

SINAES

Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

ENADE 2006

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

Novembro 2006

SECRETARIADO EXECUTIVO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você está recebendo o seguinte material:

a) este caderno com as **questões de múltipla escolha e discursivas, das partes de formação geral e componente específico da área**, e das questões relativas à sua **percepção sobre a prova**, assim distribuídas:

Partes	Números das Questões	Números das páginas neste caderno	Peso de cada parte
Formação Geral/Múltipla Escolha	1 a 8	3 a 6	60%
Formação Geral/Discursivas	9 e 10	7 e 8	40%
Componente Específico/Múltipla Escolha	11 a 36	9 a 15	80%
Componente Específico/Discursivas	37 a 40	16 a 19	20%
Percepção sobre a prova	41 a 49	20	–

b) 1 Caderno de Respostas em cuja capa existe, na parte inferior, um cartão destinado às respostas das questões de múltipla escolha e de percepção sobre a prova. As respostas às questões discursivas deverão ser escritas a caneta esferográfica de tinta preta nos espaços especificados no Caderno de Respostas.

02 - Verifique se este material está completo e se o seu nome no Cartão-Resposta está correto. Caso contrário, notifique imediatamente a um dos Responsáveis pela sala. Após a conferência do seu nome no Cartão-Resposta, você deverá assiná-lo no espaço próprio, utilizando caneta esferográfica de tinta preta.

03 - Observe no Cartão-Resposta as instruções sobre a marcação das respostas às questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão).

04 - Tenha muito cuidado com o Cartão-Resposta, para não o dobrar, amassar ou manchar. Este Cartão somente poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens - superior e/ou inferior - barra de reconhecimento para leitura ótica.

05 - Esta prova é individual. São vedados o uso de calculadora e qualquer comunicação e troca de material entre os presentes, consultas a material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.

06 - Quando terminar, entregue a um dos Responsáveis pela sala o Cartão-Resposta grampeado ao Caderno de Respostas e assine a Lista de Presença. Cabe esclarecer que você só poderá sair levando este Caderno de Questões, decorridos 90 (noventa) minutos do início do Exame.

07 - Você terá 04 (quatro) horas para responder às questões de múltipla escolha, discursivas e de percepção sobre a prova.

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO 1

INDICADORES DE FRACASSO ESCOLAR NO BRASIL

ATÉ OS ANOS 90	DADOS DE 2002
Mais da metade (52%) dos que iniciavam não conseguiam concluir o Ensino Fundamental na idade correta.	Já está em 60% a taxa dos que concluem o Ensino Fundamental na idade certa.
Quando conseguiam, o tempo médio era de 12 anos.	Tempo médio atual é de 9.7 anos.
Por isso não iam para o Ensino Médio, iam direto para o mercado de trabalho.	Ensino Médio - 1 milhão de novos alunos por ano e idade média de ingresso caiu de 17 para 15, indicador indireto de que os concluintes do Fundamental estão indo para o Médio.
A escolaridade média da força de trabalho era de 5.3 anos.	A escolaridade média da força de trabalho subiu para 6.4 anos.
No Ensino Médio, o atendimento à população na série correta (35%) era metade do observado em países de desenvolvimento semelhante, como Argentina, Chile e México.	No Ensino Médio, o atendimento à população na série correta é de 45%.

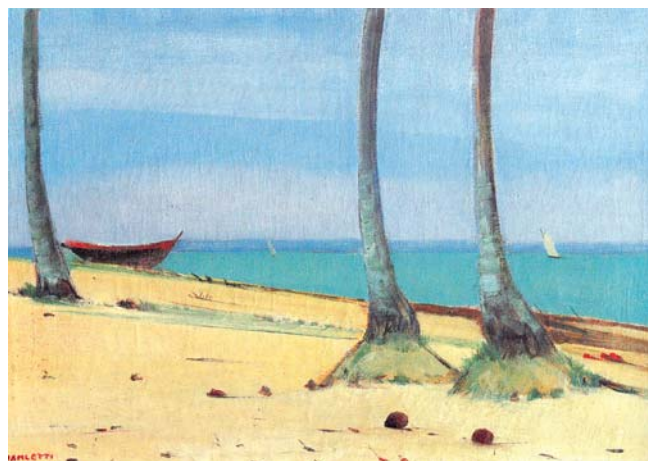
(Disponível em

http://revistaescola.abril.com.br/edicoes/0173/aberto/fala_exclusivo.pdf)

Observando os dados fornecidos no quadro, percebe-se

- (A) um avanço nos índices gerais da educação no País, graças ao investimento aplicado nas escolas.
- (B) um crescimento do Ensino Médio, com índices superiores aos de países com desenvolvimento semelhante.
- (C) um aumento da evasão escolar, devido à necessidade de inserção profissional no mercado de trabalho.
- (D) um incremento do tempo médio de formação, sustentado pelo índice de aprovação no Ensino Fundamental.
- (E) uma melhoria na qualificação da força de trabalho, incentivada pelo aumento da escolaridade média.

QUESTÃO 2



José Pancetti

O tema que domina os fragmentos poéticos abaixo é o mar. Identifique, entre eles, aquele que mais se aproxima do quadro de Pancetti.

- (A) Os homens e as mulheres adormecidos na praia que nuvens procuram agarrar?

(MELO NETO, João Cabral de. *Marinha. Os melhores poemas*. São Paulo: Global, 1985. p. 14.)

- (B) Um barco singra o peito rosado do mar. A manhã sacode as ondas e os coqueiros.

(ESPÍNOLA, Adriano. *Pesca. Beira-sol*. Rio de Janeiro: TopBooks, 1997. p. 13.)

- (C) Na melancolia de teus olhos Eu sinto a noite se inclinar E ouço as cantigas antigas Do mar.

(MORAES, Vinícius de. *Mar. Antologia poética*. 25 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1984. p. 93.)

- (D) E olhamos a ilha assinalada pelo gosto de abril que o mar trazia e galgamos nosso sono sobre a areia num barco só de vento e maresia.

(SECCHIN, Antônio Carlos. *A ilha. Todos os ventos*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002. p. 148.)

- (E) As ondas vêm deitar-se no estertor da praia larga... No vento a vir do mar ouvem-se avisos naufragados... Cabeças coroadas de algas magras e de estrados... Gargantas engolindo grossos goles de água amarga...

(BUENO, Alexei. *Maresia. Poesia reunida*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2003. p. 19.)

QUESTÃO 3



Jornal do Brasil, 3 ago. 2005.

Tendo em vista a construção da idéia de nação no Brasil, o argumento da personagem expressa

- (A) a afirmação da identidade regional.
- (B) a fragilização do multiculturalismo global.
- (C) o ressurgimento do fundamentalismo local.
- (D) o esfacelamento da unidade do território nacional.
- (E) o fortalecimento do separatismo estadual.

QUESTÃO 4

A formação da consciência ética, baseada na promoção dos valores éticos, envolve a identificação de alguns conceitos como: “consciência moral”, “senso moral”, “juízo de fato” e “juízo de valor”.

A esse respeito, leia os quadros a seguir.

