



Concurso Público - 2012 - Nível Superior Secretário Executivo

Instruções

1	Confira se os dados contidos na parte inferior desta capa estão corretos e, em seguida, assine no espaço reservado.
2	Este Caderno contém 40 questões de múltipla escolha, assim distribuídas: 1 a 10 ► Língua Portuguesa, 11 a 40 ► Conhecimentos Específicos.
3	Quando o Fiscal autorizar, verifique se o Caderno está completo e sem imperfeições gráficas que impeçam a leitura. Detectado algum problema, comunique-o imediatamente ao Fiscal.
4	Interpretar as questões faz parte da avaliação; portanto, não adianta pedir esclarecimentos aos Fiscais.
5	Os rascunhos e as marcações feitas neste Caderno não serão considerados para efeito de avaliação.
6	Cada questão apresenta apenas uma opção de resposta correta .
7	Utilize qualquer espaço em branco deste Caderno para rascunhos e não destaque nenhuma folha.
8	Você dispõe de, no máximo, três horas para responder às questões e preencher a Folha de Respostas.
9	O preenchimento da Folha de Respostas é de sua inteira responsabilidade.
10	Antes de retirar-se definitivamente da sala, devolva ao Fiscal este Caderno e a Folha de Respostas .

Assinatura do Candidato: _____

Apenas 6,2% dos municípios têm bons serviços de saúde

De todos os 5.563 municípios brasileiros, apenas 347 oferecem um bom atendimento na área da saúde. Eles representam apenas 6,2% do total e atendem a 3,6 milhões de brasileiros. A maioria está em Estados das regiões Sul (200 municípios) e Sudeste (145). As regiões Norte e Nordeste possuem, cada uma, apenas uma cidade nas condições consideradas ideais pelo Ministério da Saúde (MS). Feito não alcançado por nenhum município da região Centro-Oeste.

O cenário nada animador foi traçado pelo próprio ministério a partir de um novo indicador de qualidade da saúde: o Índice de Desempenho do Sistema Único de Saúde, o IDSUS. Promessa desde a posse do atual ministro Alexandre Padilha, o IDSUS pretende avaliar a atuação das redes públicas de saúde nos municípios brasileiros, em todos os níveis de assistência à população: atenção básica, ambulatorial e hospitalar especializada, e de urgência e emergência.

O índice é composto, basicamente, de duas grandes variáveis: o acesso aos serviços e a efetividade do atendimento. Ao todo, 24 indicadores já conhecidos (como taxa de mortalidade materna e quantidade de mamografias feitas a cada ano) foram usados no cálculo da nota dada a cada cidade, ao Estado e ao próprio País. Os conceitos variam em uma escala de 0 a 10, e a média brasileira de desempenho do SUS ficou em 5,47. Todas as notas do País podem ser conferidas no site do ministério.

“Digamos que cinco é uma nota razoável. O SUS deveria ter de 7 em diante na nossa opinião”, afirma Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira, diretor do Departamento de Monitoramento e Avaliação do SUS. De acordo com as metodologias estatísticas aplicadas aos dados, garantir o acesso aos serviços ainda é o maior problema do Brasil.

Para Oliveira, o índice é “exigente”. Os cálculos são baseados na quantidade de pessoas que residem em cada município. Isso significa que as pessoas com plano de saúde, que não usariam o serviço público, são incluídas na totalidade da população a ser atendida em cada cidade. “O SUS é e tem de ser para todos”, diz.

A maioria dos municípios ficou em situação mediana, de acordo com a avaliação do ministério. Na faixa de notas entre 5 e 5,9, estão 2616 cidades (47% do total) responsáveis pelo atendimento de 88.673.765 brasileiros. Outros 1.450 municípios (26,1% do total) ficaram com notas entre 6 e 6,9. Eles atendem a uma população de 46.683.510 pessoas. Apenas seis cidades têm nota superior a 8. Quatro delas estão em São Paulo (Arco-Íris, Barueri, Rosana e Cássia dos Coqueiros). As outras duas – Pinhal e Paulo Bento – são do Rio Grande do Sul.

Durante todo o ano passado, técnicos do Ministério da Saúde, especialistas de universidades, representantes de associações, gestores e usuários do SUS discutiram critérios para medir situações tão diversas quanto o País. “Não podemos comparar Belo Horizonte com uma cidade do interior da Amazônia. Por isso, dividimos os municípios em grupos de características semelhantes para darmos visibilidade às diferenças do País”, pondera Oliveira.

Os técnicos do ministério contam que os indicadores foram escolhidos de acordo com a relevância, a confiabilidade, a viabilidade e a validade dos dados disponíveis. São 14 variáveis relacionadas à acessibilidade e 10, à efetividade. Oliveira reconhece que há fragilidade nas bases estatísticas de municípios e estados, mas vê na criação do índice um estímulo à melhoria da informação em todas as cidades brasileiras.

45 “O mais importante agora é colocar os dados em uma discussão mais ampla e melhorar a
sua qualidade”, comenta Renato Assunção, professor do Departamento de Ciência da
48 Computação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), que participou da
elaboração do índice.

