

CONCURSO PÚBLICO
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE
MINAS GERAIS – CRCMG
EDITAL N.º 01/2015, 18 DE AGOSTO DE 2015

Cargo 202
Técnico em Atendimento

Data e horário da prova:
Domingo, 1º/11/2015, às 14h

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um caderno de questões da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta;
 - um cartão de respostas ótico personalizado.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do caderno de questões e a codificação do cartão de respostas ótico estão corretas.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do cartão de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

A melodia de seu cântico.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do cartão de respostas ótico.
- Somente será permitido levar o caderno de questões da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu cartão de respostas ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES o cartão de respostas devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada de material transparente.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do IADES: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um fiscal do IADES.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no cartão de respostas. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no cartão de respostas.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no cartão de respostas ótico, uma única alternativa.
- O cartão de respostas ótico não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no cartão de respostas é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: ●

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 25

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 12

Texto 1 para responder as questões de 1 a 4.

1 Se Minas são muitas, como bem definiu o escritor João
Guimarães Rosa, muitos também são os mineiros, como rica
é sua diversidade. Estado-síntese do País, o fato de ter
4 fronteiras com Rio de Janeiro, São Paulo, Espírito Santo,
Bahia, Goiás e Mato Grosso do Sul traz para seu caldeirão
cultural uma riqueza ímpar, traduzida no jeito de ser de uma
7 gente que aprendeu, desde sempre, a lutar por sua liberdade.
Mas Minas não é apenas a tradição: é também o espaço da
modernidade e das expressões contemporâneas relativas ao
10 campo das artes, da tecnologia, da arquitetura, da música, da
dança, do teatro.

Minas Gerais é o segundo estado mais populoso do País,
13 com uma população estimada superior a 20 milhões de
habitantes. Estado que traz, em sua bandeira, a inscrição
Libertas quae sera tamen ou *Liberdade ainda que tardia*,
16 Minas, no período colonial, foi cenário de uma das maiores
conspirações brasileiras em busca da liberdade, a
Inconfidência Mineira. E a busca pela liberdade, em todas as
19 suas formas e possíveis manifestações, está ainda enraizada
nos hábitos e costumes dos mineiros, povo acolhedor e
trabalhador, afeiçoado à arte de receber bem, de cultivar as
22 tradições religiosas e a convivência familiar.

Disponível em: <<https://www.mg.gov.br/governomg/portal/m/governomg/conheca-minas/5660-nossa-gente/5146/5044>>.
Acesso em: 22 ago. 2015, com adaptações.

QUESTÃO 1

Acerca das informações do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) No texto, afirma-se que, até hoje, o principal objetivo do povo mineiro é a luta pela liberdade.
- (B) De acordo com o texto, a busca pela liberdade não exerceu influência nos costumes dos mineiros.
- (C) Conforme o texto, em virtude da riqueza da cultura mineira, considera-se que esse estado representa a multiplicidade dessa área, presente no próprio País.
- (D) Segundo o texto, a Inconfidência Mineira consistiu na localidade que foi cenário da luta pela liberdade no período colonial.
- (E) Consoante o texto, a tradição foi substituída pela modernidade e pelas expressões contemporâneas em vários campos da cultura mineira.

QUESTÃO 2

No texto, para se preservar a coerência das informações, é correto substituir o vocábulo “ímpar” (linha 6) por

- (A) **comum.**
- (B) **sofisticada.**
- (C) **suficiente.**
- (D) **superior.**
- (E) **única.**

QUESTÃO 3

Com base nas regras de pontuação e de acentuação gráfica, assinale a alternativa correta.

- (A) No trecho “Estado que traz, em sua bandeira, a inscrição” (linha 14), as vírgulas podem ser substituídas por pontos e vírgulas.
- (B) Os vocábulos “País” (linha 3) e “Goiás” (linha 5) seguem a mesma regra de acentuação.
- (C) A palavra “hábitos” (linha 20) é acentuada por se tratar de proparoxítona terminada em s.
- (D) O emprego de vírgula em substituição aos dois-pontos, no período “Mas Minas não é apenas a tradição: é também o espaço” (linha 8), mantém a coesão textual.
- (E) As palavras “são” (linha 1), “não” (linha 8) e “está” (linha 19) são monossílabas tônicas.