Quadro I - Situação
<p>Helena está na fila de um banco, quando, de repente, um indivíduo, atrás na fila, se sente mal. Devido à experiência com seu marido cardíaco, tem a impressão de que o homem está tendo um enfarto. Em sua bolsa há uma cartela com medicamento que poderia evitar o perigo de acontecer o pior.</p> <p>Helena pensa: “Não sou médica – devo ou não devo medicar o doente? Caso não seja problema cardíaco – o que acho difícil –, ele poderia piorar? Piorando, alguém poderá dizer que foi por minha causa – uma curiosa que tem a pretensão de agir como médica. Dou ou não dou o remédio? O que fazer?”</p>

Quadro II - Afirmativas
<p>1 - O “senso moral” relaciona-se à maneira como avaliamos nossa situação e a de nossos semelhantes, nosso comportamento, a conduta e a ação de outras pessoas segundo idéias como as de justiça e injustiça, certo e errado.</p> <p>2 - A “consciência moral” refere-se a avaliações de conduta que nos levam a tomar decisões por nós mesmos, a agir em conformidade com elas e a responder por elas perante os outros.</p>

Qual afirmativa e respectiva razão fazem uma associação mais adequada com a situação apresentada?

- (A) Afirmativa 1- porque o “senso moral” se manifesta como consequência da “consciência moral”, que revela sentimentos associados às situações da vida.
- (B) Afirmativa 1- porque o “senso moral” pressupõe um “juízo de fato”, que é um ato normativo enunciativo de normas segundo critérios de correto e incorreto.
- (C) Afirmativa 1- porque o “senso moral” revela a indignação diante de fatos que julgamos ter feito errado provocando sofrimento alheio.
- (D) Afirmativa 2- porque a “consciência moral” se manifesta na capacidade de deliberar diante de alternativas possíveis que são avaliadas segundo valores éticos.
- (E) Afirmativa 2- porque a “consciência moral” indica um “juízo de valor” que define o que as coisas são, como são e por que são.

QUESTÃO 5

Samba do Approach

Venha provar meu brunch
Saiba que eu tenho approach
Na hora do lunch
Eu ando de ferryboat

Eu tenho savoir-faire
Meu temperamento é light
Minha casa é hi-tech
Toda hora rola um insight
Já fui fã do Jethro Tull
Hoje me amarro no Slash
Minha vida agora é cool
Meu passado é que foi trash

Fica ligada no link
Que eu vou confessar, my love
Depois do décimo drink
Só um bom e velho engov
Eu tirei o meu green card
E fui pra Miami Beach
Posso não ser pop star
Mas já sou um nouveau riche

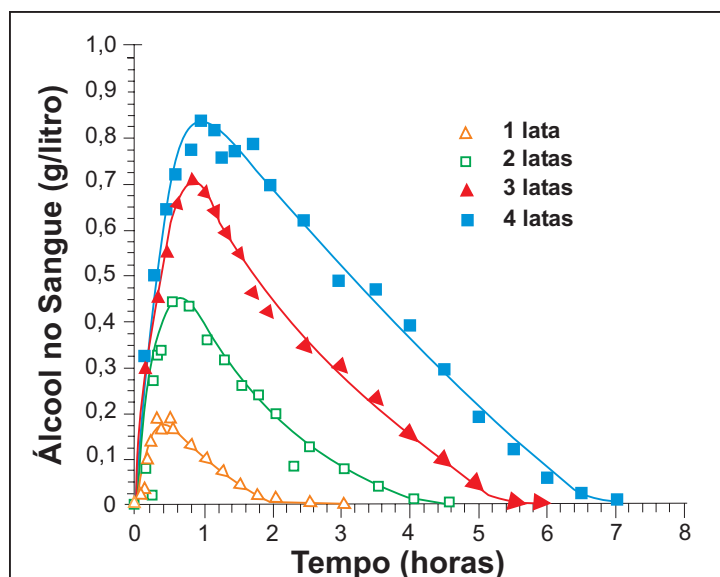
Eu tenho sex-appeal
Saca só meu background
Veloz como Damon Hill
Tenaz como Fittipaldi
Não dispenso um happy end
Quero jogar no dream team
De dia um macho man
E de noite uma drag queen.

(Zeca Baleiro)

- I - “(...) Assim, nenhum verbo importado é defectivo ou simplesmente irregular, e todos são da primeira conjugação e se conjugam como os verbos regulares da classe.”
(POSSENTI, Sírio. **Revista Língua**. Ano I, n.3, 2006.)
 - II - “O estrangeirismo lexical é válido quando há incorporação de informação nova, que não existia em português.”
(SECCHIN, Antonio Carlos. **Revista Língua**, Ano I, n.3, 2006.)
 - III - “O problema do empréstimo lingüístico não se resolve com atitudes reacionárias, com estabelecer barreiras ou cordões de isolamento à entrada de palavras e expressões de outros idiomas. Resolve-se com o dinamismo cultural, com o gênio inventivo do povo. Povo que não forja cultura dispensa-se de criar palavras com energia irradiadora e tem de conformar-se, queiram ou não queiram os seus gramáticos, à condição de mero usuário de criações alheias.”
(CUNHA, Celso. **A língua portuguesa e a realidade brasileira**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1972.)
 - IV - “Para cada palavra estrangeira que adotamos, deixa-se de criar ou desaparece uma já existente.”
(PILLA, Éda Heloisa. **Os neologismos do português e a face social da língua**. Porto Alegre: AGE, 2002.)
- O Samba do Approach, de autoria do maranhense Zeca Baleiro, ironiza a mania brasileira de ter especial apego a palavras e a modismos estrangeiros. As assertivas que se confirmam na letra da música são, apenas,
- (A) I e II.
 - (B) I e III.
 - (C) II e III.
 - (D) II e IV.
 - (E) III e IV.

QUESTÃO 6

A legislação de trânsito brasileira considera que o condutor de um veículo está dirigindo alcoolizado quando o teor alcoólico de seu sangue excede 0,6 gramas de álcool por litro de sangue. O gráfico abaixo mostra o processo de absorção e eliminação do álcool quando um indivíduo bebe, em um curto espaço de tempo, de 1 a 4 latas de cerveja.



(Fonte: National Health Institute, Estados Unidos)

Considere as afirmativas a seguir.

- I - O álcool é absorvido pelo organismo muito mais lentamente do que é eliminado.
- II - Uma pessoa que vá dirigir imediatamente após a ingestão da bebida pode consumir, no máximo, duas latas de cerveja.
- III - Se uma pessoa toma rapidamente quatro latas de cerveja, o álcool contido na bebida só é completamente eliminado após se passarem cerca de 7 horas da ingestão.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

QUESTÃO 7

A tabela abaixo mostra como se distribui o tipo de ocupação dos jovens de 16 a 24 anos que trabalham em 5 Regiões Metropolitanas e no Distrito Federal.

