

NÍVEL Superior



Concurso Público para Servidor Técnico-Administrativo UFBA e UFRB 2009

Secretário Executivo



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA • PROGRAD/SSOA
Rua João das Botas, nº 31 - Canela • CEP: 40110-160
Salvador - Bahia - Brasil • Telefax: (71) 3283-7820
www.concursos.ufba.br • ssoa@ufba.br

INSTRUÇÕES

Para a realização desta prova, você recebeu este Caderno de Questões.

1. Caderno de Questões

- Verifique se este Caderno de Questões contém a prova de Conhecimentos Específicos **referente ao cargo a que você está concorrendo**:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS — Questões de 101 a 130

- Qualquer irregularidade constatada neste Caderno de Questões deve ser imediatamente comunicada ao Fiscal de sala.
- Neste Caderno, você encontra apenas um tipo de questão: objetiva de proposição simples. Identifique a resposta correta, marcando na coluna correspondente da Folha de Respostas:

V, se a proposição é verdadeira;

F, se a proposição é falsa.

ATENÇÃO: Antes de fazer a marcação, avalie cuidadosamente sua resposta.

LEMBRE-SE:

- A resposta correta vale 1 (um), isto é, você **ganha** 1 (um) ponto.
- A resposta errada vale -0,75 (menos setenta e cinco centésimos), isto é, você **não ganha** o ponto da questão que errou e ainda **perde**, em cada resposta errada, 0,75 (setenta e cinco centésimos) dos pontos ganhos em outras questões que você acertou.
- A ausência de marcação e a marcação dupla ou inadequada valem 0 (zero). Você **não ganha nem perde nada**.

2. Folha de Respostas

- Você terá uma única Folha de Respostas para a Prova de Conhecimentos Gerais e para esta Prova de Conhecimentos Específicos.
- **NÃO AMASSE, NÃO DOBRE, NÃO SUJE, NÃO RASURE ESSA FOLHA DE RESPOSTAS.**
- A marcação da resposta deve ser feita preenchendo-se o espaço correspondente com caneta esferográfica de tinta **PRETA**. Não ultrapasse o espaço reservado para esse fim.

Exemplo da Marcação
na Folha de Respostas

01	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
02	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
03	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
04	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
05	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

- **O tempo disponível para a realização das duas provas e o preenchimento da Folha de Respostas é de 5 (cinco) horas no total.**
-

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

SECRETÁRIO EXECUTIVO

QUESTÕES de 101 a 130

INSTRUÇÃO:

Para cada questão, de **101 a 130**, marque na coluna correspondente da Folha de Respostas:

V, se a proposição é verdadeira;

F, se a proposição é falsa.

A resposta correta vale 1 (um); a resposta errada vale -0,75 (menos setenta e cinco centésimos); a ausência de marcação e a marcação dupla ou inadequada valem 0 (zero).

QUESTÕES de 101 a 103

A comunicação, atualmente, é considerada função estratégica da empresa e, por essa razão, é relevante a compreensão dos seus objetivos, visando a um bom desenvolvimento da práxis do Secretário Executivo.

Sobre as comunicações estratégicas, pode-se afirmar:

Questão 101

A comunicação empresarial é definida como uma atividade sistêmica.

Questão 102

A comunicação está relacionada com os mais altos escalões da empresa e pode ser classificada como direta ou indireta.

Questão 103

É função do Secretário Executivo criar a imagem da empresa junto a uma ampla faixa de público, devendo sempre preservá-la, mesmo que, em alguns pontos, seja negativa.

Questão 104

As comunicações descendentes transitam da base da empresa até o mais alto ponto da organização, unindo pelo menos três níveis de hierarquia.

Questão 105

As profissões são regulamentadas por leis, decretos e portarias, sendo que o Secretariado é regido pela Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, que regulamentou a profissão, e pela Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996, que a complementou.

Questão 106

O Código de Ética é um instrumento que direciona o profissional para uma atuação correta, para a reflexão e autoavaliação de seu trabalho, norteando as atitudes inerentes à profissão.

Com base no Código de Ética, o Secretário está autorizado a assinar contratos e quaisquer outros documentos solicitados pelo empregador, desde que guarde sigilo sobre o teor desses documentos.

QUESTÕES 107 e 108

Na atualidade, a tendência do mercado de trabalho é exigir dos profissionais conhecimentos generalizados e competências múltiplas, que transcendam as fronteiras do país em que vivem. Essa exigência é ainda maior, quando o enfoque é para profissões, como Secretariado.

Com base nessas informações, é correto afirmar:

Questão 107

A função do Secretário exige que ele aprenda a analisar o mercado, defina sua missão, tenha objetivos e saiba reconhecê-los em seu trabalho.

Questão 108

O planejamento das rotinas administrativas é de exclusividade do Executivo, cabendo ao Secretário a sua operacionalização.

Questão 109

O Secretário, no gerenciamento de suas rotinas, deve ter uma agenda organizada, contudo é necessário que se reserve um tempo para que seja feito um balanço de suas atividades, sendo essencial a utilização de *follow-up*.

Questão 110

A Instrução Normativa nº 4, de 6 de março de 1992, estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial: “Respeitosamente” para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República, e “Atenciosamente” para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.

Questão 111

A convocação para reuniões é uma praxe das instituições e poderá, em algumas situações, ser realizada através de edital, publicado pela imprensa ou em lugares públicos.

