

Exercícios Complementares

Secretariado Administrativo Fundamentos Teóricos e Gestão

Cristina Calligaris



**editora
VIENA**

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2022

Capítulo 1

1. Assinale a alternativa correspondente a seguinte afirmação, “De acordo com Código de Ética Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989, Capítulo VII Das Relações com as Entidades da Categoria - Art.16º, as Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.”:

VERDADEIRO

FALSO

2. Assinale a alternativa que **NÃO CORRESPONDE** a uma atribuição referente ao Técnico em Secretariado:

A- Redação e datilografia de correspondência e documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

B- Classificação, registro e distribuição de correspondência;

C- Conhecimentos protocolares.

D- Execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

3. O secretariado presencial consiste no exercício das atividades em um local diferente da residência daquele que exerce a função, porém atualmente o exercício deste secretariado pode ocorrer em uma modalidade híbrida. Sendo assim, de que forma é estabelecida esta modalidade?

Esta modalidade híbrida, consiste na ocorrência de 3 dias presenciais e 2 home-office, por exemplo ou mesmo outras formas conforme a demanda do trabalho.

4. Cite 2 infrações constituídas no Código de Ética Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

Exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; Utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas Sindicatos e/ou em nível Nacional.

5. De acordo com a seguinte sentença, assinale a alternativa correta: “a secretária é uma gestora de processos, pessoas e atividades.”

VERDADEIRO

FALSO

Capítulo 2

1. O que é perfil profissional?

O perfil profissional é o resumo das qualificações, habilidades, competências e experiências necessárias para exercer uma função, cargo ou profissão.

2. Cite 5 conhecimentos úteis para exercer uma função como secretariado.

Outros idiomas poderão ser necessários conforme as atividades profissionais e o segmento da empresa contratante; Comunicação interpessoal escrita, falada, gestual e simbólica.

3. O perfil profissional traça os requisitos necessários para exercer uma função cargo ou profissão. Dessarte, é correto afirmar que:

A- O perfil deverá ser ajustado conforme as atividades logo torna-se ajustável dependendo da área e segmento de atuação.

B- O perfil profissional deve ser único, não podendo ser ajustado conforme as atividades.

C- O perfil poderá ser ajustado em partes, pois há qualificações particularmente únicas de cada indivíduo.

4. Sobre o desenvolvimento profissional assinale a alternativa INCORRETA:

A- O empregador pode e deve apoiar e propor atividades e treinamento que gerem desenvolvimento e crescimento profissional, mas a responsabilidade de desenvolver-se e crescer é pessoal - individual.

B- O empregador deve apoiar e propor atividades e treinamento que gerem desenvolvimento profissional, pois é responsabilidade do empregador fomentar este desenvolvimento dos seus colaboradores.

C- O empregador não deve apoiar e propor atividades e treinamento que gerem desenvolvimento e crescimento profissional, este desenvolvimento é algo que surgiu somente com o tempo.

5. Qual a relação existente entre conhecimento, habilidade e atitude?

O conhecimento pode ser adquirido formal ou informalmente, por meio do raciocínio, experiência e vivência, já a habilidade é o saber fazer e decorre do conhecimento retido, por fim a atitude é o que leva a pessoa a decidir e agir. Cabe a pessoa decidir se irá ou não utilizar a habilidade que desenvolveu de um determinado conhecimento numa determinada tarefa ou situação.

Capítulo 3

1. O que é requerido em um relacionamento com o líder imediato?

Confidencialidade das informações, exigências de regras comportamentais profissionais, adoção da ética conforme o código e as regras sociais de acordo com a cultura local e empresarial, adoção de postura profissional conservadora, atenção ao código de vestimentas que deverá seguir a discrição e formalidade assegurando seriedade na apresentação pessoal da indumentária.

2. Defina relacionamento interpessoal

Os relacionamentos interpessoais são conexões entre as pessoas devendo ser algo que une e edifica.

3. Qual a importância da gestão dos conflitos?

Muitos conflitos de interesses, agendas, temperamentos terão que ser administrados pela secretária na gestão de relacionamentos logo o jogo de cintura, foco nos interesses do superior hierárquico e seus objetivos é importante.

O resultado da gestão dos conflitos pode até mesmo ser melhor do que a possibilidade inicial ou geradora do conflito. Focar no ponto de conflito e não gerar conflito de relacionamento é saber gerir bem a situação.

