caráter ético, como, por exemplo, a dos limites da pesquisa científica e do uso de aplicações tecnológicas.
- III. As obras de arte biotecnológicas promovem a circulação de conceitos do campo da arte e de técnicas laboratoriais, mas, ao mesmo tempo, banaliza a singularidade da produção do artista.

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 04

### TEXTO 1

Os fluxos migratórios, fenômenos que remontam à própria história da humanidade, estão em ritmo crescente no mundo, tornando urgentes, em todos os países, as discussões sobre políticas públicas para migrantes. Segundo relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), 65,6 milhões de pessoas foram deslocadas à força no mundo em 2016.

Em relação aos destinos de acolhimento, no mesmo período, dados oficiais do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), apontam que 56% das pessoas deslocadas no mundo foram acolhidas por países da África e do Oriente Médio, 17% da Europa e 16% das Américas. Considerando o contexto brasileiro, de 2010 a 2015, a população de migrantes vindos de países da América do Sul cresceu 20% e alcançou o total de 207 mil pessoas.

Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/populacao-de-migrantes-no-brasil-aumentou-20-no-periodo-2010-2015-revela-agencia-da-onu/>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

### TEXTO 2

Recentemente, a situação de imigração no Brasil, por ondas de deslocamento de pessoas nas fronteiras, tem sido percebida cotidianamente em matérias divulgadas pela grande mídia, principalmente no caso do estado de Roraima, que tem notificado a entrada de um grande número de venezuelanos. Somente em solicitações, na condição de refugiados, os venezuelanos formalizaram 17.865 pedidos de acolhida ao Brasil em 2017.

Disponível em: < <http://www.acnur.org/portugues/dados-sobre-refugio/dados-sobre-refugio-no-brasil/>>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. A situação econômica dos países é fator determinante dos padrões de contorno dos deslocamentos internacionais e está representada na distribuição geográfica dos continentes que mais acolhem as pessoas deslocadas no mundo.
- II. A América do Sul é a região em que há maior acolhimento de povos que, em razão de conflitos internos em seus países, têm se deslocado em massa.
- III. As situações de conflitos entre brasileiros e venezuelanos apontam para a necessidade de revisão da infraestrutura e das políticas públicas voltadas aos migrantes e refugiados.
- IV. A sociedade brasileira, caracterizada pela solidariedade e tolerância, apresenta baixa resistência e rejeição aos imigrantes, sendo os conflitos recentes ocorridos na fronteira explicados pela omissão estatal em relação a políticas de acolhimento.

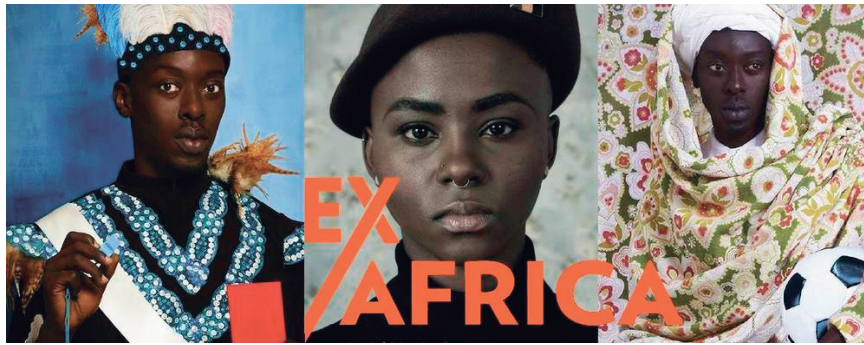
É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre



QUESTÃO 05



Disponível em: <<http://www.soubh.com.br/exposicoes/exposicao-ccbb-africa/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

**TEXTO 1**

A frase em latim “Ex Africa semper aliquid novi”, do escritor romano Caio Plínio, dita há 2.000 anos, significa “da África sempre há novidades a reportar”. A partir dessa ideia, o curador alemão Alfons Hug montou a exposição “Ex Africa”, que conta com 18 artistas de oito países africanos e dois artistas brasileiros. A ideia da mostra é retratar a produção artística africana sem estereótipos aos quais estamos acostumados, como objetos de artesanato e referências iconográficas.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2018/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

**TEXTO 2**

Até as vésperas da era colonial moderna era comum encontrar as imagens positivas sobre a África. Árabes e europeus descreveram as formas políticas africanas altamente elaboradas e socialmente aperfeiçoadas, entre as quais se alternavam reinos, impérios, cidades-Estado, entre outras. Após a conferência de Berlim (1885), que definiu a partilha colonial da África, essas imagens “simpáticas” começaram a sombrear. Reinos e Impérios foram substituídos pelas tribos primitivas em estado de guerra permanente, umas contra outras, para justificar e legitimar a Missão Civilizadora, que até hoje alimenta o imaginário da África no Brasil.

VIEIRA, F. S. S. Do eurocentrismo ao afropessimismo: reflexão sobre a construção do imaginário “África” no Brasil.

Em Debate. PUC-Rio, n. 03, 2006 (adaptado).

A partir dos textos apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. A África tem sido pensada, por muitos, como um único país, compreendida de forma monolítica, como se fosse formada por cultura única, ou, até mesmo, um lugar de povos sem cultura alguma, o que contribui e reforça a exclusão social das obras africanas do sistema das artes visuais.
- II. Construídas sob a égide do clichê da miserabilidade, as clássicas representações sobre a África, que retratam o continente como um celeiro da tradição, do arcaísmo, da produção manufaturada e artesanal, são estereótipos que precisam ser superados, por serem incompatíveis com a multiplicidade de expressões artísticas africanas.
- III. Os estereótipos sobre o continente africano foram construídos a partir de interesses políticos, culturais e econômicos que sustentaram, durante séculos, projetos de exploração e ações excludentes.

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 06

### TEXTO 1

Com base em dados de 2015, estima-se que, no Brasil, haja em torno de 100 mil pessoas em situação de rua. A população que vivencia situação de rua é formada por pessoas que, em sua maioria, possuem menos que o necessário para atender às necessidades básicas do ser humano, estando no limite da indigência ou da pobreza extrema, com comprometimento da própria sobrevivência. A situação desse grupo excluído e marginalizado pode decorrer de diversos fatores, como desemprego estrutural, migração, uso prejudicial de álcool e outras drogas, presença de transtornos mentais, conflitos familiares, entre outros.

HINO, P.; SANTOS, J. O.; ROSA, A. S. Pessoas que vivenciam situação de rua sob o olhar da saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**. v. 71, Suplemento 1, p. 732-740, 2018 (adaptado).

### TEXTO 2

O Ministério da Saúde, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH), lançou uma campanha que objetiva valorizar a saúde como um direito humano de cidadania e ressaltar que as pessoas em situação de rua têm o direito de ser atendidas na rede de serviços do SUS.

Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/principal/campanhas-publicitarias/19300-campanha-pop-rua>>. Acesso em: 11 set. 2018 (adaptado).

A respeito da população que vivencia situação de rua e considerando os textos apresentados, avalie as afirmações a seguir.