**Distribuição dos jovens ocupados, de 16 a 24 anos, segundo posição na ocupação
Regiões Metropolitanas e Distrito Federal - 2005**

(em porcentagem)

Regiões Metropolitanas e Distrito Federal	Assalariados					Autônomos				
	Total	Setor privado		Setor público	Total	Trabalha para o público	Trabalha para empresas	Empregado Doméstico	Outros	
		Total	Com carteira assinada							Sem carteira assinada
Belo Horizonte	79,0	72,9	53,2	19,7	6,1	12,5	7,9	4,6	7,4	(1)
Distrito Federal	80,0	69,8	49,0	20,8	10,2	9,8	5,2	4,6	7,1	(1)
Porto Alegre	86,0	78,0	58,4	19,6	8,0	7,7	4,5	3,2	3,0	(1)
Recife	69,8	61,2	36,9	24,3	8,6	17,5	8,4	9,1	7,1	(1)
Salvador	71,6	64,5	39,8	24,7	7,1	18,6	14,3	4,3	7,2	(1)
São Paulo	80,4	76,9	49,3	27,6	3,5	11,3	4,0	7,4	5,3	(1)

(Fonte: Convênio DIEESE / Seade, MTE / FAT e convênios regionais. PED - Pesquisa de Emprego e Desemprego
Elaboração: DIEESE)

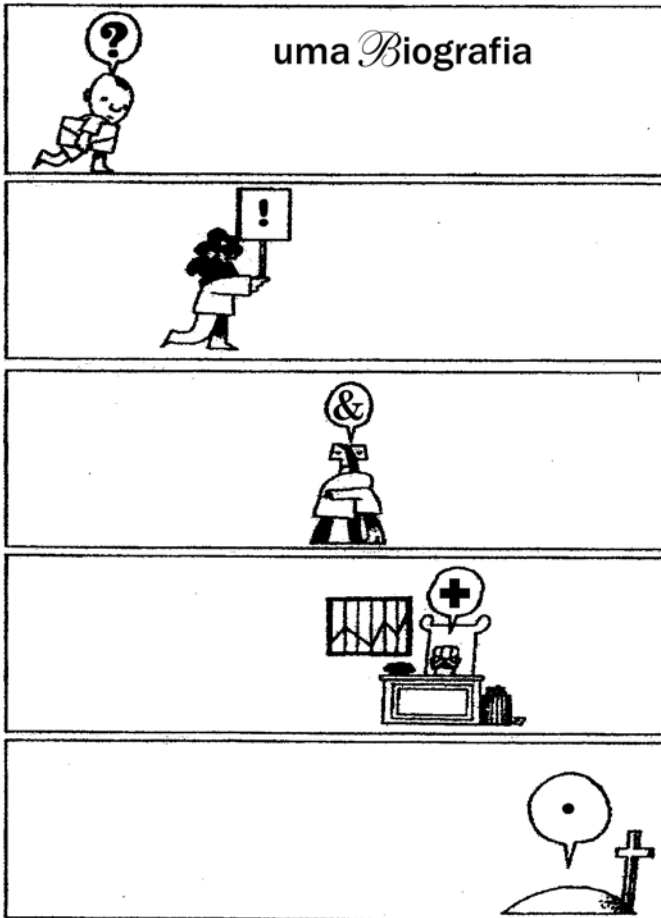
Nota: (1) A amostra não comporta a desagregação para esta categoria.

Das regiões estudadas, aquela que apresenta o maior percentual de jovens sem carteira assinada, dentre os jovens que são assalariados do setor privado, é

- (A) Belo Horizonte.
- (B) Distrito Federal.
- (C) Recife.
- (D) Salvador.
- (E) São Paulo.

QUESTÃO 8

Observe as composições a seguir.



(CAULOS. *Só dói quando eu respiro*. Porto Alegre: L & PM, 2001.)

QUESTÃO DE PONTUAÇÃO

Todo mundo aceita que ao homem
cabe pontuar a própria vida:
que viva em ponto de exclamação
(dizem: tem alma dionisíaca);

viva em ponto de interrogação
(foi filosofia, ora é poesia);
viva equilibrando-se entre vírgulas
e sem pontuação (na política):

o homem só não aceita do homem
que use a só pontuação fatal:
que use, na frase que ele vive
o inevitável ponto final.

(MELO NETO, João Cabral de. *Museu de tudo e depois*.
Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.)

Os dois textos acima relacionam a vida a sinais de pontuação, utilizando estes como metáforas do comportamento do ser humano e das suas atitudes.

A exata correspondência entre a estrofe da poesia e o quadro do texto “Uma Biografia” é

- (A) a primeira estrofe e o quarto quadro.
- (B) a segunda estrofe e o terceiro quadro.
- (C) a segunda estrofe e o quarto quadro.
- (D) a segunda estrofe e o quinto quadro.
- (E) a terceira estrofe e o quinto quadro.

QUESTÃO 9 - DISCURSIVA

Sobre a implantação de “políticas afirmativas” relacionadas à adoção de “sistemas de cotas” por meio de Projetos de Lei em tramitação no Congresso Nacional, leia os dois textos a seguir.

Texto I

“Representantes do Movimento Negro Socialista entregaram ontem no Congresso um manifesto contra a votação dos projetos que propõem o estabelecimento de cotas para negros em Universidades Federais e a criação do Estatuto de Igualdade Racial. As duas propostas estão prontas para serem votadas na Câmara, mas o movimento quer que os projetos sejam retirados da pauta. (...) Entre os integrantes do movimento estava a professora titular de Antropologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Yvonne Maggie. ‘É preciso fazer o debate. Por isso ter vindo aqui já foi um avanço’, disse.”

(Folha de S.Paulo – Cotidiano, 30 jun. 2006, com adaptação.)

Texto II

“Desde a última quinta-feira, quando um grupo de intelectuais entregou ao Congresso Nacional um manifesto contrário à adoção de cotas raciais no Brasil, a polêmica foi reacesa. (...) O diretor executivo da Educação e Cidadania de Afrodescendentes e Carentes (Educafro), frei David Raimundo dos Santos, acredita que hoje o quadro do país é injusto com os negros e defende a adoção do sistema de cotas.”

(Agência Estado-Brasil, 03 jul. 2006.)

Ampliando ainda mais o debate sobre todas essas políticas afirmativas, há também os que adotam a posição de que o critério para cotas nas Universidades Públicas não deva ser restritivo, mas que considere também a condição social dos candidatos ao ingresso.

Analisando a polêmica sobre o sistema de cotas “raciais”, identifique, no atual debate social,

a) um argumento coerente utilizado por aqueles que o criticam;

(valor: 5,0 pontos)

b) um argumento coerente utilizado por aqueles que o defendem.

(valor: 5,0 pontos)

Item a)

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Item b)

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

QUESTÃO 10 - DISCURSIVA

Leia com atenção os textos abaixo.

Duas das feridas do Brasil de hoje, sobretudo nos grandes centros urbanos, são a banalidade do crime e a violência praticada no trânsito. Ao se clamar por solução, surge a pergunta: de quem é a responsabilidade?



São cerca de 50 mil brasileiros assassinados a cada ano, número muito superior ao de civis mortos em países atravessados por guerras. Por que se mata tanto? Por que os governantes não se sensibilizam e só no discurso tratam a segurança como prioridade? Por que recorrer a chavões como endurecer as leis, quando já existe legislação contra a impunidade? Por que deixar tantos jovens morrerem, tantas mães chorarem a falta dos filhos?

(O Globo, Caderno Especial, 2 set. 2006.)



Diante de uma tragédia urbana, qualquer reação das pessoas diretamente envolvidas é permitida. Podem sofrer, revoltar-se, chorar, não fazer nada. Cabe a quem está de fora a atitude. Cabe à sociedade perceber que o drama que naquela hora é de três ou cinco famílias é, na verdade, de todos nós. E a nós não é reservado o direito da omissão. Não podemos seguir vendo a vida dos nossos jovens escorrer pelas mãos. Não podemos achar que evoluir é aceitar crianças de 11 anos consumindo bebidas alcoólicas e, mais tarde, juntando esse hábito ao de dirigir, sem a menor noção de responsabilidade. (...) Queremos diálogo com nossos meninos. Queremos campanhas que os alertem. Queremos leis que os protejam. Queremos mantê-los no mundo para o qual os trouxemos. Queremos – e precisamos – ficar vivos para que eles fiquem vivos.