4. Assinale a alternativa que corresponde a seguinte afirmação: “Importa a secretária manter em mente que trabalha como facilitadora e em prol dos interesses do seu superior hierárquico e todos aqueles que figuram como parte integrante para que o objetivo do superior seja atingido deve ser alvo da atenção e interesse e do bom relacionamento.”.

VERDADEIRO
INCORRETO

5. O que é o processo de ambientação?

O processo de ambientação é adotado em empresas de grande porte e consiste num treinamento no qual são fornecidas informações da empresa quanto as políticas de recursos humanos, manual de conduta e ética, cultura e organograma de forma que em linhas gerais o recém-admitido tome conhecimento de como as coisas acontecem na empresa.

Capítulo 4

1. Comunicação é uma palavra derivada do termo latino “communicare”, que significa “partilhar, participar algo, tornar comum”. Através da comunicação, podemos partilhar diferentes informações tornando o ato de comunicar uma atividade essencial para a vida em sociedade. Cite e explique um processo de comunicação.

Quando a comunicação se realiza por meio de uma linguagem falada ou escrita, denomina-se comunicação verbal. É uma forma de comunicação exclusiva dos seres humanos e a mais importante nas sociedades humanas.

2. Cite três ramos da comunicação importantes para o desempenho das atividades em secretariado.

Comunicação intrapessoal, comunicação interpessoal, gestão da informação.

3. O que é preciso para que se possa ter uma boa comunicação?

Comunicar-se bem consigo mesmo, aparência, postura, confiança; comunicar-se bem com os outros: escutar, ouvir, valorizar, perceber; saber usar a voz: clareza, vocabulário, tom, volume, ritmo; usar a expressão corporal a seu favor: postura, olhar, caras e bocas, roupa, cabelo, unha, aparência facial.

4. O que são filtros mentais?

Os filtros mentais são ideias que estão dentro da mente, de cada indivíduo. Logo é preciso ajustar o filtro para desempenhar a função da forma mais adequada e para isso serão exigidas habilidades, conhecimentos e competências pessoais.

5. O que é percepção e qual a sua importância para a função de secretária?

A percepção é o resultado estímulos elétricos de gera efeitos fisiológicos e do ponto de vista psicológico ou cognitivo, a percepção envolve também os processos mentais, a memória e outros aspectos que podem influenciar na interpretação dos dados percebidos. Na função de secretária a percepção aguçada será uma aliada tanto na atividade presencial como virtual. E tanto no atendimento pessoal como por telefone ou qualquer meio de comunicação a percepção continuará ser um recurso importante para a realização das tarefas já que através das palavras falada ou escrita, de comportamentos, vozes e comportamentos as rotinas acontecem.

6. Observe o que faz, como faz quando está falando ao telefone.**7.** Olhe-se no reflexo de um vidro ou espelho – avalie sua postura caminhando.**8.** Converse com alguém ao telefone na frente do espelho e observe as expressões corporais, faciais, gestos por exemplo.**9.** Na próxima oportunidade seja no trabalho, loja, mercado ou qualquer lugar em que precisar ser assessorada por alguém observe o comportamento e atitudes e componentes da comunicação: vestimentas, expressão, fala, tom, olhares, o quanto mais observar mais estará treinando e se desenvolvendo. Observando o outro podemos aprender o que fazer e não fazer.**10.** Perceba o tom de voz que adota. Leia algo em voz alta. Desta forma terá noção do quão gentil ou agressivo está o tom podendo ser ajustado, se necessário ou mantido, se adequado.

Capítulo 5

1. Quais são os três estágios da profissão de secretariado?

Secretária Junior: possui até 3 anos, Secretária Plena: possui mais de três anos de graduação e atuação no mercado de trabalho, e maior liberdade de decisão na empresa e Secretária Sênior: profissional com mais de seis anos de experiência, que tem toda a liberdade para agir de forma autônoma, devido ao seu grande conhecimento e anos de atuação.