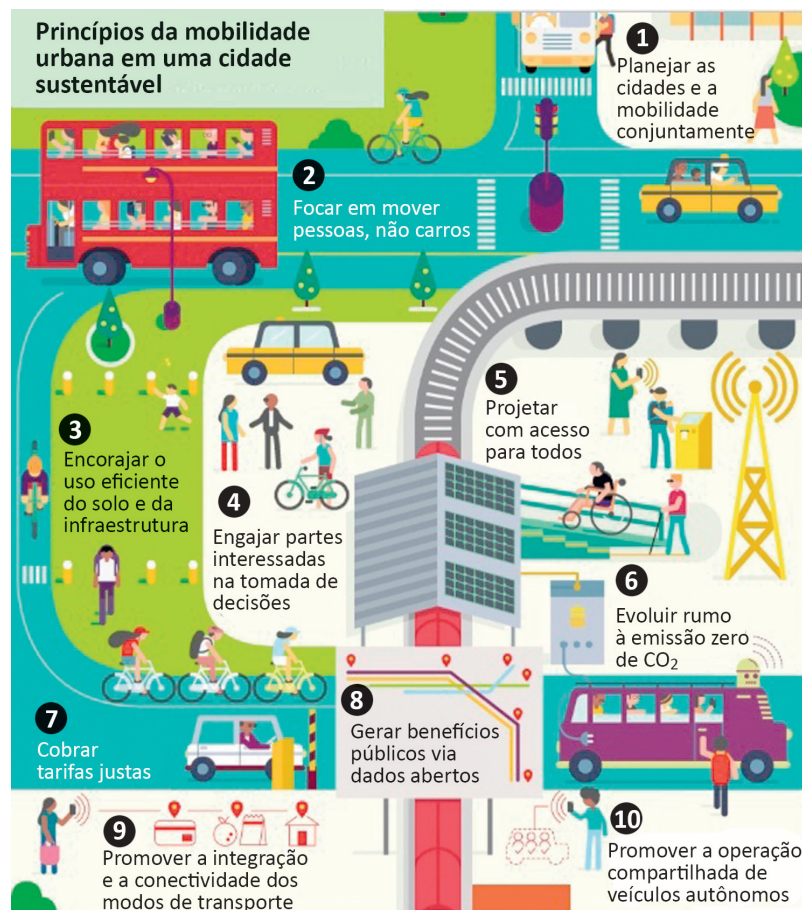
- I. Na elaboração de políticas públicas, devem ser considerados os fatores pessoais e contextuais que levam pessoas a viver em situação de rua, o que exige o trabalho de equipes multidisciplinares, com o objetivo de assegurar direitos de saúde, dignidade e cidadania a essa população.
- II. A inexistência de endereço fixo que possibilite fazer cadastros oficiais e estabelecer contato quando necessário, inviabiliza a inserção dos indivíduos em situação de rua nas políticas públicas de saúde, educação e moradia.
- III. A homogeneidade do grupo de pessoas que vivem em situação de rua contribui para o desenvolvimento das estratégias de acolhimento e de atendimento pelas equipes envolvidas em campanhas dirigidas a esse público.
- IV. A falta de moradia convencional e o comprometimento da identidade, da segurança, do bem-estar físico e emocional e do sentimento de pertencimento são problemas vivenciados pelas pessoas que vivem em situação de rua e requerem atenção do poder público.

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 07



Disponível em: <<https://www.thinglink.com/scene/980079663516745730?buttonSource=viewLimits>>. Acesso em: 26 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações do infográfico, avalie as afirmações a seguir.

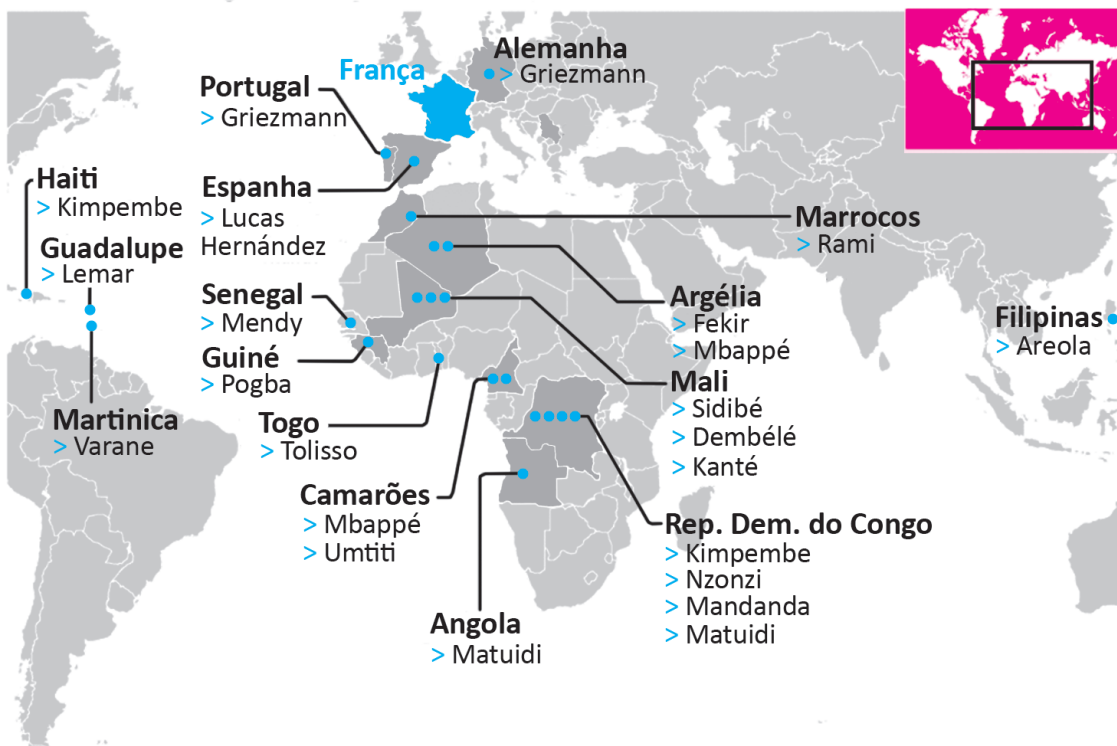
- No planejamento das cidades, deve-se priorizar o transporte coletivo, situação que está em consonância com o que ocorre nas cidades mais populosas do Brasil.
- O engajamento dos cidadãos nos debates e no planejamento das cidades é essencial para o desenvolvimento de projetos urbanos viáveis, acessíveis e sustentáveis.
- É necessário que o planejamento de uma cidade sustentável esteja focado na fluidez dos veículos automotores autônomos, na diversidade de opções de mobilidade e nas modalidades compartilhadas de transporte.
- A utilização de painéis solares para abastecer veículos e a diminuição da emissão de gases poluentes em uma cidade sustentável são metas ainda distantes de serem atingidas no Brasil, devido à primazia dos meios de transportes movidos a combustíveis fósseis.

É correto apenas o que se afirma em

- I.
- II.
- I e III.
- II e IV.
- III e IV.