(O Dia, Caderno Especial, Rio de Janeiro, 10 set. 2006.)

Com base nas idéias contidas nos textos acima, responda à seguinte pergunta, fundamentando o seu ponto de vista com argumentos.

Como o Brasil pode enfrentar a violência social e a violência no trânsito?

(valor: 10,0 pontos)

Observações:

- Seu texto deve ser dissertativo-argumentativo (não deve, portanto, ser escrito em forma de poema ou de narração).
- O seu ponto de vista deve estar apoiado em argumentos.
- Seu texto deve ser redigido na modalidade escrita padrão da Língua Portuguesa.
- O texto deve ter entre 8 e 12 linhas.

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

COMPONENTE ESPECÍFICO

QUESTÃO 11

A profissão de Secretariado Executivo foi influenciada pelo desenvolvimento das teorias administrativas. Assim, para assumir seu novo papel, desempenhando as funções de administração, planejamento e controle, o profissional deve compreender estas fases: Era da Eficiência (1950-1969); Era da Qualidade (1970-1989); Era da Competitividade (1990 - ...), as quais se caracterizam, respectivamente, pela ênfase

- (A) no controle; na satisfação do cliente; na excelência e intangibilidade.
- (B) no controle; na excelência e intangibilidade; na satisfação do cliente.
- (C) na excelência; na qualidade total; no controle.
- (D) na satisfação do cliente; na excelência; no controle.
- (E) na satisfação do cliente; no controle; na excelência e intangibilidade.

QUESTÃO 12

A Época, grande empresa do setor moveleiro de uma capital brasileira, contratou uma consultoria para analisar seu quadro de colaboradores quanto às funções desempenhadas, formação acadêmico-profissional e cargo de registro na empresa. O relatório final apontou sérias irregularidades com relação ao registro na carteira profissional de seus profissionais de Secretariado e, principalmente, dos de Secretariado Executivo. Muitos deles não tinham a formação exigida por lei e muitos, apesar de já trabalharem na empresa e na função há muitos anos, não eram registrados como Secretários ou Secretários Executivos. Das ações abaixo, qual deve ser sugerida no relatório da consultoria para que a empresa atenda à Lei 9.261 de 10 de janeiro de 1996?

- (A) Considerar como Secretário Executivo o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, Administração ou Letras.
- (B) Considerar como Secretário Executivo o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau.
- (C) Considerar como Secretário Executivo o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência da Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições do Secretário Executivo.
- (D) Registrar como Secretário Executivo o profissional que, sendo portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º grau, tenha trabalhado na empresa durante pelo menos vinte e quatro meses, exercendo atividades próprias de secretaria.
- (E) Registrar como Secretário Executivo todo profissional portador de qualquer diploma de nível superior, obtido no Brasil ou no exterior e revalidado na forma da lei, desde que comprove experiência na profissão.

QUESTÃO 13

Ricardo, profissional de Secretariado Executivo de uma grande empresa, foi acometido por LER/DORT (Lesão por Esforço Repetitivo). Tanto o médico da empresa como o seu chefe tinham conhecimento do estado avançado da doença. Mesmo assim, a empresa não emitiu a CAT (Comunicação de Acidente do Trabalho), nem lhe pagou os tratamentos requeridos de fisioterapia. Com receio de ser despedido, continuou trabalhando, sem mudança de função, sendo que esforços repetitivos lhe agravavam o já adiantado estágio crônico da doença. Quando ele se queixava das insuportáveis dores, para pressioná-lo a continuar trabalhando e produzindo, a sua chefia repetia: "Que doença profissional que nada... O que na verdade o Ricardo tem, pessoal, sabem o que é? Ele tem é....Ele tem é....lerDEZA!"

(SALVADOR, Luiz. **Assédio Moral**. Disponível em <http://www.fenassec.com.br/artigos/art83.htm>. - Adaptado)

A partir do caso apresentado, conclui-se que Ricardo está sendo vítima de

- (A) uma chefia liberal e, portanto, comprometida com as metodologias de gestão mecanicistas, em que tais ações são consideradas educativas ou disciplinadoras.
- (B) uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para ele, mas não para a organização.
- (C) uma situação que deve levá-lo a pedir demissão e buscar ajuda judicial para resolução do problema.
- (D) um tipo de dano moral, que pode ser conceituado como aquele que atinge os direitos personalíssimos do indivíduo, seus bens de foro íntimo, como a honra, a liberdade, a intimidade e a imagem.
- (E) um chefe desinformado que desconhece a gravidade da doença de que Ricardo está sofrendo.

QUESTÃO 14

Considere as afirmações a seguir sobre ética e a profissão de Secretariado Executivo.

- I - O termo ética deixou de se restringir a normas disciplinares de conduta e passou a ser tema de movimentos pela responsabilidade socioambiental das empresas.
- II - A ética do profissional de Secretariado Executivo deve ir além da confidencialidade das informações que lhe são transmitidas.
- III - A ética do profissional de Secretariado Executivo inclui não considerar a profissão como um fim para a realização profissional.
- IV - A ética do profissional de Secretariado Executivo também se reflete em sua aceitação das resoluções aprovadas pela entidade de classe.

Estão corretas apenas as afirmações

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

QUESTÃO 15

Arnaldo é profissional de Secretariado Executivo de uma multinacional com sede no Brasil. Por três anos Arnaldo trabalhou na empresa desenvolvendo suas atribuições com ética e eficiência e, com o tempo, começou a perceber algumas irregularidades no modelo de gestão da empresa por parte de seus representantes brasileiros e estrangeiros. As irregularidades constatadas por Arnaldo têm graves conseqüências contra a sociedade brasileira e seus principais clientes: riscos à saúde dos consumidores, danos ao meio ambiente e sonegação de impostos.

Diante dessa situação e baseado no Código de Ética Profissional, conclui-se que Arnaldo deverá

- (A) conservar sua postura ética, mantendo absoluto sigilo sobre os assuntos e documentos que lhe foram confiados, e não tomar nenhuma atitude que venha a denegrir a imagem da empresa em que trabalha.
- (B) denunciar a empresa às autoridades competentes, sob risco de perda do emprego, arcando com as demais conseqüências de sua ação.
- (C) pedir demissão e, de posse das provas encontradas e coletadas na empresa, denunciar o caso.
- (D) manter sigilo sobre o assunto e anonimamente denunciar a empresa às autoridades para que, dessa forma, seu emprego não seja ameaçado.
- (E) divulgar o descoberto entre os seus colegas da empresa como forma de pressionar a Direção a mudar de atitude.

QUESTÃO 16

O gerenciamento de rotinas pressupõe a administração do tempo das atividades rotineiras do profissional de Secretariado Executivo, para a qual podem-se apontar as seguintes funções:

- I - estabelecimento de objetivos, para análise e definição de metas, visando ao reconhecimento das vantagens e à eliminação dos pontos fracos para que o profissional possa concentrar esforços nos gargalos;
- II - planejamento diário, semanal e mensal, a fim de distribuir e utilizar eficientemente o tempo, podendo, com isso, reduzir o tempo necessário ao desempenho das tarefas;
- III - tomada de decisões, fixando prioridades para determinar quais problemas têm mais importância e delegando tarefas que possam ser executadas por outras pessoas;
- IV - implementação das ações, o que consiste no auto-desenvolvimento a partir do qual o profissional pode se concentrar nas tarefas essenciais, criando um estilo pessoal de trabalho;
- V - controle do fluxo de trabalho e dos resultados, por meio da comparação entre o que é esperado e o que foi realizado, para garantir o desempenho planejado.