Questão 112

Ao redigir uma carta comercial, cuja função é informar, persuadir e solicitar informações, o Secretário deverá ter estilo próprio, devendo apresentar as ideias de um modo claro, visando, se for o caso, emocionar o leitor, mesmo que, para isso, precise ser prolixo.

Questão 113

Os documentos, de acordo com o seu valor, podem ser classificados como permanentes-vitais, permanentes e temporários, e esse valor é determinado, levando-se em consideração a sua finalidade e o seu tempo de vigência, que, muitas vezes, se subordina a imperativos da lei.

Questão 114

Um arquivo moderno, bem estruturado, é um centro atuante de informações, um instrumento de controle para a atividade administrativa, auxiliando a correta tomada de decisão, mas, para que isso aconteça, é necessário que se decida sobre o sistema de arquivamento, que pode ser direto, indireto ou semi-indireto.

Questão 115

A otimização do tempo é fundamental na organização do trabalho do Secretário, visando aumentar a eficácia e, para que isso ocorra, deve-se considerar a tríade do tempo, que consiste na divisão das atividades em **importância**, **urgência** e **circunstâncias**.

Questão 116

Entre os *softwares* imprescindíveis para a agilização do trabalho do Secretário, estão os programas de comunicação instantânea, responsáveis por grande percentual de redução de custos com a comunicação interna e externa, sendo o ICQ e o Microsoft Messenger os mais conhecidos.

Questão 117

No mundo da Internet, o Código de Netiqueta é uma norma específica para a comunicação com altas autoridades, para se evitar que sejam enviados *e-mails* com informações desnecessárias, inúteis ou piadas de mau gosto, quando dirigidas a órgãos do poder público.

Questão 118

O *endomarketing* envolve ações de *marketing* para o público externo, ressaltando, ao mesmo tempo, a importância do funcionário no processo produtivo e o respeito como ser humano, com suas potencialidades e dificuldades.

Questão 119

No mundo corporativo, as atitudes e comportamentos que envolvem o atendimento são fundamentais para um bom desempenho do Secretário e podem ser classificadas em ativas, reativas e proativas.

Questão 120

No planejamento e na organização de viagens internacionais, há necessidade de se providenciar a documentação e elaborar um roteiro daquilo que é imprescindível como por exemplo: data da viagem, quantidade de pessoas que viajarão, datas dos compromissos assumidos, nomes dos contatos, horários, passaportes e vistos, dentre outras informações.

Questão 121

O uso adequado do aparelho telefônico, que é uma habilidade indispensável ao Secretário, envolve o conhecimento de princípios básicos, como cortesia, tranquilidade e modulação da voz, pois o uso do telefone equivale a um percentual de 70 a 90% da comunicação oral mantida com os clientes internos e externos da empresa.

Questão 122

O mercado está exigindo um novo perfil de Secretário e, por essa razão, são avaliados aspectos relacionados à vocação profissional, experiência, referências profissionais, saúde física e mental, disponibilidade de horário, aprimoramento por meio de cursos, cultura, empatia e maturidade.

Assim sendo, ser flexível e desenvolver a capacidade de negociação são qualidades pessoais essenciais a esse profissional.

QUESTÕES 123 e 124

A organização é a parte mais complexa do processo de preparação e montagem de um evento, exigindo condições de comando do Secretário Executivo, no sentido de coordenar e controlar todas as suas etapas. Cada evento tem sua peculiaridade, cabendo ajustá-la aos meios disponíveis para sua implantação.

Assim, para que essa organização funcione bem, o Secretário deve considerar os seguintes princípios:

Questão 123

Definição de objetivos, escolha e seleção de públicos.

Questão 124

Definição de proposta orçamentária e dos apoios necessários.

QUESTÕES 125 e 126

O Secretário atua com competência comportamental. Em relação à etiqueta empresarial, quando houver a necessidade de apresentar pessoas, deve-se seguir as regras estabelecidas.

Sobre a apresentação, pode-se afirmar:

Questão 125

As pessoas devem ser apresentadas apenas pelo nome e sobrenome, sendo desnecessário que se mencione o seu cargo.

Questão 126

As senhoras devem sempre ser apresentadas aos homens e aqueles que ocupam cargos de maior destaque devem ser apresentados aos que exercem funções inferiores.

QUESTÕES 127 e 128

Com a globalização, o Secretário assumiu um novo perfil profissional, agregando várias atribuições, como planejamento e organização de eventos. Conhecer o mundo do cerimonial é o primeiro passo para o fortalecimento de relações oficiais e sociais.

Sobre o cerimonial, é correto afirmar:

Questão 127

Constitui o cerne do planejamento juntamente com o protocolo, a organização e a realização de um evento.

Questão 128

Apresenta uma tipificação própria, podendo ser classificado como **aberto** ou **fechado**.

Questão 129

O **brunch** é um tipo de evento criado nos Estados Unidos e adotado, com sucesso, no Brasil, que se caracteriza por ser um café da manhã, servido em estilo *buffet*, com o objetivo de apresentar e vender uma ideia ou um programa a um determinado grupo de pessoas.

Questão 130

O **cocktail**, muito empregado nas empresas, é um evento de grande flexibilidade em termos de tamanho e de público-alvo e caracteriza-se por festejar um acontecimento sem grande transcendência.



Universidade Federal da Bahia

**Direitos autorais reservados. Proibida a
reprodução, ainda que parcial, sem autorização
prévia da Universidade Federal da Bahia - UFBA**