QUESTÃO 08

**Seleção multicultural: países de origem dos pais dos jogadores da França**



A seleção francesa participante da Copa do Mundo de Futebol de 2018, composta de 19 jogadores filhos de imigrantes da África e de outros países da Europa, foi mais multicultural que o elenco campeão da Copa de 1998. Apenas o goleiro Lloris, o lateral Pavard, o atacante Giroud e o meia Thauvin não se encaixam nessa descrição. Tal composição suscitou inúmeros debates acerca da presença de imigrantes na sociedade francesa e do multiculturalismo na Europa. À perspectiva multicultural se contrapõem a xenofobia, o racismo, a islamofobia, entre outras formas de segregação humana, sobretudo de imigrantes e seus descendentes.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/esporte/2018/07/multiculturais-franca-e-belgica-buscam-unidade-nacional-na-copa.shtml>>. Acesso em: 10 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, assinale a opção correta.

- A** A admiração dos torcedores pelos jogadores da seleção francesa evidencia a redução do preconceito de cidadãos franceses contra descendentes de imigrantes.
- B** O aumento do número de jogadores filhos de imigrantes e a ampliação da diversidade de nacionalidades ameaçam a perpetuação dos valores e da tradição do povo francês.
- C** A inclusão de jogadores de origem árabe e africana na seleção francesa teve o efeito imediato de minimizar visões e interpretações equivocadas dos efeitos da imigração, como desemprego e pobreza.
- D** A presença de jogadores franceses de origem africana sinaliza a efetiva integração dos imigrantes e de seus descendentes à sociedade francesa, após longo processo de incentivo à inclusão social de estrangeiros no país.
- E** A composição da seleção francesa aponta para a importância da perspectiva multicultural, em que se valorizam as formas de convívio entre os diferentes, a mediação de conflitos identitários e o exercício da alteridade.

## COMPONENTE ESPECÍFICO

### QUESTÃO DISCURSIVA 03

O Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos é um conjunto de tecnologias que permite o gerenciamento de documentos de forma digital, os quais podem ter as mais variadas origens. São alguns exemplos dessas tecnologias o *Document Management* (gerenciamento de documento), o *Document Imaging* (gerenciamento de imagens), o *Workflow Management* (gerenciamento do fluxo de trabalho).

SILVA, D. P. et al. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)**: a tecnologia que está mudando o mundo. Disponível em: <<https://arquivar.com.br/site2/wp-content/uploads/2007/09/GED-Gerenciamento-Eletronico-de-Documentos.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2018 (adaptado).

Considerando o assunto tratado no texto e o contexto atual de produção de informações, cite e explique cinco benefícios que a aplicação da tecnologia pode oferecer para a execução das técnicas secretariais com arquivos, a fim de torná-la mais eficiente. (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

A senhorita Paula, secretária executiva do departamento de compras da empresa Alfa, feriu os princípios do código de conduta da empresa ao postar uma foto sua nas redes sociais, em que se encontrava embriagada na festa de confraternização de final de ano. A foto aparecia acompanhada de uma legenda que poderia comprometer a imagem da empresa. O gerente de recursos humanos, ao ver a foto, solicitou que sua secretária executiva agendasse uma reunião com a funcionária que postou a foto e o chefe imediato dela.

Na condição de secretária executiva do gerente de recursos humanos, redija um e-mail endereçado à secretária executiva que postou a foto, mencionando a situação relatada e informando sobre o agendamento de reunião com o gerente de recursos humanos para se tratar da questão. (valor: 10,0 pontos)

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

Área livre

## QUESTÃO DISCURSIVA 05

O educador e filósofo francês Pierre Weil recomenda a adoção de algumas atitudes para a melhoria das relações interpessoais nas organizações, tais como: respeitar o próximo como ser humano; evitar cortar a palavra de quem está falando; controlar reações agressivas, evitando ser indelicado ou mesmo irônico; procurar conhecer melhor os membros do seu grupo, a fim de compreendê-los; evitar tomar a responsabilidade atribuída a outro, a não ser a pedido deste ou em caso de emergência; procurar as causas das antipatias; procurar definir bem o sentido das palavras, em caso de discussões em grupo, para evitar mal-entendidos; ser ponderado nas discussões.

WEIL, P. *Relações Humanas na família e no trabalho*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1966 (adaptado).

A partir das recomendações de Weil, redija um texto a respeito do papel do profissional de secretariado executivo nas organizações, abordando os seguintes aspectos:

- relações de poder e clima organizacional;
- liderança e trabalho em equipe.

(valor: 10,0 pontos)

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

Área livre





### QUESTÃO 09

Na contemporaneidade as pessoas e as organizações são cada vez mais plurais. Conhecer e respeitar hábitos, costumes e tradições de diferentes culturas, são bases para se construir uma relação saudável, sólida e durável. Portanto, conhecer as nuances das diferenças culturais torna-se muito importante para as relações interpessoais e para as atividades de negociação.

OLIVEIRA, J. S. **Interculturalidade, o novo desafio do secretário executivo**. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/>>. Acesso em: 27 jul. 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O Brasil, país cujas regiões possuem culturas e hábitos distintos, demanda que o profissional de secretariado executivo lide com a diversidade de gênero, raça, classe e credo, assessorando executivos, atendendo clientes e apoiando empresas.
- II. A interculturalidade está presente na rotina de profissionais que atuam em empresas multinacionais ou em outros países, já que esses profissionais mantêm contato com elementos de outras culturas e comunicam-se em diferentes idiomas com indivíduos que possuem diferentes concepções.
- III. A facilidade de trânsito entre culturas diversas constitui diferencial competitivo no mercado de trabalho, tanto em empresas voltadas para o mercado interno quanto nas que têm relações de negócios internacionais.

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 10

Para atuar como agente facilitador, uma das competências mais importantes para o profissional de secretariado executivo é a comunicação. A qualidade dessa permite a interlocução com diferentes profissionais e contribui para a eliminação de ruídos e desencontros comuns nos processos comunicativos. O profissional de secretariado executivo deve desenvolver a comunicação assertiva, visto que ela é a base para relacionamentos profissionais.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009 (adaptado).

Nesse contexto, avalie as afirmações a seguir.

- I. Evitar posicionar-se criticamente é uma atitude do profissional de secretariado executivo que contribui para a comunicação assertiva, pois cria empatia com os colegas de trabalho.
- II. Para comunicar-se de forma assertiva, o profissional de secretariado executivo deve saber ouvir e ser ouvido.
- III. O profissional de secretariado executivo deve ser capaz de comunicar-se com as pessoas em qualquer nível hierárquico.

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

Uma vez que as empresas são compostas por pessoas com diversas opiniões e personalidades, é esperado que existam conflitos dentro das organizações. No ambiente organizacional, os conflitos podem tanto causar impactos negativos como representar oportunidades de crescimento, mudanças e melhorias.