2. O que me move?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

3. Como eu consigo?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

4. Acredito estar desempenhando minha vocação?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

5. O que quero profissionalmente?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

6. Meu trabalho é um fardo ou uma alegria?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

7. Estou buscando novas oportunidades?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

8. Sinto que estou crescendo na função que desempenho?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

9. Estou no lugar certo?

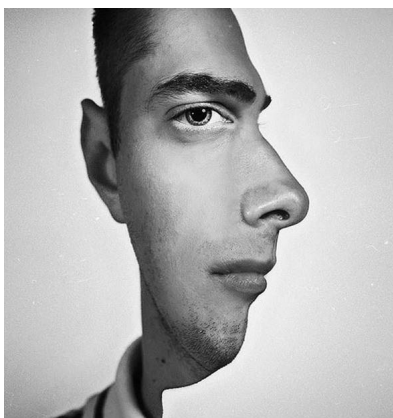
Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

10. Estou disposta (o) a aprender, desaprender e reaprender?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

Capítulo 6

1. Observe a figura abaixo e perceba, identifique:



O que te parece?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

O que enxerga?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

O que vê?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

2. Observe a figura abaixo e perceba, identifique:



O que te parece?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

O que enxerga?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

O que vê?

Resposta pessoal/individual - independe do conteúdo

3. O que o desenvolvimento da inteligência emocional pode nos proporcionar?

Este desenvolvimento capacita conhecer a si mesmo de forma que amplia a capacidade de conhecer outro por semelhança

4. Por que é importante que a secretária possa controlar suas próprias emoções?

No exercício das atividades de secretária conseguir controlar suas próprias emoções será de grande valia uma vez, que não será possível controlar o comportamento emocional do superior hierárquico e das demais pessoas com as quais terá que lidar diariamente.

5. Quais as habilidades intelectuais que a função de secretária demanda?

A função de secretária demanda diferentes habilidades intelectuais: habilidades verbais e relacionais, aptidão para lidar com pessoas, aptidão para números e para lidar com ferramentas de elaboração de texto, percepção, observação, atenção ao detalhe, raciocínio lógico e intuitivo, visualização espacial que confere a capacidade de imaginar como um objeto ficaria numa posição e espaço, compreensão verbal e oral

(capacidade de entender o que é visto, lido e escutado), interpretação de texto, capacidade de redigir textos e elaborar materiais, capacidade de memorização e aprendizagem, por exemplos.

Capítulo 7

1. Tenho me interessado genuinamente pelas pessoas em geral?
2. Quais são as minhas fraquezas?
3. Quais são as minhas forças?
4. Quando estou conversando com alguém, presto atenção no que a pessoa está falando de fato? Escuto o que a pessoa fala pensando no que vou responder?
5. Consigo identificar os motivos das minhas chateações e tristezas?
6. As pessoas costumam entender o que falo claramente? Falo sem rodeios? Fico facilmente melindrada?
7. No geral, tenho bom relacionamento com as pessoas?
8. Colaboro para solucionar problema ou quero que colaborem comigo para que as coisas saiam como imagino?
9. Estou sempre atrasada ou adiantada com as atividades?
10. Penso e ajo olhando para solução ou busco achar os culpados para depois seguir para a solução efetiva?

11. Ajo com positividade na maioria do tempo? E quando ajo com negatividade?
12. Foco na resolução dos problemas? Como faço parte da solução? Qual o principal foco diante de objeções?
13. Busque pela memória uma situação que agiu de forma proativa e descreva.
14. Busque pela memória uma situação que agiu de forma passiva ou que não agiu como poderia agir. Como foi o desfecho da situação? Descreva como poderia ter sido a resolução da situação se tivesse agido de forma diferente da que agiu, informando qual seria sua ação caso pudesse reviver a cena.
15. No que vai buscar a adaptabilidade?
16. Como poderá ser mais flexível? Cite pelo menos 3 atitudes que tomará em direção a flexibilidade.
17. Qual o seu nível de proficiência no idioma inglês?

Capítulo 8

1. Para quais fins os canais de comunicação são utilizados?

Resolver situações tanto pessoal como profissional do superior hierárquico como atendendo os clientes, fornecedores e pessoas em geral no exercício das atividades em atendimento.

2. Segundo a afirmação “Emoticon é um termo criado a partir das palavras inglesas emotion (emoção) e icon (ícone). Em outras palavras, eles servem para expressar emoções, o que se dá essencialmente por meio de elementos verbais”, assinale a alternativa correta.

VERDADEIRO

FALSO

3. O que é necessário fazer antes de dar início a uma conversa virtual?

Antes de iniciar uma conversa com uma pessoa, certifique-se nas configurações do seu perfil qual é a foto que está sendo utilizada. E se está interagindo com um perfil da empresa consulte o superior hierárquico sobre qual imagem mais adequada utilizar. Caso utilize o seu perfil do WhatsApp com finalidade profissional, é indicado que sua foto seja adequada e que transmita profissionalismo. Você pode também analisar a foto do perfil daquele que irá interagir e identificar e avaliar rapidamente qual deve ser a linguagem adequada pelo pouco que tiver de informação, isso já vai ajudar a ser assertiva.