Correspondem às funções da administração do tempo

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

QUESTÃO 17

A década de 1990 anunciava para o próximo século a imprescindível automação dos escritórios. Em 1997, empresários do setor de Tecnologia de Informação previam para o ano 2000 a extinção do profissional de Secretariado como categoria profissional, sob a alegação de que os computadores permitiriam aos empresários sua própria organização de tarefas e compromissos. Muito embora o processo de automação dos escritórios seja uma realidade, a profissão de Secretariado Executivo vem-se fortalecendo com o passar dos anos, contrariando as previsões. Com base no exposto acima, conclui-se, em relação ao profissional de Secretariado Executivo, que

- (A) esse profissional passou a incorporar conceitos e práticas antes restritos aos gerentes, como, por exemplo, fluência cultural, conhecimentos tecnológicos, capacidade de negociação, tino empresarial e liderança.
- (B) essa profissão vem-se fortalecendo pelo avanço da tecnologia nas organizações, o que diminui o nível de complexidade das atividades realizadas.
- (C) a automação dos escritórios ratificou a função desse profissional como mediador da informação, digitador e assessor.
- (D) a informatização nas empresas fortalece o conhecimento desse profissional na área de informática, aumentando a sua importância nas organizações.
- (E) suas tarefas foram incorporadas pelos empresários, ficando aqueles com a responsabilidade do atendimento telefônico, recepção, agendamento e digitação de documentos.

QUESTÃO 18

O Programa de Mestrado de Secretariado Executivo de uma universidade brasileira está promovendo o I Congresso Internacional de Secretariado Executivo. São parceiros, na organização do evento, universidades da Argentina, do Canadá e de Portugal. Essas universidades participarão com apresentação de trabalhos, e cada país trará um palestrante. Sobre essa situação, é correto afirmar que

- (A) a comissão organizadora que fica responsável pelo evento deve ser composta por representantes de todos os países convidados e do país sede do evento.
- (B) a apresentação de trabalhos científicos deve seguir a ordem de precedência adotada para a abertura do evento.
- (C) o Hino Brasileiro é o primeiro a ser tocado ou cantado na abertura do evento, podendo-se tocar os hinos dos países convidados conforme ordem de precedência estabelecida.
- (D) por ser um evento internacional, se faz obrigatório o convite ao Presidente da República para compor a mesa de honra, sendo que o mesmo pode não comparecer, enviando uma justificativa à comissão organizadora.
- (E) deve ser hasteada uma bandeira de cada país que neste evento está sendo parceiro, sendo que a ordem das bandeiras será: a do Brasil ao centro e as dos demais países ordenadas por ordem alfabética ou por ordem de chegada dos "chefes de missão" ao evento.

QUESTÃO 19

“A organização de eventos é trabalhosa e de grande responsabilidade. Acontece ao vivo, e qualquer falha comprometerá o conceito/imagem da organização para a qual é realizado, e do seu organizador. Para ter objetivos plenamente atingidos, é fundamental que se faça um criterioso planejamento.”.
(CESCA, Cleusa Gertrudes Gimenes. **Organização de eventos: manual para planejamento e execução**. São Paulo: Summus, 1997.)

A partir do texto acima, é correto afirmar que o profissional de Secretariado Executivo, entre outras providências, deverá:

- I - adotar um *checklist* próprio que contemple o maior número possível de itens, mesmo os aparentemente desnecessários, incluindo objetivos geral e específicos, pois é o que garante determinar o que se pretende com o evento;
- II - levar em consideração os objetivos, público e estratégias, sendo que estas últimas consistem naquilo que serve de atração para o público de interesse do evento, pois isso interfere diretamente na tipologia do mesmo;
- III - despreocupar-se com o orçamento para o evento por tratar-se de ponto que não é da sua responsabilidade, pois recursos serão granjeados pela equipe da captação de fomento;
- IV - fazer a implantação (descrição dos procedimentos desde a aprovação do projeto até o seu término), levando em consideração os fatores condicionados para a sua realização, mais o acompanhamento e o controle.

As providências corretas são apenas

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

QUESTÃO 20

Analise as afirmações abaixo.

A etiqueta é o conjunto de normas de conduta e as mesmas são modificadas através dos séculos.

PORQUE

As normas de conduta são necessárias ao convívio harmonioso entre pessoas cujas relações e costumes mudam ao longo do tempo.

Analisando as afirmações acima, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

QUESTÃO 21

A comunicação empresarial nasceu no século XX nos Estados Unidos e tem sofrido inúmeras transformações ao longo do tempo. O que se procura atualmente é o desenvolvimento de ferramentas de comunicação para assessores e gestores, sempre levando em consideração a ética e a filosofia da instituição. Desta forma, como deve agir o profissional de Secretariado Executivo no que diz respeito ao uso da comunicação empresarial?

- (A) Deve ser o elo da empresa com a sociedade, adequando suas estratégias de acordo com as necessidades da mídia, TV, Rádio e Televisão.
- (B) Deve agir de forma cuidadosa, ou seja, traçando uma logística informacional para atingir os níveis hierárquicos da empresa e levando informações selecionadas para funcionários, membros da organização e público externo.
- (C) Deve aguardar que a empresa onde trabalha adote a sua estratégia de comunicação empresarial para interagir com o modelo adotado.
- (D) Deve valorizar mais as relações sociais que ganham novos ambientes alcançando o ideal de horizontalidade através da comunicação interativa, já que a tecnologia ainda não chegou para todos.
- (E) Deve trabalhar e desenvolver a comunicação da empresa com o seu público, interno e externo, através da práxis da gestão da informação.

QUESTÃO 22

No Banco VIP, a profissional de Secretariado Executivo, Carmem, era responsável pela organização de reuniões semanais por videoconferência entre a diretoria e os gerentes de agências. Numa dessas reuniões, Antônio, Diretor Geral do Banco VIP, disse aos gerentes que, com a flutuação cambial, as ações do banco sofreram queda e, caso o dólar não fosse valorizado, o banco enfrentaria dificuldades financeiras. Carmem, vendo a atitude do executivo, o alertou sobre as possíveis conseqüências que sua fala poderia causar à empresa. A informação acabou vazando e, em dez dias, os clientes já tinham sacado dois milhões de dólares das aplicações.

Sobre a utilização de tecnologias de comunicação eletrônica como ferramenta administrativa, pode-se concluir, a partir do exemplo acima, que

- (A) apesar de todo o aporte tecnológico e do desenvolvimento de novas técnicas, processos, *hardwares* e *softwares*, é o indivíduo que define a conquista de vantagens competitivas para a sua organização.
- (B) o potencial de comunicação através do uso da mídia eletrônica prejudica a interação dos indivíduos na organização, embora colabore para a criação do conhecimento.
- (C) a variedade de recursos tecnológicos deve ser utilizada por todo o quadro de colaboradores, mesmo com as conseqüências que possam vir a ocorrer.
- (D) a utilização indiscriminada dos meios de comunicação eletrônica, pelo volume elevado de informações, favorece o processo de tomada de decisões.
- (E) a expansão e a evolução dos meios eletrônicos beneficiam a comunicação dentro da empresa, em detrimento da confiabilidade do sigilo das informações.