Considerando as informações do texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. O profissional de secretariado executivo atua na mediação de conflitos ao minimizar as diferenças entre as partes oponentes, enfatizando seus interesses comuns, a fim de alterar os comportamentos causadores de conflitos na empresa.
- II. O profissional de secretariado executivo atua positivamente na mediação de conflitos entre grupos, quando propõe uma discussão fechada com cada grupo separadamente, com o objetivo de resolver as divergências entre eles.
- III. O profissional de secretariado executivo atua na mediação de conflitos mantendo-se imparcial ao perceber que está diante de uma situação em que não há vencedores ou vencidos, e disposto para aceitar uma solução de compromisso.

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 12

From: copymaster@yahoo.com

To: secser@main.com.br

Subject: monthly invoice

Date: Aug 1st

Dear Ms. Sanches,

Please find attached our monthly invoice for the copy services rendered in July. We'd like to remind you that, as previously informed, there was a 5% increase in prices last month. The new rates will be valid until December.

We expect payment by August 6th.

In case you have any doubts, please contact Luisa Brilhante at our finance department.

Thank you for doing business with us.

Sincerely,

Mark Spencer

Financial Director

Copy Master

According to the e-mail above, it is correct to state that

- A** the invoice is overdue.
- B** Luisa Brilhante works for Copy Master.
- C** prices now are lower than in the past.
- D** the new rates are exclusive for the current month.
- E** the services which are being charged refer to the last two months.



### QUESTÃO 13

Com o desenvolvimento sustentável, procura-se harmonizar a rentabilidade financeira e o crescimento econômico com a justiça, o bem-estar social, a conservação ambiental e a utilização racional dos recursos naturais. Com base em movimentos mundiais nesse sentido, toma corpo a discussão sobre a necessidade de mudança das organizações. Temas como gestão ambiental e responsabilidade social empresarial têm ocupado, de forma crescente, a agenda dos administradores.

COMPARIN, J. F. **Empreendedorismo e sustentabilidade:** um estudo de caso sobre o processo empreendedor na criação de uma empresa de energias renováveis. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/>>. Acesso em: 21 jul. 2018 (adaptado).

A partir dessas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os profissionais de secretariado executivo que atuam como consultores e empreendedores devem integrar as dimensões do desenvolvimento sustentável aos valores e às estratégias empresariais, com o fim de agregar ações que gerem benefícios individuais e ambientais à atividade empresarial.
- II. O perfil empreendedor e de consultoria dos profissionais de secretariado executivo bem como seu conhecimento na área de desenvolvimento sustentável constituem potencial de maximização de lucros nos negócios empresariais relativos ao meio ambiente e de contribuição para melhorias ambientais na sua comunidade.
- III. Os profissionais de secretariado executivo, ao exercerem o papel de consultores ou de empreendedores na área de desenvolvimento sustentável, devem ser motivados por ganhos ambientais e sociais para a empresa e para a sociedade, além do benefício financeiro.

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 14

O profissional de secretariado executivo exerce, nas organizações, atividades que envolvem habilidades de comunicação oral e escrita, tomada de decisão, solução de problemas e trabalho em equipe. Além disso, ele deve ter visão empreendedora, capacidade de inovação em amplos aspectos e postura aberta a mudanças. Nesse contexto, a internet pode exercer forte influência sobre os papéis que esse profissional desempenha atualmente. Com o processo de automação, o profissional de secretariado executivo tem realizado suas atividades nos âmbitos tático e estratégico, deixando de exercer somente funções operacionais, atuando, também, na administração dos fluxos de informações.

AGUIAR, M. E.; CABRAL, A. R. **Internet das coisas e o profissional em secretariado executivo.** Disponível em: <<http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/>>. Acesso em: 22 jul. 2018 (adaptado).

Considerando a administração do fluxo de informações nos âmbitos nacional e internacional bem como a diversidade cultural nas redes sociais, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os profissionais de secretariado executivo que atuam nos cenários nacional e internacional devem assumir o papel de agentes de planejamento e atuar em áreas estratégicas, tendo em vista a diversidade cultural dos participantes das redes sociais das instituições.
- II. Em face da diversidade cultural nas redes sociais e das mudanças provocadas pela globalização e automação no cenário nacional e internacional, as atividades dos profissionais de secretariado executivo passaram a ser virtuais, o que dispensa a necessidade de sua presença física nas etapas do trabalho que realizam.
- III. Os profissionais de secretariado executivo que atuam nos cenários nacional e internacional precisam acompanhar as mudanças no mercado de trabalho e exercer suas funções demonstrando respeito às diferenças sociais e culturais.

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 15

A administração do tempo se apoia, segundo estudiosos, no que cada geração humana faz para controlá-lo melhor. Teóricos dividem os estudos sobre o tema, focalizando quatro gerações e as características dos meios utilizados por elas para controle do tempo. A primeira geração caracterizou-se pela criação de bilhetes e listas, em um esforço de, minimamente, sistematizar as muitas solicitações feitas que demandam o tempo e a energia das pessoas. A segunda geração caracterizou-se pelo uso de calendários e agendas, refletindo a tentativa de marcar eventos e atividades no futuro. A terceira geração adicionou aos recursos utilizados pelas gerações anteriores a ideia de prioridade, metas e atividades, além de planejamento diário e elaboração de plano para o alcance e a realização dessas metas e atividades. A quarta geração emergente reconheceu que o desafio não é gerenciar o tempo, mas a pessoa. As teorias da quarta geração se voltam para a preservação e a melhoria dos relacionamentos para a obtenção dos resultados. O foco da quarta geração pode ser identificado na Matriz de Gerenciamento do Tempo, apresentada a seguir.

	URGENTE	NÃO URGENTE
IMPORTANTE	<p><b>1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crises</li> <li>• Problemas urgentes</li> <li>• Projetos com data marcada</li> </ul>	<p><b>2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenção de problemas</li> <li>• Identificação de oportunidades</li> <li>• Desenvolvimento de <i>networking</i></li> </ul>
NÃO IMPORTANTE	<p><b>3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupções, telefone</li> <li>• Atividades de efeito a curto prazo</li> <li>• Trabalho levado para casa que poderia ser feito no dia seguinte</li> <li>• Resposta imediata a todas as solicitações de terceiros</li> </ul>	<p><b>4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonemas inúteis</li> <li>• Manter-se ativo para parecer que trabalha arduamente</li> <li>• Reuniões e discussões infundáveis e sem motivo</li> <li>• Hiperatividade social no trabalho</li> <li>• Fofocas com os vizinhos</li> </ul>

LIMA, M. C. F.; JESUS, S. B. Administração do tempo: um estudo sobre a gestão eficaz do tempo como ferramenta para o aumento da produtividade e *work life balance*. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 121-144, 2011 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O quadrante 2 está no centro do gerenciamento pessoal eficaz.
- II. No quadrante 3, as atividades descritas exigem atenção imediata do profissional de secretariado executivo e devem ser feitas com rapidez.
- III. Nos quadrantes 1 e 2, destacam-se atividades que produzem resultados, que merecem atenção especial e exigem pressa.

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.



### QUESTÃO 16

O profissional de secretariado executivo atua em diferentes segmentos de negócios, seja na esfera pública, seja na esfera privada, em áreas como a de recursos humanos, a financeira, a comercial, a de marketing, e exerce cargo de assessoria e gestão, o que lhe exige amplo conhecimento do empreendimento, de projetos e processos.