O IDSUS foi calculado com as bases de dados referentes aos anos de 2007, 2008, 2009 e
2010, dependendo do indicador. As estatísticas de 2011 ainda não estavam prontas. A
51 proposta do ministério é divulgar um novo índice de cada cidade a cada três anos. Os
gestores locais, no entanto, serão acompanhados pela pasta e receberão atualizações
anuais das notas.

54 A proposta do Ministério da Saúde é utilizar os dados com o objetivo de definir estratégias
para os serviços junto com os gestores municipais e estaduais, utilizando as notas do
IDSUS. É com base nesses conceitos que os pactos e os contratos da pasta serão feitos a
57 partir de agora. A estratégia é semelhante à do Ministério da Educação, que criou o Índice
de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) para avaliar a qualidade de ensino nas
escolas e propôs metas a cada gestor.

60 O próximo passo será ouvir os usuários sobre o acesso aos serviços e sobre a qualidade
do atendimento prestado pela rede pública de saúde. Oliveira garante que a meta é definir
um programa de avaliação e monitoramento do SUS até o fim do ano. As primeiras a
63 participar da pesquisa serão as gestantes. Foram enviadas 1,4 mil cartas às mulheres que
deram à luz entre outubro e novembro de 2011.

Texto adaptado. Disponível em:
<http://www.pbagora.com.br/conteudo.php?id=20120301223229&cat=saude&keys=apenas-municipios-tem-bons-servicos-saude>

01. O propósito comunicativo do texto é

- A) relatar dados obtidos pelo IDSUS na área da saúde a partir da opinião dos usuários.
- B) defender a tese de que o SUS não apresenta bom atendimento na região sudeste.
- C) divulgar dados sobre o atendimento na área de saúde no Brasil.
- D) convencer os leitores de que o SUS é bem avaliado por todos os seus usuários.

02. De acordo com o texto, é correto afirmar que

- A) o sistema de avaliação de atendimento na área de saúde pública encontra-se em processo de aperfeiçoamento.
- B) o IDSUS tem relação de semelhança com o IDEB, que mede a qualidade do ensino básico e superior.
- C) o atendimento na área de saúde pública é avaliado permanentemente pelo IDSUS desde 2007.
- D) o resultado do processo de avaliação revela que o IDSUS mede, de forma semelhante, municípios agrupados aleatoriamente.

03. No trecho “[...] a partir de um novo indicador de qualidade da saúde: o Índice de Desempenho do Sistema Único de Saúde, o IDSUS.” (linhas 7 e 8), há

- A) um subentendido marcado pelo termo “qualidade”.
- B) um pressuposto marcado pelo termo “indicador”.
- C) um subentendido marcado pelo termo “desempenho”.
- D) um pressuposto marcado pelo termo “novo”.

04. No trecho “**Feito** não alcançado por nenhum município da região Centro-Oeste.” (linhas 5 e 6), o termo em negrito apresenta sentido semelhante em:

- A) Um levantamento com o Índice de Desempenho do Sistema Único de Saúde deve ser feito a cada três anos.
- B) Vários municípios não conseguiram realizar o mesmo feito de São Paulo na área de saúde.
- C) Feito o diagnóstico, o Ministério da Saúde constatou que a maioria dos municípios ficou em situação mediana.
- D) Estando bem feito, um questionário pode ajudar a traçar um perfil detalhado do atendimento da rede pública de saúde.

05. Leia o trecho abaixo:

“Digamos que cinco é uma nota razoável. O SUS deveria ter de 7 em diante na nossa opinião”, afirma Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira [...]

Nesse trecho, as aspas são usadas para indicar

- A) a citação do discurso direto.
- B) a ênfase dada ao discurso indireto livre.
- C) a citação do discurso indireto.
- D) a paráfrase do discurso alheio.

06. Leia o período a seguir:

Foram enviadas 1,4 mil cartas **às mulheres** que deram à luz entre outubro e novembro de 2011.

Nesse período, a função sintática da expressão destacada é a mesma do termo sublinhado em:

- A) O IDSUS servirá para medir os níveis de assistência à população no Brasil.
- B) A criação do IDSUS foi visto como um estímulo à melhoria da informação.
- C) A garantia de acesso ao SUS é ainda o maior problema do país.
- D) O Ministério da Educação criou o IDEB e propôs notas a cada gestor.

07. No trecho “[...] Renato Assunção, professor do Departamento de Ciência da Computação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), que participou da elaboração do índice.” (linhas 46 a 48), é correto afirmar que as vírgulas

- A) marcam a intercalação de um adjunto adverbial.
- B) isolam uma oração adjetiva explicativa.
- C) separam um termo na função de aposto.
- D) marcam o deslocamento de um complemento nominal.

08. Em “A maioria está em Estados das regiões Sul (200 municípios) e Sudeste (145)” (linha 3), a expressão sublinhada tem a mesma função sintática da expressão destacada em:
- A) A área da saúde no Brasil está sendo avaliada pela equipe do governo.
 - B) A área da saúde no Brasil apresenta índices que desafiam o governo.
 - C) A avaliação do SUS, que mede a sua confiabilidade, é desoladora.
 - D) A avaliação do SUS estará disponível no site do ministério da saúde.
09. Na oração “Eles atendem a uma população de 46.683.510 pessoas.” (linha 30), a substituição do termo sublinhado por **vós** resultaria corretamente em:
- A) Vós atendeis a uma população de 46.683.510 pessoas.
 - B) Vós atenderíeis a uma população de 46.683.510 pessoas.
 - C) Vós atendes a uma população de 46.683.510 pessoas.
 - D) Vós atendíeis a uma população de 46.683.510 pessoas.
10. O termo “Eles” (linha 2) diz respeito a
- A) 6,2 % do total dos brasileiros.
 - B) 347 municípios.
 - C) 3,6 milhões de brasileiros.
 - D) 5.563 municípios.