QUESTÃO 4

No que se refere à regência de vocábulos do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Na expressão “afeiçoado à arte” (linha 21), a contração **pela** substitui corretamente o vocábulo sublinhado.
- (B) No fragmento “população estimada superior a 20 milhões” (linha 13), é correto trocar o vocábulo sublinhado por **ante**.
- (C) Para reescrever, de forma correta, a expressão “lutar por sua liberdade” (linha 7), deve-se substituir “por” pela preposição **em**.
- (D) O trecho “expressões contemporâneas relativas ao campo das artes” (linhas 9 e 10) permanece corretamente reescrito caso a contração **no** seja colocada em lugar da combinação “ao”.
- (E) Em “está ainda enraizada nos hábitos” (linhas 19 e 20), se a preposição **por** substituir o vocábulo “nos”, mantém-se a correção gramatical do período.

Texto 2 para responder as questões de 5 a 8.

1 (4/9/2015) No dia 7 de setembro, comemora-se a
Independência do Brasil, tendo como marco o “Grito do
Ipiranga”. Esse foi um salto para a conquista da liberdade,
4 um passo para posteriores conquistas.

Em muitos momentos, é provável que se tenha a
sensação de incapacidade, de que a vida depende dos
7 outros, de que o próprio crescimento está associado à
determinação de outras pessoas ou, até mesmo, de a crise
passar. A principal causa de tudo isso é justamente a
10 postura de cada um ou as escolhas que são feitas, seja de se
manter na queixa ou na expectativa.

O que fazer para transformar essa realidade, para se
13 conquistar essa liberdade? É preciso dar o “grito”,
anunciando o posicionamento diante do que se quer para a
própria vida e carreira. Para isso, é necessário apenas “fazer
16 coisas”, entrar em ação. É mudar a posição de vítima e
passividade para a de protagonista da vida.

Assumir esse protagonismo é o grande segredo do
19 sucesso; representa um “grito de independência”, quando
20 começa a se formar uma rede de apoio para as realizações.

ANDRADE, Susanne. *Viva a liberdade!* Disponível em:
<<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/columistas>>.
Acesso em: 5 set. 2015, com adaptações.

QUESTÃO 5

A respeito do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O primeiro parágrafo do texto destaca as posteriores conquistas do Brasil depois do dia 7 de setembro.
- (B) O texto remete à responsabilidade de cada pessoa no que se refere à conquista da liberdade.
- (C) A importância de se manter uma postura sem expectativa representa o assunto principal do texto.
- (D) A conquista da liberdade, segundo o texto, depende sempre de outras pessoas entrarem em ação para modificar a vida do protagonista da vida.
- (E) O tema abordado no texto trata especificamente da comemoração da Independência do Brasil.

QUESTÃO 6

No período “Em muitos momentos, é provável que se tenha a sensação de incapacidade” (linhas 5 e 6), o trecho sublinhado é uma oração subordinada

- (A) substantiva objetiva direta.
- (B) adverbial causal.
- (C) adjetiva restritiva.
- (D) substantiva subjetiva.
- (E) adverbial consecutiva.

QUESTÃO 7

A palavra “incapacidade” (linha 6) é formada por derivação

- (A) prefixal.
- (B) parassintética.
- (C) sufixal.
- (D) imprópria.
- (E) prefixal e sufixal.

QUESTÃO 8

Com relação à sintaxe de períodos do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Na linha 1, o adjunto adverbial “No dia 7 de setembro” expressa circunstância de modo.
- (B) Na linha 5, a expressão “Em muitos momentos” classifica-se em adjunto adnominal.
- (C) Na linha 8, “crise” representa o núcleo do sujeito da oração “de a crise passar”.
- (D) Na linha 16, o vocábulo “vítima” corresponde ao complemento do verbo “mudar”.
- (E) Em “o grande segredo do sucesso” (linhas 18 e 19), os termos sublinhados são complementos nominais de “segredo”.

Texto 3 para responder as questões 9 e 10.



Disponível em: <<http://blogs.odiario.com/odiarioaescola/tag/mafalda-2>>. Acesso em: 7 set. 2015.