SAMMARTINO, J. S. **Gestão e liderança secretarial no cenário organizacional brasileiro**: uma análise da atuação a partir da chegada das multinacionais nos anos de 1950. Disponível em: <<https://www.aedb.br/>>. Acesso em: 26 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações do texto, o profissional de secretariado executivo deve

- A** atuar em suas atividades, projetos e processos, com uma visão individual do negócio, uma vez que sua formação lhe permite extrair tal visão da pluralização de entendimentos acerca do trabalho a ser realizado.
- B** aumentar o potencial prescritivo das soluções de automatização por meio de melhoria do fluxo de informações, com o intuito de direcionar, de modo eficaz, os processos.
- C** estimular o aperfeiçoamento contínuo tanto profissional quanto acadêmico dos colegas de trabalho para tornar a comunicação da empresa eficaz, com conhecimento da integração dos processos externos.
- D** gerenciar as pessoas, usando elevado nível de relacionamento interpessoal e sendo bom planejador e organizador de atividades e processos por meio de visão individual com foco na sua ascensão dentro da empresa.
- E** atuar com compromisso e integridade nas suas condutas profissionais para promover a divulgação, a lucratividade e o sucesso da empresa estimulando a competitividade entre os funcionários no ambiente de trabalho.

### QUESTÃO 17

No início da década de 1980, com a chegada dos computadores, os primeiros experimentos em escritórios foram feitos pelos secretários. A tecnologia começou a substituir as máquinas de escrever e permitiu que esses profissionais aplicassem seus conhecimentos e suas habilidades para lidar com diferentes variáveis simultaneamente ao tratamento de tarefas não padronizadas, o que maximizou seu valor e sua imagem positivamente na organização, pois o computador favorece o domínio das ferramentas de comunicação e de criação.

LIMA E SOUZA, R. O profissional do secretariado e seus desafios no contexto da sociedade globalizada. **Secretariado Executivo em revist@**. 2011 (adaptado).

Considerando essas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. A inserção de novas ferramentas tecnológicas no escritório demandou do profissional de secretariado executivo o desenvolvimento de habilidades técnicas, em detrimento das habilidades interpessoais de comunicação.
- II. A partir dos avanços tecnológicos, o profissional de secretariado executivo passou a se aprimorar como assessor e, consequentemente, a desempenhar outras funções, que, a princípio, eram de responsabilidade somente dos executivos, tais como: cogestão, consultoria e empreendedorismo.
- III. Cabe ao profissional de secretariado executivo não apenas o papel de humanizar o processo de incorporação dos recursos tecnológicos na organização, mas também o de gerenciar conflitos e informações.

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 18

Assim como nas organizações privadas, nas instituições públicas o intraempreendedorismo deve ser implementado de forma integrada em toda a organização e não deve constituir apenas uma ação isolada de determinado setor ou grupo de pessoas. O maior desafio de um intraempreendedor consiste em apresentar e executar suas ideias dentro das organizações, fato que se torna mais difícil em organizações de perfil tradicional ou burocrático.

ROEHRS, M.D.A.; SCHMIDT, C. M.; CIELO, I. D. Intraempreendedorismo feminino no contexto público. *Revista Expectativa*, v. 8, n. 8, nov., 2010 (adaptado).

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

- I. O profissional de secretariado executivo intraempreendedor é capaz de inovar, agregando valor aos serviços e produtos da empresa.

### PORQUE

- II. Esse profissional sabe construir uma rede de contatos que o auxilia nos ambientes interno e externo 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 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 19

O planejamento estratégico proporciona a análise do ambiente de uma organização, cria a consciência das suas oportunidades e ameaças, dos seus pontos fortes e fracos, do cumprimento da sua missão e, por meio dessa consciência, estabelece o propósito de direção que a organização deverá seguir para aproveitar as oportunidades e evitar riscos.

VASCONCELOS, N. A. **O planejamento estratégico como ferramenta competitiva na gestão de pequenas empresas.** Disponível em: <<https://ri.ufs.br/>>. Acesso em: 27 jul. 2018 (adaptado).

A partir das informações apresentadas no texto, é correto afirmar que os profissionais de secretariado executivo, ao participarem do planejamento estratégico, devem

- A** consolidar o entendimento da missão, da postura estratégica, dos objetivos gerais e funcionais, dos desafios, das metas, das políticas e dos projetos da empresa junto a todos os funcionários da organização.
- B** priorizar a elaboração de programas de atividades das várias unidades da organização, desde as populares até as mais sofisticadas, baseando-se nos padrões de programas anteriormente executados, para não criar conflitos organizacionais.
- C** compreender as técnicas que executa e bloquear a agenda de trabalhos, para permitir a consecução do planejamento estratégico e a dedicação às atividades novas.
- D** construir um modelo que indique um futuro para a empresa que seja fixo, com tarefas a serem executadas em uma ordem cronológica e organizacional específica e que envolvam todos os funcionários da organização.
- E** planejar suas atividades e qualificação de mão de obra disponível no mercado, evitando as ferramentas tradicionais de administração.





## QUESTÃO 20

Os dirigentes de uma empresa multinacional dispunham de pouco tempo para a elaboração do projeto de um grande evento que reuniria importantes clientes. A direção resolveu, então, contratar os serviços de um profissional de secretariado executivo que atuava como consultor na área de eventos, na modalidade *home office*. Esse profissional, ao saber da urgência do projeto, solicitou à empresa um *briefing* do evento e, com base nele, elaborou, primeiramente, o orçamento com todos os custos e opções de serviços disponíveis. Assim, informou à empresa que havia considerado prudente entregar esse orçamento o mais rápido possível, antes mesmo do projeto final, pois o orçamento dependia de uma análise mais detalhada para aprovação, o que poderia deixar ainda mais moroso o processo.

Com base nessa situação, é correto afirmar que a empresa se utilizou de uma modalidade de consultoria secretarial

- A** emergente e que o secretário executivo contratado não agiu corretamente ao enviar primeiramente uma prévia do orçamento do evento.
- B** tradicional e que o secretário executivo contratado não agiu corretamente ao enviar primeiramente uma prévia do orçamento do evento.
- C** nova e que o secretário executivo contratado não agiu corretamente, pois deveria ter aguardado para entregar o projeto quando estivesse pronto.
- D** tradicional e que o secretário executivo contratado agiu corretamente ao elaborar primeiramente uma prévia do orçamento do evento e ao enviá-lo antes de o projeto estar pronto.
- E** nova e que o secretário executivo contratado procedeu corretamente ao elaborar uma prévia do orçamento do evento e ao enviá-lo antes de o projeto estar pronto.

## QUESTÃO 21

Os líderes são os motivadores dos profissionais, e estes, motivados, propiciam a formação de equipes de trabalho de alta performance – a mais relevante entre todas as atividades de responsabilidade do líder. Os técnicos esportivos, por exemplo, procuram os melhores atletas, aqueles que apresentam condições físicas adequadas ao perfil do esporte que vão praticar e que tenham facilidade de integrar-se aos demais atletas, principalmente se a modalidade for coletiva.