As questões de 11 a 38 desta prova baseiam-se em fragmentos textuais adaptados do artigo “Secretário executivo: o que você pode fazer de valioso para ser cobiçado pelo mercado de trabalho?”, escrito por Cláudia Brunelli Rêgo, secretária executiva e professora.

FRAGMENTO 01 – Questões de 11 a 17

A profissão de secretário executivo, reconhecida através da Lei 7.377, de 30/09/1985, ganha importância a cada nova atribuição que é concedida a esse profissional. O rápido avanço tecnológico das últimas décadas exige do secretário uma constante busca de conhecimentos para tornar seu trabalho ágil, eficiente e eficaz.

O secretário deixou de ser somente apoio para introduzir novas metodologias e exercer funções criativas, atendendo, assim, às necessidades das organizações. O convívio direto com o executivo, dentro de uma grande organização, faz com que o secretário executivo adquira um nível de informação maior que outros escalões da estrutura empresarial. Começou-se a reconhecer e a valorizar o papel do secretário executivo quando ele passou a preparar materiais específicos para apresentações em reuniões internas e externas, nas quais o executivo apresenta o trabalho idealizado por ele, mas criado, realizado e administrado pelo secretário executivo.

Hoje, os secretários executivos que são requisitados pelo mercado de trabalho buscam ferramentas para administrar eficazmente o tempo; fazem a intermediação entre o poder de decisão e o contexto interno e externo à instituição; aplicam funções gerenciais; dão ênfase ao relacionamento com os clientes internos e os externos; apresentam habilidade para a comunicação e para o trabalho em equipe; resolvem problemas inerentes ao seu trabalho, melhorando a qualidade e a produtividade dos serviços; têm visão holística da organização; cultivam boas relações pessoais; preocupam-se em desenvolver a inteligência emocional; demonstram capacidade de perceber a necessidade constante de aperfeiçoamento profissional, acompanhando a evolução científica e tecnológica. Nesse sentido, tornou-se um profissional com postura aberta a mudanças, que valoriza atitudes empreendedoras e que presta assessoria a executivos e dirigentes no desempenho de suas funções.

Disponível em: < <http://www.artigos.com/artigos/humanas/educacao/secretario-executivo:-o-que-voce-pode-fazer-de-valioso-para-ser-cobicado-pelo-mercado-de-trabalho?-1302/artigo/>>. Acesso em: 5 jan. 2012. [Adaptado]

11. A leitura do fragmento textual favorece a compreensão de que

- A) o profissional do secretariado executivo não pode mais ser reconhecido pelo estereótipo de funcionário que apenas organiza a agenda do chefe, atende a telefonemas, anota recados e digita documentos.
- B) o secretário executivo é um gestor de processos cuja importância se iguala à dos demais executivos de uma grande organização.
- C) as tarefas de apoio aos executivos de uma empresa tornam o secretário executivo não apenas um profissional empreendedor, mas também um profissional imprescindível para a evolução científica de qualquer organização.
- D) o secretário executivo, na condição de executor de rotinas, tende a exercer funções estratégicas tanto no planejamento de ações quanto no desenvolvimento de tarefas vitais para a consolidação da empresa.

12. A propósito da lei mencionada por Cláudia B. Rêgo, no primeiro parágrafo, é correto afirmar que poderá exercer a profissão de secretário executivo
- A) o profissional que, embora não habilitado nos termos do Art. 2º da Lei 7.377/85, conte, pelo menos, dez anos ininterruptos, ou cinco anos intercalados, de exercício em atividades próprias de secretaria, na data de vigência da referida Lei.
 - B) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido por lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado cujo diploma seja revalidado no Brasil, com obrigatoriedade de registro na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE), antiga DRT.
 - C) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início de vigência da Lei 7.377/85, houver comprovado, por meio de registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), o exercício efetivo das atribuições mencionadas no Art. 4º durante, ao menos, quarenta e oito meses.
 - D) o portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível médio que tenha comprovado, na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), exercício efetivo durante, pelo menos, vinte e quatro meses ininterruptos.
13. Com base nas informações contidas no segundo parágrafo, a única opção que constitui uma inferência autorizada pelo texto é:
- A) O secretário executivo não tinha convívio direto com a chefia nas organizações.
 - B) O secretário executivo era apenas um profissional de apoio nas organizações.
 - C) O secretário executivo tinha primazia informacional, se comparado a outros escalões.
 - D) O executivo não reconhecia nem valorizava o papel do secretário executivo.
14. No trecho "[...] têm visão **holística** da organização", no terceiro parágrafo, a palavra em destaque poderia ser substituída, mantendo-se a equivalência de sentido, por
- A) analítica.
 - B) crítica.
 - C) integral.
 - D) específica.
15. No terceiro parágrafo, a autora lista algumas competências que devem ser desenvolvidas pelo profissional do secretariado executivo. Os traços identitários, característicos do secretário requisitado pelo mercado de trabalho atual, que se podem relacionar a essas competências são:
- A) interação, repetitividade, equilíbrio emocional.
 - B) criatividade, centralização, inteligência.
 - C) eficácia, negociação, liderança.
 - D) motivação, comunicação, intuição.
16. Considerando as competências mencionadas no terceiro parágrafo, o conjunto de saberes necessários para que o secretário executivo exerça eficientemente suas funções é:
- A) administração empresarial, redação oficial, ética no trabalho, psicologia evolucionista.
 - B) administração, informática, relacionamento interpessoal, teoria econômica.
 - C) gestão pública, oratória, psicologia comportamental, inovação tecnológica.
 - D) gestão estratégica, escrita padrão, apoio logístico, relações humanas.