QUESTÃO 9

Mediante a leitura compreensiva do texto, infere-se que o (a)

- (A) pai da Mafalda incentiva a filha a exaltar a Pátria, especialmente em datas cívicas.
- (B) Mafalda reconhece a importância do amor pela Pátria, independentemente de comemorações patrióticas.
- (C) pai de Mafalda pensou que aquele era um dia cívico, e que ele havia se esquecido dessa importante data para o País.
- (D) Mafalda quer incentivar o próprio pai a comemorar datas cívicas todos os dias previstos no calendário.
- (E) Mafalda não se importa com nenhuma data cívica e nem com a Pátria.

QUESTÃO 10

Considerando as relações morfosintáticas e semânticas do texto, assinale a alternativa correta quanto à reescritura da oração “Eu amo a Pátria todos os dias e não quando o calendário manda.”

- (A) Não quando o calendário manda eu amo a Pátria, mas todos os dias.
- (B) Assim que o calendário manda, eu não amo a Pátria todos os dias.
- (C) Todos os dias quando o calendário não manda, eu amo a Pátria.
- (D) Eu amo a Pátria porque o calendário manda e não todos os dias.
- (E) Todos os dias, o calendário manda, todavia eu não amo a Pátria.

QUESTÃO 11

Assinale a alternativa que apresenta oração na qual o emprego do sinal indicativo de crase é facultativo.

- (A) Todo cidadão deve preservar o respeito à Pátria.
- (B) A capital mineira fica à distância de 716 quilômetros da capital federal.
- (C) Diversas solicitações às nossas autoridades são feitas diariamente.
- (D) Guimarães Rosa sempre voltava à terra onde nasceu e cresceu.
- (E) A população mineira demonstra dedicação às tradições religiosas e culturais.

QUESTÃO 12

Com base no Manual de Redação da Presidência da República, no que se refere a comunicações oficiais, é correto afirmar que o fecho “Atenciosamente” é utilizado para

- (A) autoridades superiores.
- (B) ministros de Estado.
- (C) chefes dos Poderes Públicos.
- (D) autoridades estrangeiras.
- (E) autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questões de 13 a 20

QUESTÃO 13



Considere hipoteticamente que Paulo tem o hábito de sempre abastecer o carro com 20 litros de combustível e, quando chegou ao posto, ele se deparou com os valores apresentados. Sabendo que o carro dele é *flex*, percorre 10 km com um litro de gasolina e 7 km com um litro de álcool, assinale a alternativa correta.

- (A) É mais vantajoso abastecer com gasolina comum, e a economia é menor que 10% do valor gasto.
- (B) É mais vantajoso abastecer com etanol comum, e a economia corresponde a 60 km rodados.
- (C) É mais vantajoso abastecer com etanol comum, e a economia corresponde a R\$ 15,60.
- (D) É mais vantajoso abastecer com gasolina comum, e a economia corresponde a 60 km.
- (E) Em termos de economia, não haverá diferença entre abastecer o automóvel com um ou outro combustível.

QUESTÃO 14

O preço de etiqueta de uma televisão e de uma geladeira são R\$ 1.800,00 e R\$ 1.600,00, respectivamente. Considerando que Paulo conseguiu um desconto de 10% no preço da televisão e pagou R\$ 2.900,00 na compra das duas mercadorias, o desconto no preço da geladeira foi de

- (A) 5%.
- (B) 10%.
- (C) 15%.
- (D) 20%.
- (E) 25%.

QUESTÃO 15

Em determinada loja, camisetas eram vendidas por R\$ 20,00. Em função da pouca procura, o gerente resolveu baixar o preço por um número inteiro de reais. Assim, foi vendido todo o estoque restante, que não era superior a 100 unidades, por R\$ 299,00. O valor da redução, em reais, por unidade foi igual a

- (A) 1. (B) 3. (C) 5. (D) 7. (E) 11.

QUESTÃO 16

$$\frac{3}{4} \text{ xícara} = 12 \text{ colheres de sopa}$$
$$1 \text{ xícara} = 48 \text{ colheres de chá}$$

Confeiteiros costumam utilizar a tabela de conversão apresentada na execução de receitas. Nessas condições, quantas colheres de chá são equivalentes a uma colher de sopa?

- (A) 2. (B) 3. (C) 4. (D) 6. (E) 8.

QUESTÃO 17

Assinale a alternativa cujo valor lógico da proposição é a verdade (V).