TEIXEIRA, J. M. B.; RIBEIRO, M. T. F. *Gestão de pessoas na administração pública*: teorias e conceitos. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2017 (adaptado).

A partir das informações do texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. A liderança é uma competência inata do indivíduo, ou seja, não é adquirida ao longo do exercício profissional.
  - II. O *feedback*, essencial para uma boa atuação na gestão de pessoas, deve ser dado aos subordinados em público, de modo a desafiá-los a promoverem alterações positivas em seu comportamento.
  - III. O exercício da liderança como forma de influenciar o comportamento de equipes de trabalho permite direcioná-las aos objetivos estabelecidos pela organização.
  - IV. A motivação dos membros do grupo é um dos fatores que influenciam na produtividade da equipe.
- 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 22

O profissional de secretariado executivo deve estar atento ao processo da comunicação organizacional, uma vez que, no âmbito do perfil que lhe atribuem as empresas, posiciona-se junto à cúpula decisória e, portanto, está cercado por todos os sistemas gerenciais das organizações bem como por todas as modalidades da comunicação que praticam. Pode-se dizer que as organizações utilizam recursos comunicacionais para se colocarem estrategicamente no mercado em que atuam, o que favorece sua imagem diante do público externo e posiciona seus produtos ou otimiza seus processos. Nesse contexto, o profissional de secretariado executivo deve estar atento às necessidades organizacionais para se destacar no mercado de trabalho, buscando aperfeiçoar-se na área da comunicação, importante para sua atuação como empreendedor, articulador ou gestor.

Disponível em: <e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/91/300>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

Considerando essas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. A convocação de reuniões em uma empresa deve ser feita mediante agendamento prévio, pelo profissional de secretariado executivo, de maneira formal e escrita, para garantir-se a presença de todos os membros.
- II. O profissional de secretariado executivo deve redigir documentos atendendo as regras específicas de comunicação para preservar a imagem da empresa e a própria imagem.
- III. Ao elaborar a ata de reunião, o profissional de secretariado executivo deve seguir as regras de produção desse documento para garantir o encadeamento lógico entre as ideias e a sua compatibilidade com a estrutura formal do texto.

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 23

Uma prática simples, baseada na confiança e inspirada em pontos de venda europeus, chama a atenção em um estado brasileiro: empresas com cantinas no modelo “pague você mesmo”, com total acesso ao caixa, sem controle. A ideia foi implementada em uma empresa fabricante de portas, há dez anos, por motivos prosaicos: não havia padaria próxima e todo mundo queria doce ou lanche à tarde. Durante algum tempo, os próprios empregados começaram a levar comida para vender, mas a situação trouxe perda de concentração, além de desavença por dívidas contraídas uns com os outros. Uma cantina se fazia necessária, mas era impossível contratar alguém só para cuidar do caixa. Seguindo exemplos observados na Europa, em que produtos são deixados à venda na beira da estrada ou em praças, com uma caixinha para se depositar o dinheiro, surgiu a Cantina da Confiança.

CARNIERI, H. **Cantinas sem fiscal viram teste de honestidade nas empresas e resultado é positivo**. Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/economia>>. Acesso em: 20 jul. 2018 (adaptado).

A partir do caso narrado no texto, em que se estabeleceram relações de confiança e ética entre empresa e empregados, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Para o profissional de secretariado executivo que atua na área de Gestão de Pessoas calcada na ética, a confiança e a honestidade são qualidades importantes.

#### PORQUE

- II. No âmbito da área de Gestão de Pessoas, busca-se a valorização das pessoas, objetivo que é atendido por meio do reconhecimento que pode ser expresso sob a forma monetária ou sob a forma de valorização do trabalho dos empregados.

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 24

Com relação à atuação do profissional de secretariado executivo como assessor, no âmbito das organizações públicas ou privadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O profissional de secretariado executivo atua no desenvolvimento do próprio aperfeiçoamento acadêmico-profissional para promover a competição entre os funcionários da empresa.
- II. O profissional de secretariado executivo atua no desenvolvimento de competências, no aprimoramento dos processos de comunicação e na conexão entre funcionários da empresa.
- III. O profissional de secretariado executivo atua na administração estratégica da empresa, e devem conhecer as relações de poder, bem como a cultura e o clima organizacionais para desenvolverem seus trabalhos.

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 25

### Memorando

Para: Temístocles Gregoriano

Setor: Produção

Data: 15/12/2012.

Assunto: Férias

Considerando que, até o momento, não recebemos a programação de férias de seu pessoal para o ano de 2013, e que precisamos terminar nosso relatório até 23/12.

Perguntamos quando é que você vai nos enviar estas informações.

Precisamos delas, o mais rápido possível.

Grato pela atenção,

José da Silva

O memorando apresentado contém algumas falhas, considerando-se os princípios básicos da redação empresarial. Sobre essas falhas, avalie as afirmações a seguir.

- I. No memorando faltam elementos para a identificação correta do remetente.
- II. Há erros de pontuação e organização textual no memorando apresentado.
- III. A linguagem empregada no texto é inapropriada.
- IV. O objetivo da mensagem contida no texto é incompreensível.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 26

Um executivo, em período próximo à auditoria interna da empresa, solicita ao profissional de secretariado executivo que inutilize documentação a ser analisada que contém dados comprovando irregularidades em sua atuação na organização.

Considerando a situação hipotética, o profissional de secretariado executivo deve

- A** obedecer sua chefia e inutilizar os documentos.
- B** arquivar a documentação de acordo com as normas da empresa.
- C** entregar os documentos a um colega e pedir que este os destrua.
- D** questionar sua chefia sobre o teor dos documentos e suas implicações legais.
- E** entregar os documentos à chefia e deixar que esta se encarregue da destinação.



## QUESTÃO 27

Entre as inúmeras funções exercidas por um profissional de secretariado executivo, inclui-se a organização de agendas. Atualmente, existem diversos tipos de agendas eletrônicas e aplicativos para computadores, *smartphones* e celulares cujo principal propósito é o de auxiliar o usuário a organizar o tempo, a agendar compromissos, entre outros.

A respeito do gerenciamento de agendas por meio de aplicativos pelo profissional de secretariado executivo, avalie as afirmações a seguir.

- I. Ao se trabalhar com agendas, a utilização de um aplicativo que sincronize as informações com o maior número possível de dispositivos é vantajosa, porque permite o acesso a elas por meio de qualquer aparelho.
- II. Uma das diferentes funcionalidades de um aplicativo de agenda é a de disponibilizar variadas formas de visualização e possibilitar a integração com diversos *widgets* para a personalização dos eventos agendados.
- III. Um bom aplicativo de agenda é o que envia ao usuário, diariamente, lembretes sobre eventos sociais e profissionais que estejam acontecendo em sua cidade, de maneira geral.

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.