17. De acordo com as atribuições do secretário executivo, constantes do Art. 4º da Lei 9.261/96, a qual complementa a Lei 7.377/85, e as competências listadas por Cláudia B. Rêgo, espera-se desse profissional ações de:

- A) assistência e assessoramento a executivos; planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; interpretação e sintetização de textos de rotina e/ou de documentos oficiais; redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro.
- B) classificação, registro e distribuição de correspondência; datilografia de correspondência oficial e/ou de documentos de rotina; versão e tradução de textos em idioma estrangeiro, inclusive de documentos pessoais do executivo.
- C) organização dos arquivos da secretaria; defesa das atribuições estabelecidas na lei de regulamentação da profissão de secretário executivo; participação em entidades representativas da categoria e em atividades públicas (ou não).
- D) conhecimentos protocolares; assistência direta a executivos; execução de serviços típicos de escritório (recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico); desenvolvimento de assistência a serviços gerais.

FRAGMENTO 2 – Questões de 18 a 23

POSTURA E APARÊNCIA

O secretário executivo é o cartão de visitas da organização. É a primeira pessoa com quem o cliente interno e o externo se deparam ao buscar contato com a empresa. Por postura, pode-se entender os itens relativos ao modo como se apresentar no ambiente de trabalho. Em primeiro lugar, é importante trajar-se de modo convencional e sóbrio, ou seja, estar bem vestido sem exagerar na elegância. Cuidado: vestir-se na última moda pode ser contraproducente. O ideal é não se descuidar da aparência.

Disponível em: < <http://www.artigos.com/artigos/humanas/educacao/secretario-executivo:-o-que-voce-pode-fazer-de-valioso-para-ser-cobicado-pelo-mercado-de-trabalho?-1302/artigo/>>. Acesso em: 5 jan. 2012. [Adaptado]

18. Assinale a afirmativa válida quanto ao fragmento em destaque.

- A) É desaconselhável para o secretário executivo vestir-se “na última moda” no local de trabalho.
- B) Descuidar-se da aparência significa, para o visitante, que o secretário executivo é ineficiente e realiza um trabalho de baixa qualidade.
- C) Existe total oposição entre as ideias “vestir-se na última moda” e “não se descuidar da aparência”.
- D) Cuidar da aparência é fundamental para o secretário executivo, porque ele oferece ao visitante uma primeira impressão sobre a empresa.

19. O consenso em relação ao procedimento a ser observado pelo profissional do secretariado executivo é:

- A) O secretário executivo deve dar preferência a terno, camisa social, gravata, sapatos limpos e engraxados.
- B) Para modernizar o ambiente de trabalho, o secretário executivo pode optar por camisa polo, jeans, tênis.
- C) A secretária executiva deve optar por roupas pouco coloridas, não havendo problema com transparência de tecido, desde que as peças de roupa não sejam curtas.
- D) Para mulheres que trabalham na área de secretariado executivo, a regra básica é vestir-se com elegância discreta, evitando joias, cores e perfumes.