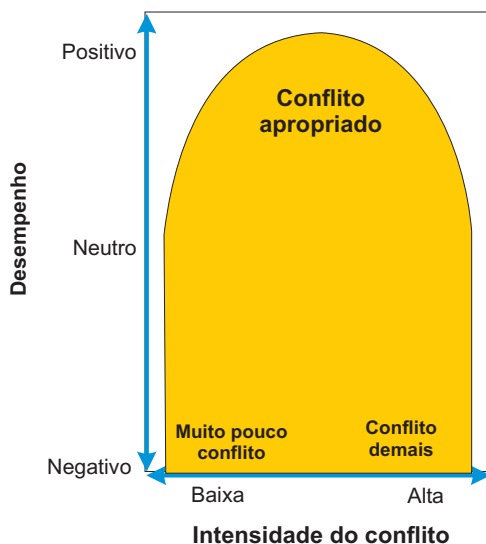
QUESTÃO 23

Ao prestar serviços de consultoria interna a empresas, um profissional de Secretariado Executivo deve se ater às questões relativas

- (A) ao planejamento de um novo fluxo de informações para a empresa.
- (B) ao planejamento, organização e direção de serviços de secretaria.
- (C) à análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) da secretaria em foco.
- (D) à análise comportamental dos colaboradores da organização.
- (E) à análise dos serviços típicos de escritório, tais como recepção, registros de compromissos, informações e atendimento telefônico.

QUESTÃO 24

No dia-a-dia secretarial, o profissional se depara com diversos tipos de conflitos que podem ou não afetar o desempenho da equipe. A figura abaixo demonstra a relação entre intensidade do conflito e desempenho.



(DUBRIN, A. J. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2003, p. 178.)

Considerando a figura e o papel do profissional de Secretariado Executivo na administração de conflitos, é correto afirmar que

- (A) profissionais que ocupam funções de liderança em equipes devem primar pelo bem-estar dos membros visando à neutralização dos conflitos para potencializar o desempenho do grupo.
- (B) situações com nível adequado de conflito transmitem uma imagem neutra, diminuindo o desempenho das equipes.
- (C) situações conflitantes podem aumentar o desempenho das equipes, muito embora demandem tempo e energia.
- (D) quanto maior o desempenho das equipes, menor é a intensidade do conflito.
- (E) a elevada intensidade do conflito nas organizações promove maiores níveis de desempenho, por meios como aumento da motivação, habilidades em resolver problemas, criatividade e mudanças construtivas.

QUESTÃO 25

O desenvolvimento dos meios de produção tem trazido novas formas de estruturação e gerenciamento do trabalho humano. Assim, os profissionais de Secretariado Executivo e demais líderes e colaboradores terão de reformular alguns dos conceitos a que estiveram submetidos, desaprendendo parte daquilo em que acreditavam. Com base na afirmação acima, é correto concluir que a liderança deve

- (A) basear-se, cada vez mais no comando, controle e autoridade, visando a atingir as metas organizacionais e a satisfação dos funcionários.
- (B) utilizar recompensa econômica e poder de coerção como formas de conseguir o comprometimento da equipe com os objetivos da organização.
- (C) apoiar-se na delegação de tarefas e no incentivo ao trabalho individual, com base nas normas e procedimentos da empresa.
- (D) respaldar-se no gerenciamento do conhecimento dos colaboradores para conseguir os objetivos da equipe e da organização.
- (E) estimular a visão generalista e a capacidade para distinguir as ações do líder das dos subordinados, tendo cada um o seu papel.

QUESTÃO 26

“O conceito de que o emprego tradicional está prestes a ser extinto divide os especialistas. Alguns acreditam que o atual modelo vai continuar existindo por muito tempo. Outros defendem a tese de que estamos caminhando para um mundo sem emprego, mas com trabalho. É consenso, porém, que as relações trabalhistas estão passando por grandes mudanças e o profissional que quiser assegurar sua empregabilidade vai ter de assumir o controle de sua carreira. Em outras palavras, a carreira passou a ser encarada como um negócio: exige planejamento, estratégias, administração, marketing.”

(Revista **Secretária Executiva**, set 2001.)

Diante do exposto, conclui-se que o profissional de Secretariado Executivo deve planejar sua carreira ou assegurar sua empregabilidade por meio de

- (A) programa de desenvolvimento promovido pela empresa, uma vez que cabe à empresa a preocupação com a atualização da descrição dos cargos.
- (B) auto-avaliação, estabelecimento de objetivos de carreira e implementação de um plano de ação.
- (C) suporte de consultores especializados em aconselhamento de carreira e visão unilateral do mercado.
- (D) estudo do mercado de trabalho em que atua, das suas redes de relacionamento e ações corporativistas dentro da profissão.
- (E) dedicação total ao cumprimento das suas funções, com vistas a assegurar a sua permanência no atual emprego.

QUESTÃO 27

Com o objetivo de aplicar práticas de qualidade para construir vantagem competitiva, a Car Peças, uma empresa no ramo de auto-peças, adotou a implantação de um Centro de Formação Profissional, acreditando que o desenvolvimento de seus funcionários estava intrinsecamente ligado à melhoria de seus produtos e serviços. Ao final do primeiro ano de funcionamento, realizou uma pesquisa com 500 funcionários que passaram por algum tipo de treinamento, buscando mensurar a atitude quanto à aplicação da capacitação técnica.

Na pesquisa foi perguntado aos funcionários qual o grau de importância que creditavam à aplicação da capacitação técnica desenvolvida no programa e qual o grau de satisfação com o programa. O resultado da tabulação das respostas é apresentado na tabela a seguir.

Grau de Satisfação	Grau de importância			
	Não importante	Indiferente	Importante	Total
Insatisfeito	43	29	168	240
Neutro	21	16	96	133
Satisfeito	22	14	91	127
Total	86	59	355	500

Como profissional de Secretariado Executivo do Centro de Formação Profissional, convidado a opinar na avaliação dos resultados, qual das medidas abaixo deve ser sugerida?

- (A) Premiar o corpo docente do programa pelo alto desempenho demonstrado.
- (B) Cancelar o programa do Centro de Formação Profissional, pois o número de funcionários insatisfeitos excede o de satisfeitos.
- (C) Aperfeiçoar as propostas pedagógicas do programa atendendo às demandas dos funcionários da empresa no que se refere à aplicação da capacitação técnica.
- (D) Conceber uma campanha maciça de conscientização dos funcionários para a importância da capacitação técnica.
- (E) Manter a atual proposta de capacitação técnica do programa de formação, pois ela está adequada às demandas dos funcionários.

QUESTÃO 28

O planejamento estratégico tem obtido notoriedade entre os gestores e assessores das organizações por permitir que se estabeleça a direção a ser seguida pela empresa. No entanto, algumas precauções devem ser consideradas pelos gestores quando da elaboração do planejamento estratégico, tais como:

- I - criar uma unidade organizacional responsável pelo planejamento estratégico na empresa;
- II - criar expectativa positiva em relação ao planejamento estratégico, ainda que os resultados não sejam visíveis em um curto espaço de tempo;
- III - adotar o planejamento implantado com sucesso em outra empresa do mesmo setor;
- IV - considerar o planejamento estratégico como um processo que apresenta um produto final, representado principalmente pelos manuais de consolidação;
- V - formalizar o planejamento estratégico, mesmo que este se caracterize como um processo flexível e sujeito a mudanças.