## QUESTÃO 28

É fato que as organizações precisam estar atentas às transformações ambientais. Desde o advento da noção da organização como sistema aberto essa necessidade tornou-se evidente. Quanto maior o nível de competição no segmento do mercado em que a organização atua, mais decisivamente esse aspecto deve ser levado em conta. Tanto é assim que mudanças ambientais de diferentes ordens – políticas, sociais e tecnológicas, relativas a novas configurações dos atores sociais e novos concorrentes no mercado, a padrões de consumo e a indicadores econômicos – afetam os padrões de competitividade empresarial e devem ser consideradas no processo de tomada de decisão estratégica nas organizações.

MACHADO-DA-SILVA, C. L.; BARBOSA, S. L. **Estratégia, fatores de competitividade e contexto de referência das organizações:** uma análise arquetípica. Disponível em: <<http://www.scielo.br/>>. Acesso em: 15 ago. 2018 (adaptado).

Considerando essas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. O profissional de secretariado executivo deve conciliar as competências organizacionais, utilizando a eficiência operacional para sustentar estratégias que visem o alcance da legitimidade social.
- II. É suficiente para as organizações envidar esforços para o alcance dos padrões de desempenho econômico instituídos como indicadores de competitividade no ambiente, pois, uma vez que eles sejam atingidos, tornam desnecessárias estratégias corporativas baseadas em valores institucionais.
- III. O profissional de secretariado executivo deve contribuir para a construção de uma imagem organizacional que permita a obtenção de recursos simbólicos e materiais, em atenção às transformações ambientais.

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 29

No âmbito da pesquisa científica, as instituições de ensino superior exercem papel fundamental, uma vez que contribuem com o desenvolvimento da sociedade e da ciência, promovendo a realização sistemática de pesquisas, a partir da formação de grupos e projetos de estudo. Para que uma área seja reconhecida institucionalmente, no Brasil, é necessário que a investigação científica dessa área se desenvolva com vasta produção acadêmico-científica.

DIAS, A.; SCHMIDT, C.; SANCHES, F. A pesquisa no secretariado executivo: um olhar para os periódicos científicos. In: ANTUNES, C.; NASCIMENTO, E. **O conhecimento científico em Secretariado**. João Pessoa: Ideia, 2016 (adaptado).

Considerando-se que o número de pesquisas científicas em Secretariado Executivo tem aumentado no Brasil, é correto afirmar que tais pesquisas

- A** contribuem para o fortalecimento do campo profissional.
- B** fazem com que os estudantes sejam contratados em sua área.
- C** condicionam a criação do Conselho Profissional de Secretariado.
- D** asseguram a criação de cursos *stricto sensu* na área de Secretariado Executivo.
- E** garantem o aperfeiçoamento das técnicas secretariais como ferramentas profissionais.

## QUESTÃO 30

O gestor de uma empresa, necessitando de informações para a tomada de decisão em um processo de negociação, solicitou ao profissional de secretariado executivo que elaborasse um relatório com todas as informações possíveis e relevantes que pudessem embasar o processo decisório. O secretário, responsável pelo fluxo de informações e documentos inerentes à gestão, localizou um relatório dessa natureza, elaborado por outro colaborador da empresa, e o enviou ao gestor, colocando-se como autor desse documento.

A partir dessas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Mesmo sendo responsável pelo gerenciamento de informações, devendo assegurar sigilo, segurança e credibilidade aos processos, o profissional de secretariado executivo contrariou o Código de Ética da profissão.

### PORQUE

- II. Ao assinar um documento que não foi elaborado por si, ou mesmo copiar trechos escritos por outra pessoa sem mencionar a autoria, o profissional comete plágio, uma prática antiética que se configura como falta grave.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

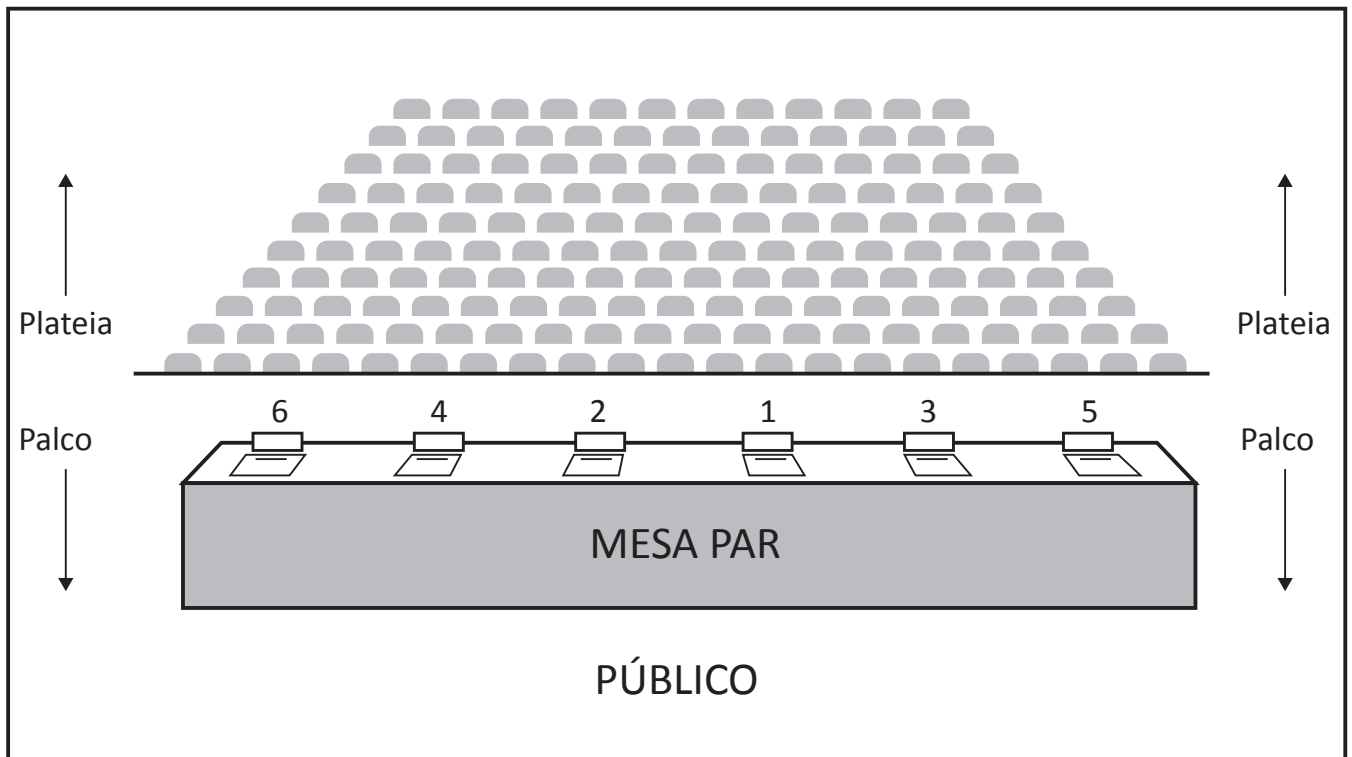
- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma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

### QUESTÃO 31

Uma multinacional mexicana instalou uma filial no Brasil. Coube ao profissional de secretariado executivo contratado pela nova filial a organização da solenidade de inauguração, incluindo a composição da mesa oficial da cerimônia. Foram convidadas para compor a mesa de honra as seguintes autoridades:

- o presidente da matriz mexicana;
- o presidente da filial brasileira;
- o vice-presidente da filial brasileira;
- o diretor de negócios da filial brasileira;
- o governador do estado que recebeu a filial brasileira; e
- o presidente da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

As autoridades se posicionarão, nessa mesa, de acordo com a ordem de precedência e a disposição apresentadas no esquema a seguir.