- 20.** Uma organização de trabalho é um sistema integrado que depende da postura de cada indivíduo e do inter-relacionamento de todos eles. Logo, é importante cultivar a arte da boa convivência. A opção que apresenta uma situação em que o zelo pelas regras de boa convivência tenha sido observado é:
- A)** Ao chegar à empresa, o secretário cumprimenta cordialmente primeiro seus superiores e, depois, seus subordinados diretos.
 - B)** Ao saber que um funcionário está na iminência de ser demitido, o secretário o alerta para que ele comece a procurar outro emprego.
 - C)** O secretário, mesmo aborrecido devido a um comentário deselegante de um colega de trabalho, repassa-lhe as atividades diárias.
 - D)** O secretário, ao transferir uma ligação ao executivo, deve permanecer por alguns minutos na linha para conferir se o assunto da conversa é da competência do chefe.
- 21.** A propósito do quesito “postura”, o secretário executivo deve pautá-la, entre outros elementos, pelo Código de Ética da profissão. A respeito do conteúdo desse Código, criado em 1988 e aprovado no ano seguinte, é correto afirmar:
- A)** O Código de Ética determina ser vedado ao secretário executivo agir como agente facilitador de relações interpessoais na sua área de atuação, com vistas ao estabelecimento de um clima de boa convivência no ambiente de trabalho.
 - B)** Infrações ao Código de Ética podem acarretar penalidades que recobrem desde a advertência, passando pela cassação do Registro Profissional, na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC), chegando à reclusão em cela especial.
 - C)** O Código de Ética é um documento que visa ao resguardo dos direitos e dos deveres dos profissionais do secretariado executivo, servindo como um instrumento básico para o correto direcionamento de sua atuação.
 - D)** Segundo o Código de Ética, no exercício laboral, o secretário executivo deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados, a não ser que, por questão estratégica, legal ou pessoal, seja premente tornar público algum desses documentos.
- 22.** O Art. 4º do Código de Ética do Profissional do Secretariado estabelece os direitos do secretário executivo. Entre os direitos desse profissional, consta:
- A)** Ter acesso a cursos, treinamentos e outros eventos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional.
 - B)** Defender a integridade moral e social das profissões, denunciando às entidades competentes de cada categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.
 - C)** Receber remuneração superior à atribuída a outros profissionais de um mesmo nível de escolaridade.
 - D)** Direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética, zelando pela profissão e combatendo o exercício ilegal dela.
- 23.** Nesse mesmo Código de Ética, o Art. 5º estabelece os deveres fundamentais das secretárias e dos secretários executivos. Um desses deveres é:
- A)** Informar-se de assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos que poderão facilitar o desempenho de suas atividades.
 - B)** Participar de entidades representativas da categoria.
 - C)** Ser sincero em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo expressar suas opiniões, mesmo que isso implique desobediência à hierarquia.
 - D)** Lutar por melhor salário para a categoria profissional.

FRAGMENTO 3 – Questões 24 e 25

BOM ATENDIMENTO E RECEPÇÃO

Na era da competitividade, o atendimento é o diferencial. Atender bem às pessoas não é simplesmente recepcioná-las dentro da organização, ser cordial ao telefone ou responder de imediato a um e-mail. Atender bem às pessoas é também poder antecipar-se às suas necessidades. Na condição de assessor e intermediador entre o poder de decisão e o contexto interno e externo à organização, o secretário executivo deve colocar-se no lugar das pessoas que ali estão e tentar solucionar seus problemas. Para tanto, seguem algumas regras básicas:

- **respeite as pessoas:** é importante termos sempre em mente que o outro, assim como nós, tem muitas qualidades e defeitos, que cada um de nós possui sentimentos e que nos guiamos por escala de valores diferentes, por isso trate o outro como você gostaria de ser tratado;
- **demonstre interesse:** por mais diferentes que possamos ser, queremos que se interessem por nós e por nossos problemas;
- **ouça com atenção:** as pessoas precisam de tempo para falar sobre si mesmas, seus interesses e problemas. Portanto, precisamos ouvir com atenção, interesse e respeito (...)

Disponível em: <<http://www.artigos.com/artigos/humanas/educacao/secretario-executivo:-o-que-voce-pode-fazer-de-valioso-para-ser-cobicado-pelo-mercado-de-trabalho?-1302/artigo/>>. Acesso em: 5 jan. 2012. [Adaptado]

24. Acerca do trecho que você acabou de ler, é correto afirmar:

- A)** No título do tópico, a palavra “recepção” representa uma informação redundante e desnecessária, haja vista seu conteúdo estar incluso na ideia expressa em “bom atendimento”.
- B)** O fragmento esclarece diferenças fundamentais entre as ações de “atender bem” e “recepcionar”, destacando o valor que a primeira representa para as empresas devido ao acirramento da competitividade.
- C)** As informações nesse trecho priorizam o “bom atendimento”, deixando, com isso, lacunas informacionais consideráveis em relação ao item “recepção”.
- D)** O item “ouça com atenção e interesse” aplica-se mais ao recepcionista, e não ao secretário executivo, considerando-se que este tem muitos afazeres junto à chefia.

25. Para atender bem, o secretário executivo deve observar alguns procedimentos importantes, tais como:

- A)** dedicar atenção ao pleito do interlocutor; fazer anotações pontuais; encaminhá-lo a outro profissional, mesmo que o problema não seja propriamente da alçada desse profissional.
- B)** ouvir o interlocutor; aconselhá-lo a compreender o problema em pauta por outro ângulo; orientá-lo a voltar em outra ocasião, quando tiver consciência das possibilidades de solução para o problema.
- C)** demonstrar respeito pelo interlocutor; interessar-se por resolver o problema exposto ou, se for o caso, encaminhá-lo para a análise de algum especialista; garantir-lhe uma solução plenamente satisfatória.
- D)** respeitar o interlocutor; buscar entender o problema que ele expõe; encaminhá-lo para uma solução ou para algum profissional que possa ajudá-lo a encontrar uma solução.

FRAGMENTO 4 – Questões 26 a 32

GESTÃO LABORAL E ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVOS/REUNIÕES

Saber organizar-se utilizando o tempo de forma adequada e eficaz é um desafio para os profissionais de secretariado executivo, pois uma de suas principais atividades é gerenciar o tempo e definir prioridades, favorecendo o exercício profissional do executivo a quem assessora.