- (A) $3 + 7 = 15$ ou Rio de Janeiro é a capital do Brasil.
- (B) $2^3 = 6$ e Belo Horizonte é a capital de Minas Gerais.
- (C) Se $2 \times 5 = 20$, então Ouro Preto é uma cidade paulista.
- (D) $10 \div 5 = 4$ se, e somente se, Brasília é a capital do Brasil.
- (E) $7^0 = 1$ e Sete Lagoas é uma cidade capixaba.

QUESTÃO 18

Com o objetivo de aumentar as vendas, o proprietário de uma loja resolveu aplicar o desconto de 10% em todos os produtos. Como o acréscimo não foi significativo, foi aplicada outra redução de 10% sobre os preços atualizados. Com a normalização das vendas, o gerente resolveu aumentar todos os produtos em 20% sobre o último preço. Nessas condições, é correto afirmar que o preço final de cada produto (depois das três alterações), em relação ao preço original (antes de qualquer alteração), ficou

- (A) inalterado.
- (B) 2,8% menor.
- (C) 2,8% maior.
- (D) 4% maior.
- (E) 4% menor.

Informações para responder as questões 19 e 20.

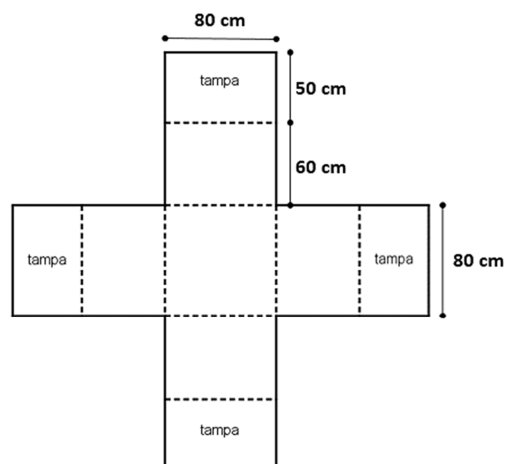


Figura 1



Figura 2

As figuras 1 e 2 apresentam, respectivamente, a planificação do modelo real de uma caixa de papelão, em formato de paralelepípedo reto-retângulo de base quadrada e tampas iguais.

QUESTÃO 19

Com base no exposto, a quantidade de papelão necessária, em cm^2 , para confeccionar a caixa é igual a

- (A) 1.200.
- (B) 6.400.
- (C) 9.600.
- (D) 41.600.
- (E) 90.000.

QUESTÃO 20

De acordo com as informações, o volume da caixa, em cm^3 , é igual a

- (A) 64.000.
- (B) 128.000.
- (C) 196.000.
- (D) 240.000.
- (E) 384.000.

MICROINFORMÁTICA

Questões de 21 a 25

QUESTÃO 21

Considere um computador no qual foi instalado o sistema operacional Windows, versão 7 Professional Português Brasil, em sua forma padrão de instalação. A esse respeito, assinale a alternativa correta.

- (A) Somente os arquivos gravados no disco rígido (HD), na pasta “Meus Documentos”, são reconhecidos como válidos pelo sistema operacional. Qualquer arquivo gravado pelo usuário em outra pasta ou dispositivo será ignorado pelo Windows.
- (B) Os arquivos salvos pelo sistema operacional Windows possuem um controle de data da última gravação, que é atualizado a cada vez que determinado arquivo é salvo pelo usuário, passando a constar, nesse controle, a data atual que está configurada no relógio do sistema operacional Windows.
- (C) Todo arquivo do sistema operacional Windows pode ser editado, manipulado e alterado por qualquer usuário, pois, se o arquivo está gravado no computador, ele faz parte do Windows e a respectiva modificação não afetará o funcionamento dos programas nele instalados.
- (D) A estrutura de gravação dos arquivos no Windows se dá pelo conceito hierárquico de pastas e arquivos, nunca podendo existir dois arquivos com o mesmo nome, ainda que estejam gravados em pastas diferentes.
- (E) A estrutura de nomenclatura de arquivos do Windows permite que dois arquivos possam ser gravados dentro da mesma pasta, contendo exatamente o mesmo nome e igual extensão, bastando, para isso, que tenham data de gravação diferentes.

QUESTÃO 22

Na versão Office 2013, há diversas opções para se definir a formatação e o *layout* de página em um documento Word. Com base no exposto, assinale a alternativa que indica, respectivamente, o comando “Menu/Opção”, que permite ao usuário definir a orientação do documento em seu formato “Retrato” ou “Paisagem” (vertical ou horizontal, nessa ordem).