Considerando a situação hipotética e de acordo com o esquema apresentado, assinale a alternativa que atende à ordem correta de precedência e disposição na mesa de honra.

- A**
1. Governador do estado que recebeu a filial;
  2. Presidente da matriz no México;
  3. Presidente da filial brasileira;
  4. Presidente da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo;
  5. Vice-Presidente da filial brasileira;
  6. Diretor de Negócios da filial brasileira.
- B**
1. Governador do estado que recebeu a filial;
  2. Presidente da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo;
  3. Presidente da matriz no México;
  4. Presidente da filial brasileira;
  5. Vice-Presidente da filial brasileira;
  6. Diretor de Negócios da filial brasileira.
- C**
1. Presidente da matriz no México;
  2. Governador do estado que recebeu a filial;
  3. Presidente da filial brasileira;
  4. Vice-Presidente da filial brasileira;
  5. Diretor de Negócios da filial brasileira;
  6. Presidente da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.
- D**
1. Presidente da matriz no México;
  2. Presidente da filial brasileira;
  3. Governador do estado que recebeu a filial;
  4. Vice-Presidente da filial brasileira;
  5. Presidente da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo;
  6. Diretor de Negócios da filial brasileira.
- E**
1. Presidente da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.
  2. Governador do estado que recebeu a filial;
  3. Presidente da matriz no México;
  4. Presidente da filial brasileira;
  5. Vice-Presidente da filial brasileira;
  6. Diretor de Negócios da filial brasileira.

Área livre

---





### QUESTÃO 32

A consultoria empresarial vem crescendo nos últimos anos e contribuindo para que ocorram modificações na estrutura organizacional, uma vez que o consultor pode oferecer soluções empresariais que nem sempre são visíveis para os gestores e empregados. Por ser um assessor e por poder atuar em diversos setores, identificando até mesmo problemas organizacionais, o profissional de secretariado executivo tornou-se uma peça-chave no cotidiano das empresas.

MARASINI, G.; NEUMANN, S. E. **O secretário executivo como consultor**: foco no atendimento ao cliente. Disponível em: <<http://www.abpsec.com.br/abpsec/>>. Acesso em: 12 jul. 2018 (adaptado).

Considerando as informações do texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A atuação externa do secretário executivo como consultor pode proporcionar bons resultados às empresas e contribuir para a implantação de novos processos, tecnologias e inovação.
- II. O profissional de secretariado executivo que atua no ramo de consultoria externa trabalha como um empregado da empresa, cuja função primordial é a de controlar a aplicação de técnicas e processos tradicionais, aprovados pelos gestores.
- III. O secretário executivo que atua como consultor externo exerce seu trabalho proferindo palestras, promovendo oficinas e treinamentos e, ainda, fazendo o diagnóstico empresarial.

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

O profissional de secretariado executivo, ao atuar como assessor executivo, deve estar ciente de que será um agente da organização na promoção de eventos institucionais, para que transcorram de forma adequada. Portanto, deve conhecer e aplicar as normas protocolares.

Considerando esse contexto, avalie as afirmações a seguir.

- I. Nas cerimônias protocolares de eventos institucionais, a execução do Hino Nacional deve ocorrer antes da composição da mesa oficial.
- II. Para a composição da mesa oficial, em um evento, deve ser convidada primeiramente a autoridade de maior precedência, seguida das autoridades de menor precedência.
- III. Para os pronunciamentos, em um evento, deve ser convidada primeiramente a autoridade de menor precedência e, assim, sucessivamente, até a autoridade de maior precedência, que será a última a se pronunciar.

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 34

A Gestão da Informação é também uma das atribuições do profissional de secretariado executivo, que aplica os conceitos da Ciência da Informação e da Documentação ao gerenciar os ciclos da informação e dos documentos nas organizações.

MONTEZANO, N. S. **A importância da Gestão da Informação para as empresas e para a atuação do Secretário Executivo**: uma revisão bibliográfica.

Disponível em: <<http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/>>.

Acesso em: 11 jul. 2018 (adaptado).

Considerando essas informações, avalie as afirmações a seguir.

- I. A gestão de documentos consiste em um conjunto de procedimentos técnicos e operacionais referentes às atividades de produção, tramitação, classificação, avaliação e arquivamento de documentos físicos e digitais, cuja finalidade é eliminá-los ou recolhê-los ao Arquivo Permanente.
- II. A gestão documental está diretamente ligada à função do profissional de secretariado executivo, quando por meio das técnicas de arquivamento e gestão de documentos, responsabiliza-se pela sua filtragem atuando como Gestor de Informações nas empresas.
- III. A gestão documental física e digital requer do profissional de secretariado executivo dedicação e habilidades gerenciais de planejamento, execução de tarefas e controle, para que promova vantagem competitiva para a empresa ao reunir informações com rapidez e, assim, acelerar os processos decisórios.

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 35

Com a crescente competitividade no mercado de trabalho, as organizações buscam profissionais com competências múltiplas, várias habilidades e alguns diferenciais. Nesse sentido, o secretário executivo tem sido procurado e requisitado, visto que a sua formação acadêmica é diferenciada, pois, além dos conteúdos básicos e da carreira secretarial, tange outras grandes áreas, como comunicação e administração. Dessa forma, o acadêmico se torna um profissional capaz de atuar em diferentes setores de uma mesma organização.

ALVES, J. K. D. et al. **Influências da formação no curso de Secretariado Executivo no desempenho das funções de servidores profissionais da Unioeste/ campus de Toledo**.

Disponível em: <<http://seer.upf.br/>>.

Acesso em: 24 jul. 2018 (adaptado).

A partir das informações do texto, avalie as afirmações a seguir, acerca da atuação do profissional de secretariado executivo na assessoria e gestão de projetos e processos.

- I. Ao atuar na gestão de projetos e processos os profissionais de secretariado executivo promovem discussões sobre o ambiente da organização, possibilitando a percepção de novas tendências profissionais e comportamentais, diferentemente dos profissionais que atuam na execução de rotinas secretariais, cujo âmbito é restrito à redação e à organização de documentos.
- II. Os profissionais de secretariado executivo que atuam na gestão de projetos e processos devem conhecer os elementos da dinâmica interna das organizações, como a cultura, a gestão da qualidade e as relações de poder.
- III. Conhecer a estruturação de sistemas organizacionais, como o sistema de qualidade, o de projetos empresariais e o da cultura organizacional é dever dos profissionais de secretariado executivo que atuam na gestão de projetos e processos.

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.



## 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.