Outra atividade tão importante quanto a primeira é a organização de arquivos (físicos e eletrônicos) e de reuniões, que reflete o conhecimento, a ordem, a responsabilidade e a criatividade do secretário. A essência da técnica de organizar arquivos está em definir e implantar uma arquitetura da informação que permita acessar e analisar um volume de informações potencialmente úteis para explorar as oportunidades existentes no mercado e as capacidades organizacionais. Apesar de a tecnologia da informação ter facilitado as tarefas de coleta, classificação e armazenamento de dados, é imprescindível a atuação do profissional de secretariado que saiba organizá-la e mantê-la disponível na melhor ordem possível. Quanto à organização de reuniões, é consensual que o sucesso de um evento começa pela análise criteriosa dos itens que a precedem, os quais, em geral, são verificados cuidadosamente pelo secretário executivo.

Disponível em: < <http://www.artigos.com/artigos/humanas/educacao/secretario-executivo:-o-que-voce-pode-fazer-de-valioso-para-ser-cobocado-pelo-mercado-de-trabalho?-1302/artigo/>>. Acesso em: 5 jan. 2012. [Adaptado]

26. A adequada administração do tempo laboral é uma competência importante para o secretário executivo. Nesse sentido, ele deve observar o requisito de
- A) realizar com perfeccionismo as atividades prioritárias ainda que isso implique desrespeito a horários de expediente.
 - B) adiar as tarefas mais complexas devido ao excessivo tempo que elas requerem para sua execução.
 - C) priorizar as tarefas inacabadas no expediente anterior, mesmo que elas não sejam a prioridade do dia.
 - D) manter uma agenda bem organizada e consultá-la no início de cada expediente, definindo as prioridades do dia.
27. A fim de otimizar o tempo laboral, o secretário executivo deve conhecer os instrumentos gráficos que representam, por exemplo, o perfil organizacional, os processos e as atividades da empresa em que trabalha. Em sendo assim, para vislumbrar todas as etapas da organização de um evento e controlar a execução de cada uma em tempo hábil, o profissional do secretariado executivo deve recorrer à elaboração de um
- A) organograma.
 - B) fluxograma.
 - C) histograma.
 - D) funcionograma.
28. No tocante ao quesito “organização de reuniões”, analise as seguintes atribuições.

I	Condução clara e objetiva da reunião, demonstrando aos participantes as metas a atingir.
II	Verificação prévia da limpeza do local da reunião e da instalação de equipamentos adequados ao tipo de reunião a ser realizada.
III	Envio de convite (ou convocação, se for o caso) por escrito aos participantes e solicitação de confirmação de presença.
IV	Agendamento da data, do local, do horário e dos equipamentos necessários à reunião.

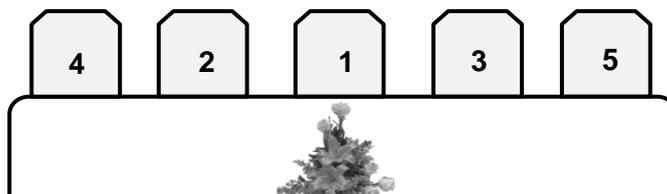
São atribuições do secretário executivo as expressas nos itens:

- A) I, II e IV
- B) I e II apenas
- C) II, III e IV
- D) III e IV apenas

29. O denominado “Gerenciamento Eletrônico de Documentos” ou “Gestão Eletrônica de Documentos”, mais conhecido como “GED”, é um conjunto de tecnologias que permite a uma empresa gerenciar seus documentos em forma digital. Uma das tecnologias relacionadas a GED que controla e gerencia processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido é:
- A) Capture.
 B) Workflow/BPM.
 C) Document Imaging (DI).
 D) COLD/ERM.
30. Após tomar ciência da necessidade de criar uma apresentação no Microsoft Office PowerPoint 2003 para o chefe, o secretário executivo é avisado de que, no local do evento, não haverá uma pessoa para auxiliar, tampouco *mouse* sem fio para passar os slides. Em sendo assim, o secretário programa a transição automática dos slides com um tempo de dois minutos entre eles, em conformidade com orientação do executivo que comandará a reunião. O procedimento correto para inserir o efeito de tempo automatizado entre os slides é:
- A) Personalizar animação – tempo de slide.
 B) Layout do slide – adicionar efeito.
 C) Transição de slides – avançar slide.
 D) Design do slide – esquema de animação.
31. Na organização de eventos mais formais, o secretário executivo precisa estar atento à composição da mesa. Isso porque atos solenes exigem conhecimentos protocolares e obediência às regras de precedência.

A Presidente do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Norte receberá, na sede do Coren, em uma sessão solene sobre as metas da saúde pública no Brasil em 2012, as autoridades listadas a seguir: **o Ministro da Saúde, acompanhado de um professor-pesquisador da Universidade de Brasília (UnB), o Secretário de Saúde do Município de Natal, o Secretário de Saúde do Estado do Rio Grande do Norte e a Presidente do Coren.**

Observe a mesa representada abaixo e indique a opção que destina o assento correto para cada um, em consonância com as normas de precedência.