Está(ão) correta(s) apenas a(s) precaução(ões)

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

QUESTÃO 29

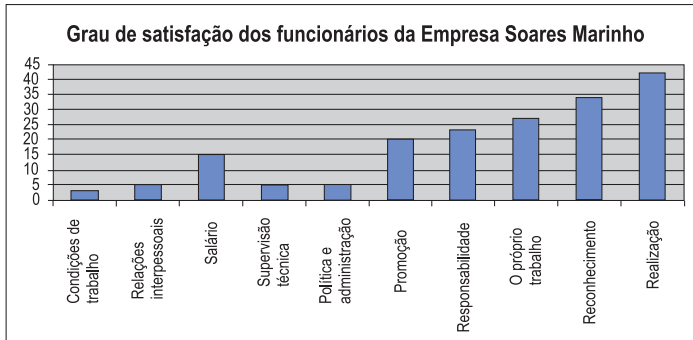
Pela natureza das atividades inerentes à profissão de Secretariado Executivo, as relações interpessoais têm um impacto substancial sobre o comportamento e o desempenho no trabalho.

Dessa forma, relações interpessoais positivas são resultado de

- (A) personalidade e inteligência cognitiva dos líderes e dos membros das equipes para maior eficácia na tomada de decisões.
- (B) inteligência emocional, pois a maneira como os membros e líderes das equipes administram seu tempo afeta a qualidade das decisões.
- (C) incentivos econômicos, pois influenciam os funcionários a atingirem altos níveis de satisfação, reduzindo conflitos e estresse no ambiente de trabalho.
- (D) capacidade em lidar com os problemas humanos, uma vez que trabalhadores eficazes distanciam problemas da vida pessoal daqueles do contexto empresarial.
- (E) comunicações eficazes entre membros e líderes das equipes, rompendo barreiras e resolvendo conflitos intra e intergrupos.

QUESTÃO 30

Por ser de pequeno porte, a Empresa Soares Marinho dependia do comprometimento dos seus funcionários para melhorar a sua produtividade. José Carlos, diretor da empresa, buscando entender os aspectos que poderiam estar envolvidos nesse comprometimento, solicitou que o profissional de Secretariado Executivo, Luciano, realizasse uma pesquisa com seus 43 funcionários. Os resultados da pesquisa estão representados no gráfico abaixo.



Luciano, proativo, querendo contribuir com a empresa na busca de melhoria, apresentou corretamente sua análise dos resultados da pesquisa, afirmando que

- (A) as relações interpessoais estão contribuindo para a realização profissional.
- (B) as condições de segurança e saúde no trabalho não afetam a produtividade dos funcionários.
- (C) a estrutura hierárquica tem facilitado a relação entre chefia e subordinados.
- (D) a valorização do funcionário e do seu trabalho estão entre os aspectos mais significativos para esse grupo.
- (E) uma política voltada ao reconhecimento pelo trabalho bem feito melhora as relações humanas no ambiente de trabalho.

QUESTÃO 31

Na redação de uma carta comercial, o profissional de Secretariado Executivo deve:

- I - ser eficiente para atingir o objetivo proposto;
- II - pensar e agir de acordo com o pensamento e as ações características da empresa;
- III - acreditar que suas declarações serão entendidas como posições da empresa;
- IV - usar de criatividade para conseguir fórmulas de comunicação ao mesmo tempo simples e eficientes;
- V - evitar chavões que nada acrescentam à mensagem.

Orientam para uma correta elaboração de uma carta comercial, expressando processos de negociação, comunicações interpessoais ou intergrupais e eficiência redacional, apenas os itens

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

QUESTÃO 32

No dia-a-dia de Regina, profissional de Secretariado Executivo das Indústrias Metalforte, ela se depara com a preocupação com as relações comerciais na elaboração de carta de cobrança. Sabedora da importância das cartas de cobrança, reconhece que precisa dominar Técnicas de Redação em todos os pormenores para poder escrevê-las. Assim, julga que são aspectos importantes a serem considerados na comunicação de modo a expressar segurança e credibilidade na elaboração de uma carta de cobrança:

- I - expedir, após data de vencimento da dívida, uma carta com avisos rotineiros, pedindo ao devedor que considere a carta sem efeito se o pagamento já tiver sido efetuado;
- II - expedir uma segunda carta, formal, caso não haja pagamento nem explicações do devedor, externando sua intenção de fazer o possível para ser útil em caso de dificuldade certamente passageira;
- III - expedir uma terceira carta caso o efeito desejado não tenha, ainda, se produzido, mencionando ação judicial com data certa;
- IV - expedir nova carta, preferencialmente de próprio punho e assinada pelo chefe superior, dependendo dos antecedentes do devedor, informando que tem em mãos os documentos para ação judicial;
- V - evitar contatos telefônicos, pois prejudicam a imagem da empresa, enquanto as cartas constituem documentos importantes para o histórico da empresa e para a ação judicial.

Estão corretos apenas os itens

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

QUESTÃO 33

Com relação à redação de documentos oficiais, é correto afirmar que

- (A) o ofício é usado para comunicação entre órgãos privados.
- (B) o ofício exige papel timbrado, não podendo ser usado para assuntos alheios.
- (C) o requerimento é usado para solicitar a uma autoridade privada algo que tenha amparo legal.
- (D) a procuração é um documento apenas de caráter público.
- (E) a circular é um documento reproduzido em duas vias com finalidade de alteração de atos oficiais.

QUESTÃO 34

Ofício nº 85/82
Belém, 4 de maio de 2006.
Ementa: Solicitação
Senhor Presidente:

Considerando a realização do Primeiro Encontro Acadêmico de Secretários Executivos, patrocinado pela Federação Nacional dos Secretários – FENASSEC – São Paulo, vimos solicitar de V.Sa. a cessão do auditório do Grêmio Esportivo Sabará para realização do referido encontro no período de oito a quinze de setembro do corrente ano. Dirigimos-lhe este pedido por sabermos do seu interesse em colaborar também com eventos acadêmicos e culturais. Atenciosamente,
Hipólito Campos de Oliveira
PRESIDENTE SINDICATO SECRETÁRIOS DE BELÉM

Ilmo Sr.
ALCEBÍADES SÁ FONTES
D.D. Presidente do Grêmio Esportivo Sabará
R. Tucuns, 245
Nesta

- Analisando o ofício acima, conclui-se que
- (A) está inadequado, por conter vários assuntos.
 - (B) está inadequado em virtude da linguagem utilizada.
 - (C) está inadequado, pois o ofício não pode ultrapassar seis linhas de texto.
 - (D) está incorreto, por colocar o destinatário do ofício no final do documento.
 - (E) seu formato está correto, pois o ofício pode ter disposição em bloco inteiro, bloco simples ou semibloco.