- (A) Menu Layout de Página / Opção Orientação
- (B) Menu Exibição / Opção Design
- (C) Menu Página Inicial / Opção Modelo
- (D) Menu Design / Opção Layout
- (E) Menu Revisão / Opção Formato

QUESTÃO 23

Considere hipoteticamente que, no escritório de contabilidade Contadores Inteligentes S/C, são processados os registros de contabilidade de diversas empresas, e que os próprios técnicos de informática desenvolveram um sistema que permite aos respectivos clientes acesso aos relatórios de demonstrativos de resultados de suas empresas. Os equipamentos de rede, *no-break*, servidores de sistemas e bases de dados ficam instalados fisicamente dentro da rede local do escritório, mas os clientes possuem acesso ao sistema pela rede mundial de computadores. Cada cliente possui *login* e senha próprios, que lhe confere sigilo e acesso restrito aos dados da própria empresa.

Com base na situação apresentada e nos conceitos de internet e intranet, assinale a alternativa correta.

- (A) O sistema desenvolvido é um modelo típico de intranet, pois os servidores estão instalados fisicamente na rede interna da empresa.
- (B) Esse sistema é um modelo típico de intranet, pois o sistema foi desenvolvido por técnicos da própria empresa.
- (C) Esse é um modelo típico de intranet, pois, embora seu acesso possa ser feito externamente, por meio de recursos tecnológicos da rede mundial de computadores, o sistema tem propósito específico, o conjunto de usuários é delimitado e conhecido, bem como se presta a ser usado como serviço de uma empresa aos respectivos clientes.
- (D) O referido modelo é típico de internet, pois a plataforma utilizada é baseada em rede de cliente-servidor.
- (E) O modelo mencionado é típico de internet, pois os servidores atendem ao acesso de qualquer usuário, sem necessidade de identificação.

QUESTÃO 24

Considerando que *browsers* são programas utilizados para navegação em sítios da internet, assinale a alternativa que indica apenas programas do tipo *browser*.

- (A) Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer
- (B) Word / Excel / PowerPoint
- (C) Windows / Linux / Mac OS
- (D) Java / Pascal / PHP
- (E) SQL / MySQL / Oracle

QUESTÃO 25

A rotina de se fazer cópia de segurança dos arquivos de trabalho (*backup*) é uma tarefa recomendável para que seja possível, em caso de pane no equipamento, resgatar cópia dos arquivos sem perda de conteúdos. A esse respeito, com base nas melhores práticas dessas rotinas e na estrutura e organização de pastas no Windows, assinale a alternativa correta.

- (A) Todo arquivo gravado no disco rígido do computador (HD), de qualquer pasta ou diretório, pode ser copiado para um dispositivo removível (*pendrive*, por exemplo), independentemente do *status*, formato ou tamanho.
- (B) Ao fazer uma cópia dos arquivos do computador (HD) para uma mídia externa (CD-ROM, por exemplo), os arquivos de origem passam necessariamente para o *status* de “somente leitura”, pois a mídia do tipo CD-ROM não permite alteração ou gravação de arquivos.
- (C) Ao fazer uma cópia dos arquivos do computador (HD) para uma mídia externa (*pendrive*, por exemplo), os arquivos de origem passam automaticamente para o *status* de “arquivos ocultos”, para assim garantir que somente a versão do *pendrive* seja utilizada.
- (D) A rotina de cópia dos arquivos deve ser realizada mensalmente, independentemente do volume de arquivos trabalhados no período ou do tipo de serviço executado no computador.
- (E) Um arquivo de trabalho do usuário, que esteja devidamente gravado no computador (HD), pode ser copiado para uma mídia externa (*pendrive*, por exemplo); para tal, é necessário que, no dispositivo destino, haja espaço disponível para comportar o arquivo objeto da cópia.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 26 a 50

LEGISLAÇÃO DO SISTEMA CFC/CRC

Questões de 26 a 30

QUESTÃO 26

A Resolução nº 1.389/2012, do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), traz definições a respeito do registro profissional do contador e do técnico em contabilidade. Acerca das respectivas disposições vigentes, assinale a alternativa correta.