- A) 4 (Presidente do Coren) – 2 (Ministro da Saúde) – 1 (Professor da UnB) – 3 (Secretário de Saúde do Estado do RN) – 5 (Secretário de Saúde do Município de Natal).
- B) 4 (Secretário de Saúde do Estado do RN) – 2 (Ministro da Saúde) – 1 (Presidente do Coren) – 3 (Secretário de Saúde do Município de Natal) – 5 (Professor da UnB).
- C) 4 (Secretário de Saúde do Município de Natal) – 2 (Presidente do Coren) – 1 (Ministro da Saúde) – 3 (Professor da UnB) – 5 (Secretário de Saúde do Estado do RN).
- D) 4 (Secretário de Saúde do Município de Natal) – 2 (Ministro da Saúde) – 1 (Presidente do Coren) – 3 (Secretário de Saúde do Estado do RN) – 5 (Professor da UnB).

32. Durante o planejamento e a organização de viagens nacionais e/ou internacionais, o secretário executivo toma providências relevantes para o sucesso da estada do executivo no destino desejado. Uma delas é a elaboração do roteiro, ferramenta indispensável que deverá conter:
- A) palestra em versão impressa e digital; *travel checks*; mapa da cidade em que se realiza o evento.
 - B) agenda completa incluindo endereços e contatos; definições de voos e hospedagens; informações do local do evento.
 - C) material promocional da empresa (preferencialmente em dois idiomas); cartões de visita; passaporte e demais documentos.
 - D) *e-tickets*; documentos pessoais e da empresa; cartões de crédito nacional e internacional.

FRAGMENTO 5 – Questões de 33 a 38

COMUNICAÇÃO EFICAZ

A comunicação é indispensável à atividade humana. Dela depende o entendimento social, familiar e profissional. O êxito da empresa, da gerência, do secretário depende essencialmente da habilidade de os indivíduos se comunicarem. Portanto, a comunicação deve ser clara, objetiva, correta do ponto de vista linguístico-textual, além de adequada ao interlocutor e à situação interacional a que se vincula.

Disponível em: < <http://www.artigos.com/artigos/humanas/educacao/secretario-executivo:-o-que-voce-pode-fazer-de-valioso-para-ser-cobicado-pelo-mercado-de-trabalho?-1302/artigo/>>. Acesso em: 5 jan. 2012.[Adaptado]

33. Para desenvolver situações de comunicação eficaz no exercício da profissão, o secretário executivo deve
- A) expressar-se oralmente com o mesmo estilo de linguagem, não obstante o fato de o interlocutor ser do quadro funcional da empresa ou uma pessoa externa a ela.
 - B) escrever os documentos adequados a cada situação comunicativa com objetividade, clareza, coerência e correção ortográfica, tendo em vista que serão lidos pelo público em geral.
 - C) evitar o excesso de jargões e/ou de palavras complicadas nos documentos oficiais (por mais que eles representem termos técnicos), a fim de resguardar a imagem da empresa.
 - D) saber ouvir o chefe, anotar as ideias centrais, confirmar as informações e, depois, produzir os documentos necessários para encaminhar as providências a serem tomadas.
34. Em relação à escrita de correspondências e de documentos em geral, o secretário executivo deve apresentar:
- A) concisão, impessoalidade, correção, rebuscamento.
 - B) simplicidade, polidez, coesão, prolixidade.
 - C) clareza, concisão, coerência, simplicidade, objetividade.
 - D) polidez, precisão, coerência, elegância, erudição.
35. Abaixo, são listados alguns textos que podem ser produzidos pelo secretário executivo.

I	Ata, Memorando, Ofício, Relatório.
II	Bilhete, Comunicado, <i>E-mail</i> , Requerimento.
III	Atestado, Declaração, Edital, Parecer.
IV	Carta comercial, Exposição de motivos, Tese, Portaria.

As listas que correspondem aos textos que, cotidianamente, mais se aproximam das práticas de escrita desse profissional no exercício de suas atividades são

- A) I e III.
- B) I e II.
- C) II e IV.
- D) III e IV.

36. Considere a situação hipotética abaixo:

Uma secretária executiva deixa sobre a mesa do executivo que assessora o seguinte bilhete.

Chefe,

O doutor Pontes ligou e disse que o documento daquele funcionário já está pronto, mas é necessário a sua assinatura. Ele disse também que estará telefonando mais tarde.

Mary Helena de Sousa

Analise as afirmações acerca do texto lido.

I	O bilhete escrito por Mary Helena obedece às regras da norma culta.
II	O texto escrito pela secretária apresenta ambiguidade no uso do pronome possessivo.
III	O bilhete em análise está, provavelmente, inserido em um contexto partilhado pela secretária e pelo chefe dela; todavia, a comunicação eficaz exige a explicitação dos detalhes.
IV	A concisão do texto escrito por essa secretária evidencia que ela está atenta à rapidez que o executivo deve dispensar a comunicações desse tipo.

Está correto o que se afirma apenas em

- A) II e III.
- B) I e II.
- C) I e III.
- D) II e IV.

37. Considere a situação hipotética abaixo explicitada e, em seguida, analise as afirmações sobre ela.

Secretária: - Coren, bom dia.

Interlocutor: - Bom dia. Por gentileza, eu gostaria de falar com o doutor Pedro Matias.

Secretária: - No momento, o doutor Pedro não pode atender. Ele está em reunião com o *staff*. O senhor gostaria de deixar algum recado?

Interlocutor: - Não, obrigado. Aqui quem está falando é João Brito. Sou ex-funcionário do Coren e...