QUESTÃO 35

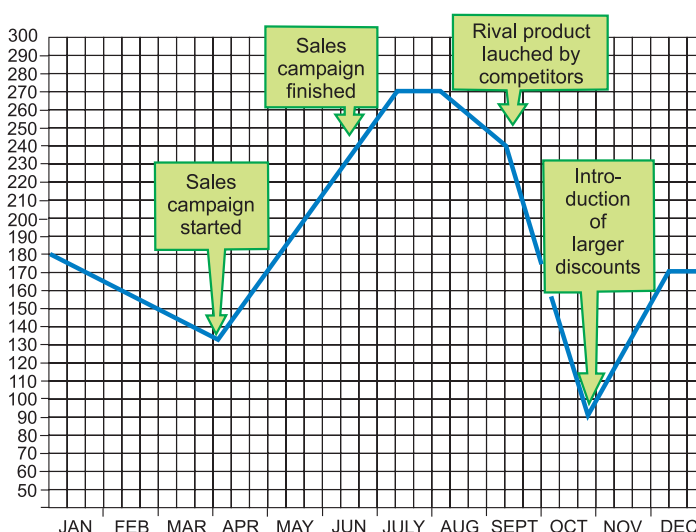
On January 10th, John Smith celebrated his much deserved retirement after thirty-eight years of dedicated service with the company. John began his career in February 1969 as a trainee secretary and over the years he worked his way up to the position of Executive Secretary of the company's CEO (Chief Executive Officer). Looking to the future, John will be moving to London where he plans to divide his time between his many grandchildren and his pastimes, which are golf and hill-walking. Here at the Adams in-house newsletter, we hope that he will keep in touch with the many friends that he has among the staff and we all wish him a very happy retirement.

The purpose of this text is to

- (A) communicate the promotion of an employee.
- (B) announce the company retirement policy.
- (C) inform staff of the departure of an employee.
- (D) draw attention to new hiring procedures.
- (E) advertise a position that has become vacant.

QUESTÃO 36

The graph below presents data on the sales of a company which is facing fierce competition on the market.



Based on the information shown on the graph, mark the correct answer below.

- (A) Sales rose steeply in the beginning of April as a consequence of the sales campaign.
- (B) Sales kept increasing gradually until the end of the year when the sales campaign finished.
- (C) Sales declined after the introduction of larger discounts.
- (D) Sales improved due to rival products launched by competitors.
- (E) Rival products were launched by competitors due to the introduction of larger discounts.



CONTINUA

QUESTÃO 37 - DISCURSIVA

Um jornal de circulação nacional, em homenagem ao Dia da Secretária, procurou a empresa em que você trabalha para produzir uma matéria. O jornalista responsável soube que a empresa se destaca na utilização da Gestão Eletrônica de Documentos - GED, e que esse projeto foi sugerido por você e desenvolvido com a sua participação como profissional de Secretariado Executivo.

Com base nas informações acima, redija um texto de cerca de 10 linhas, a ser publicado nesse jornal, explicando de que forma o domínio de uma ferramenta como a GED e a participação em um projeto desse tipo se tornam um diferencial na carreira de um profissional de Secretariado Executivo.

(valor: 10,0 pontos)

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

QUESTÃO 38 - DISCURSIVA

Redija um memorando ao executivo para quem você trabalha solicitando autorização para participar de um encontro de profissionais de Secretariado Executivo de empresas do segmento de Eventos, a convite da Associação Comercial da cidade. Esse encontro acontecerá no dia 13 de novembro, no auditório da referida Associação Comercial, em horário que coincidirá com o seu período de trabalho. Portanto, você deverá justificar a importância da sua participação no evento.

(valor: 10,0 pontos)

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

QUESTÃO 39 - DISCURSIVA

Avalie o comunicado abaixo e o reelabore, de acordo com a linguagem e o formato adequados.

PARA: DIRETORES, SUPERVISORES E CHEFES

DE: **TELECOMUNICAÇÕES CORPORATIVAS**

EM FUNÇÃO DA RE-ESTRUTURAÇÃO DA DIVISÃO DAS ÁREAS DE OPERAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES, ADOTOU-SE NOVOS PROCEDIMENTOS E HORÁRIOS E FUNCIONAMENTO DOS SETORES MALOTE/FAX.

NO QUE DIZ RESPEITO AOS PROCEDIMENTOS AS **MENSAGENS DEIXAM DE SER ENTREGUES PELO PESSOAL DE FAX** PARA SEREM ENTREGUES PELO MALOTE NOS HORÁRIOS NORMAIS DE DISTRIBUIÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA INTERNA, COMO JÁ OCORRE NAS UNIDADES JACEGUAÍ E PANAMÁ.

QUANTO AOS NOVOS HORÁRIOS, SÃO ELES:

MARGINAL- 7º. ANDAR DO EDIF. CIRANDA

- DAS 09:00HS ÀS 24:00HS-SEG/SEX
- DAS 08:00HS ÀS 14:00HS-SÁBADO
(EXCETO JULHO E DEZEMBRO)

EDIF. ROSIRES – 7º. ANDAR (LADO DA MARINAL)

- DAS 09:00HS ÀS 19:00HS – SEG/SEX
(EXCETO 2AS. À TARDE)

EDIF. S. FRANCISCO – 1º. ANDAR BLOCO A:

- DAS 09:00HS ÀS 19:00HS – SEG/SEX
ALVORADA – TÉRREO:

SÓ FUNCIONARÁ SEG., DAS 14:00HS ÀS 18:00HS.

NESTE CASO, SOLICITAMOS OS FUNCIONÁRIOS DO ALVORADA QUE CADA UM FAÇA UMA ANÁLISE DOS PROBLEMAS DECORRENTES DA SUSPENSÃO DE NOSSOS SERVIÇOS NOS OUTROS DIAS DA SEMANA (POR CORTE DE ENERGIA) E CASO TENHAM REAL NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE MALOTE/FAX, ENTRAR EM CONTATO COM O SIGNATÁRIO DESTA NO RAML 210.

ESSA NOVA ESTRUTURA ENTRA, EM OPERAÇÃO A PARTIR DE 10/12/2005.

ATENCIOSAMENTE,

(valor: 10,0 pontos)

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

QUESTÃO 40 - DISCURSIVA

Mr. John Smith, your direct supervisor at the Home-Sweet-Hotel, asks you, his Executive Secretary, to answer the letter below.

He suggests that you refer to the appropriate sections from the guests' information booklet, which is in every room on the hotel bedside table.

He emphasizes that the Home-Sweet-Hotel's policy should be explained clearly but tactfully. "We want our customers back and don't want to annoy Mr. Foster any further", he adds.

(valor: 10,0 pontos)

Telephone 0181 2345 1256

31 Fox Lane
London
W10 21P

6 January 2005

Home-Sweet-Hotel
Wellington Road
York
Yorkshire
Y10 12A

Dear Sirs

I have no complaints about the general standard of service, which I experienced at your hotel during my week's holiday there last month, and the food was excellent.

However, two things did annoy me.

Firstly, the heating in my room was set uncomfortably high for me. I tried to turn it down but was unable to do so. I think some adjustment ought to be possible.

Secondly, on my last day, when I went to reception at 10 am to pay my bill, I was asked to vacate my room as soon as possible. My train did not leave until 2 pm and I had to carry my suitcases about with me until then.

I was not pleased at all!

Yours faithfully

Michael Foster

Relevant information on the booklet:

Home-Sweet-Hotel

Heating

The booklet informs the customer that in case any heating adjustment is needed, the customer needs to ask Reception for assistance, as the heating in each room is directly controlled by the computer at the Reception.

Vacating rooms

Rooms may be serviced by lunch time in readiness for the next occupant. The hotel appreciates if the room is vacated by 9.30 am on the day of departure. A luggage room will be provided to leave any suitcases until it is convenient for customer to collect them.

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA

As questões abaixo visam a 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 próprios (parte inferior) do Cartão-Resposta. Agradecemos sua colaboração.

QUESTÃO 41

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 42

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 43

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 44

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 45

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 46

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 47

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 48

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 49

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.