- (A) O registro provisório transferido é o concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade (CRC) da respectiva jurisdição ao requerente formado no curso de ciências contábeis ou de técnico em contabilidade, que ainda não esteja de posse do diploma ou certificado registrado no órgão competente.
- (B) O pedido de registro definitivo transferido será protocolado no CRC do antigo domicílio profissional do contador ou técnico em contabilidade, mediante requerimento após a comprovação de recolhimentos das taxas de registro profissional e da carteira de identidade profissional.

- (C) O cancelamento do registro profissional dar-se-á pelo falecimento ou por cassação do exercício profissional do contador ou técnico em contabilidade, decorrente da aplicação de penalidade ou por decisão judicial transitada em julgado, cuja contagem de prazo dar-se-á nos termos da normatização vigente.
- (D) Cassação é a cessação temporária da habilitação para o exercício da atividade profissional, decorrente da aplicação de penalidade ou por decisão judicial transitada em julgado, cuja contagem de prazo dar-se-á nos termos da normatização vigente.
- (E) A baixa do registro profissional poderá ser solicitada pelo contador ou técnico em contabilidade em face da interrupção ou da cessação das suas atividades na área contábil.

QUESTÃO 27

A respeito das contas dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs) e do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), assinale a alternativa correta quanto ao estabelecido pela vigente Resolução nº 1.370/2011 do CFC.

- (A) Os CRCs encaminharão, até 28 de fevereiro do exercício social subsequente, suas prestações de contas do exercício findo ao CFC, com observância aos procedimentos, às condições e aos requisitos por este estabelecido.
- (B) A auditoria interna do CFC emitirá parecer e relatórios circunstanciados de auditoria quanto à respectiva prestação de contas e às dos CRCs.
- (C) As contas do CFC e dos CRCs, organizadas e apresentadas por seus presidentes, com pareceres e deliberações das Câmaras de Controle Interno e dos respectivos Plenários, serão submetidas à apreciação e ao julgamento do Plenário do CFC até o término do exercício seguinte àquele em que estas lhes tiverem sido apresentadas.
- (D) O CFC encaminhará as suas contas à Câmara de Controle Interno para exame e deliberação e posterior julgamento pelo Plenário até o último dia útil do mês de junho do exercício social subsequente.
- (E) O CFC contratará auditoria independente para realizar auditoria externa nos CRCs, devendo estes, para tal fim, remeter ao CFC, até o último dia do mês subsequente, o balancete mensal da gestão orçamentária e contábil, além de outras peças necessárias que venham a ser exigidas.

QUESTÃO 28

De acordo com o Decreto-Lei nº 9.295/1946, atualmente há limites máximos aplicáveis para a penalidade de suspensão aos profissionais que, dentro do âmbito da respectiva atuação e no que se referir à parte técnica, forem responsáveis por qualquer falsidade de documentos que assinarem e pelas irregularidades de escrituração praticadas no sentido de fraudar as rendas públicas, bem como para a penalidade de suspensão aos profissionais com comprovada incapacidade técnica no desempenho de suas funções. Esses limites máximos, estabelecidos no referido decreto, são, respectivamente, de

- (A) um ano e de dois anos.
- (B) seis meses e de um ano.
- (C) dois anos e de um ano.
- (D) um ano e de seis meses.
- (E) dois anos e de seis meses.

QUESTÃO 29

Os presidentes dos Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade serão originariamente eleitos, respectivamente, para mandato de

- (A) quatro e quatro anos.
- (B) dois e dois anos.
- (C) dois e quatro anos.
- (D) três e três anos.
- (E) quatro e dois anos.

QUESTÃO 30

Considere hipoteticamente que determinado indivíduo deixou de votar sem causa justificada para eleição de membros dos Conselhos Regionais de Contabilidade. Essa conduta acarreta a penalidade de

- (A) advertência.
- (B) suspensão do exercício da profissão pelo período de até seis meses.
- (C) multa em importância de R\$ 380,00 (trezentos e oitenta reais), que poderão ser corrigidos anualmente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).
- (D) multa em importância correspondente a até o valor de uma anuidade.
- (E) censura.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO

Questões de 31 a 50

QUESTÃO 31

No atendimento ao cliente, é fundamental haver um profissional que saiba controlar as próprias emoções, pois ele geralmente também consegue conter as emoções do cliente insatisfeito e nervoso.