Secretária: - Joãozinho! Querido! Quanto tempo, hein? Aqui é Mary Helena! Tudo bem com você, cara? O que você manda de novo?

I	A mudança no nível de linguagem do diálogo transcrito é justificável pelo fato de os personagens se conhecerem, razão por que não há inadequação nessa mudança.
II	Por estar no horário de trabalho, a secretária deveria ter mantido o tom formal, mesmo após a identificação do interlocutor.
III	Quando atendeu ao telefone, a secretária não deveria ter especificado a atividade que o executivo estava desenvolvendo naquele momento. Isso é sigiloso; então, ela deveria ter esperado o interlocutor se identificar primeiro.

Está correto apenas o que se afirma em:

- A) I.
- B) I e II.
- C) II.
- D) II e III.

38. A agilidade das demandas comunicacionais do século XXI motivou a implementação do “e-mail institucional” em praticamente todos os órgãos públicos e privados no Brasil e no mundo. Para refletir sobre o uso dessa ferramenta corporativa, analise a situação abaixo explicitada.

Pasta Atual: Entrada

Escrever Endereços Pastas Opções Procurar Ajuda
Lista de Mensagens | Apagar | Anterior | Próxima | Encaminhar | Encaminhar como anexo | Responder |

Assunto: Convite palestra

De: "Mary Helena de Sousa " <maryhelena@coren.rn.br>
Data: Ter, Janeiro 17, 2012 9:48 am
Para: "Luiz Pontes" <luiz.pontes@coren.rn.br>

Dr. Pontes,

Venho por meio deste e-mail institucional, mui respeitosamente, convidar o senhor para dar uma palestra a TODOS os técnicos (os de nível superior e também os de nível médio) do Coren sobre as exigências dos setores jurídico e pessoal do Coren quanto à apresentação dos documentos necessários para a formalização de processos relativos a procedimentos legais deste concelho: contratação, marcação de férias, afastamento para viagem à serviço, afastamento por motivo de doença, entre outros, conforme listagem anexo.

Certa de que Vossa Senhoria vai atender a esse convite, o qual vem do Dr. Pedro, meu chefe, envio-lhe meus votos de estima e consideração, acompanhados de um forte abraço.

Mary Helena de Sousa
Secretária Executiva

A respeito do e-mail institucional lido, analise as seguintes afirmações.

I	Há, nesse <i>e-mail</i> , erros de ortografia, de concordância e de uso indevido do acento grave (indicativo de crase); porém, o maior problema dele é aproximar-se de um estilo não condizente com o de um e-mail institucional.
II	No trecho “[...] dar uma palestra [...]”, a seleção do verbo “dar” se configura como um erro inaceitável de estilo em um texto que precisa ser formal. O único verbo adequado a essa situação seria “proferir”.
III	Além de repetições desnecessárias da sigla “Coren”, Mary Helena não observou o uso adequado do pronome com que deveria tratar seu interlocutor.
IV	O e-mail lido apresenta trechos completamente desnecessários, posto que vazios de informação. Por isso, eles deveriam ser excluídos, obtendo-se concisão.

Estão corretas as afirmativas:

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

Analise o comunicado abaixo para responder às questões 39 e 40.



Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Norte

COMUNICADO

Comunico que já se encontra na sede do Coren/RN os novos formulários para a atualização de cadastro do associado. Para efetuar a atualização cadastral, é necessário procurar a sede deste Conselho, situada na Avenida Romualdo Galvão nº 1008, no bairro de Tirol, nesta capital, no horário de 8:00 às 17:30hs, de segunda a sexta-feira. Informamos ainda que o prazo para a atualização do cadastro é de 06/02 a 09/03 do corrente ano.

Natal, 03 de fevereiro de 2012.

Ivonete Pereira da Sousa
Presidente

39. Visando à adequação linguístico-textual do comunicado lido, é correto afirmar que

I	o problema de concordância verbal no primeiro período, se corrigido, resultaria em [...] <i>já se encontram na sede do Coren/RN os novos formulários</i> [...]
II	– a explicitação do horário de atendimento do Coren deve ser corrigida, ficando [...] <i>das 8h às 17h30</i> [...].
III	a não uniformidade de pessoa do discurso acarreta um problema a esse comunicado; todavia, isso seria corrigido se, na reescrita, houvesse a substituição de “Comunico” por <i>Comunicamos</i> (primeiro período do corpo do texto) OU de “Informamos” por <i>Informo</i> (último período).
IV	a inserção de acento grave indicativo de crase na expressão de “de segunda a sexta-feira” é obrigatória, obedecendo ao mesmo padrão utilizado na informação sobre o horário de atendimento.

Estão corretas **apenas** as afirmativas:

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

40. Ciente da necessidade de divulgar amplamente o comunicado da presidente do Coren a todos os associados, o secretário executivo deve seguir os procedimentos explicitados na opção:

- A) Enviar o comunicado para o endereço de trabalho de cada sócio e afixar uma cópia no quadro de avisos do Coren.
- B) Enviar o comunicado por *e-mail* e também uma versão impressa para o endereço residencial de cada associado.
- C) Publicar o comunicado no *site* do Coren.
- D) Publicar o comunicado em um jornal de grande circulação.