4. Por que é importante se atentar quanto a sua exposição em redes sociais quando se trata do âmbito profissional?

Há quem entenda que a vida pessoal não se comunica com a profissional. Há quem entenda que a imagem pessoal reflete na profissional. A imagem que reflete será como o outro a interpretará então exerça o poder de escolha de forma responsável quanto a exposição de fotos, comentários, mensagens e todo tipo de exposição nas redes sociais. Valido também para fotos de perfil de todos os aplicativos e plataformas que esteja inscrita.

5. Por que é preciso tomar cuidado ao realizar um atendimento via tecnologia?

O relacionamento virtual pode levar ao interlocutor a interpretar a mensagem como: dura, seca ou mesmo muito afetuosa dependendo o texto ou caracteres logo atenção dobrada às facilidades da tecnologia quanto ao relacionamento virtual.

Capítulo 9

1. Quais são as atribuições de uma assistente virtual?

Assistente virtual presta serviços ao cliente e emite a nota fiscal da sua empresa como prestador de serviços e a secretária presencial presta serviços ao superior hierárquico e recebe salário. As relações trabalhistas, comerciais, hierárquicas e de subordinação são totalmente diferentes.

2. Qual a vantagem da terceirização de tarefas administrativas?

Com a terceirização de tarefas administrativas as empresas não precisam se preocupar com encargos trabalhistas e benefícios.

3. Para que se possa exercer a função de assistente virtual, quais são os investimentos necessários?

Para trabalhar como Assistente Virtual os investimentos são basicamente:

Computador,
Acesso à internet,
Telefone celular,
Material de escritório e suprimentos para impressora,
Cartão de visita (digital é suficiente),
E-mail (aconselhável ser corporativo),
Impressora,
Scanner,
Site (não é essencial ter, mas aconselhável),
Licenças de softwares.

4. Cite 3 habilidades necessárias para um assistente virtual.

Aprender por meio e com as interações sociais; Flexibilidade; Adaptabilidade.

5. Cite a atitude primordial que deve ser encontrada em um assistente virtual.

Na atividade de assistente virtual e como empreendedora a proatividade é uma virtude além de uma atitude necessária para realizar as tarefas, prospectar e manter clientes. Por isso, adotar uma atitude proativa é fundamental para gerar resultados positivos como alavancar resultados positivos, colocar em prática os conhecimentos de capacitação e para agir de acordo com os objetivos do negócio e dos clientes.

Capítulo 10

1. Cite um exemplo de atividade classificada como importante.

Efetuar pagamentos dentro do vencimento é uma atividade importante já que o atraso de pagamento pode gerar perdas de garantia, acréscimo de valor como juros.

2. Cite um exemplo de atividade classificada como circunstância.

Saíram com antecedência de uma hora para chegar no banco. O percurso do local do deslocamento até o banco leva 15 minutos de carro. Mesmo saindo com a antecedência de uma hora o pneu do carro furou no caminho, ou um acidente bloqueou o percurso.

3. Qual o benefício das ferramentas citadas pela autora para o assistente virtual?

As ferramentas e aplicativos geram ganho de produtividade para as atividades da secretária presencial e da assistente virtual.

4. O que é Trello e qual a sua utilidade?

Trello é uma ferramenta que possibilita organizar e compartilhar trabalhos e informações com outras pessoas a distância. Trata-se de uma ferramenta de colaboração que organiza projetos, tarefas, atividades, informações em quadros ou blocos e que pode ser compartilhado com várias pessoas conforme a necessidade ou responsabilidade facilitando o acesso e sendo possível ampliar a produtividade já que a informação será acessada a distância a qualquer hora e local. Através da Trello é possível conhecer o que está sendo trabalhado, quem está trabalhando em quê, e onde algo está em um processo.

5. De que forma podemos aumentar a nossa produtividade?

Planeje o dia logo pela manhã. Liste as tarefas que deverá fazer no dia, coloque em ordem de prioridade e execute. No final do dia reveja a lista e se preferir deixe listada as tarefas do dia seguinte para ser revista na manhã seguinte e ajustada conforme a necessidade.