Com relação a reclamações do cliente, uma atitude adequada do profissional é

- (A) envolver-se com as emoções do cliente.
- (B) reconhecer o estado emocional do cliente.
- (C) não perder tempo e interromper o cliente irado antes que ele expresse a própria indignação.
- (D) deixar o cliente desabafar, mas evitar escutá-lo para inibir o desgaste emocional.
- (E) prometer resolver o problema, mesmo sem condições de cumprir o prometido.

QUESTÃO 32

No desempenho das atividades do técnico em atendimento, o relacionamento com os clientes (internos e externos) é diário, portanto esse funcionário deve estar preparado para lidar harmoniosamente com todos eles. Acerca desse tema, assinale a alternativa que indica uma habilidade que o profissional deve ter para compreender o cliente.

- (A) Interromper o cliente, antes que ele discuta, para evitar desgaste.
- (B) Manter-se firme e rígido.
- (C) Informar ao cliente que ele deve comportar-se adequadamente; só assim, será possível atendê-lo.
- (D) Propiciar oportunidade para o cliente expor os próprios pensamentos, independentemente do humor por ele apresentado.
- (E) Explicar ao cliente que desacato ao funcionário é repudiado pela empresa.

QUESTÃO 33

As relações humanas têm como objetivo a investigação de fatos relativos ao estabelecimento de normas em vista de uma convivência melhor dos seres humanos na empresa, no lar, na escola. Entende-se ainda que se trata do comportamento humano. O estudo das relações humanas tem interesse, sobretudo, pelos aspectos do comportamento, tais como atitudes, motivação, satisfação de necessidades, frustração, comportamento defensivo, estereótipos.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da secretária: técnicas de trabalho*. São Paulo: Atlas, 2010, com adaptações.

Considerando as informações do texto, assinale a alternativa que indica características do comportamento defensivo.

- (A) Predisposição positiva para reagir positiva ou negativamente em relação a pessoas, objetos, conceitos ou situações.
- (B) Traço motivacional do indivíduo; estado de carência ou perturbação orgânica.
- (C) Bloqueio de comportamento cujo objetivo é reduzir uma necessidade.
- (D) Sentimentos cristalizados.
- (E) Visa a defender o ego da ansiedade; ato de autoproteção; medo de adaptar-se.

QUESTÃO 34

A comunicação é essencial para alcançar os objetivos da organização, e uma falha nesse sentido pode causar diversos prejuízos. A esse respeito, para evitar os ruídos que interferem no percurso da informação e reduzem a eficiência da comunicação, é importante

- (A) saber com quem se fala.
- (B) repetir as palavras exaustivamente.
- (C) empregar palavras incomuns.
- (D) utilizar expressões carregadas de emoção.
- (E) transmitir a mensagem sem aperfeiçoá-la.

QUESTÃO 35

A classificação de documentos exige do profissional conhecimento, não só da empresa em que trabalha, mas também dos documentos a serem classificados. Acerca desse assunto, assinale a alternativa que indica o método de arquivamento considerado mais simples.

- (A) Numérico cronológico.
- (B) Numérico.
- (C) Alfabético.
- (D) Geográfico.
- (E) Assunto em ordem de codificação.

QUESTÃO 36 _____

O método de arquivamento dos documentos é a forma como eles são guardados, objetivando facilitar futuras consultas. Quanto a esse tema, é correto afirmar que o método utilizado para classificá-los por assunto é o

- (A) ideográfico.
- (B) numérico cronológico.
- (C) geográfico.
- (D) alfabético.
- (E) numérico simples.

QUESTÃO 37 _____

Ética profissional é considerada, por Medeiros e Hernandes, como “(...) conjunto de princípios que regem a conduta funcional de uma profissão”.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da secretária: técnicas de trabalho*. São Paulo: Atlas, 2010, com adaptações.

Em relação aos princípios éticos do profissional no ambiente de trabalho, é correto afirmar que ele deve

- (A) prestar o serviço de forma deficiente.
- (B) fazer declaração que constitua perigo de divulgação.
- (C) transferir a outras pessoas a responsabilidade de trabalhos que, em forma confidencial, lhe tenham sido solicitados.
- (D) utilizar informações e influências conquistadas em razão da posição para obter vantagens pessoais.
- (E) observar as normas administrativas da empresa.

QUESTÃO 38 _____

A ética pode ser considerada uma escolha, contudo, conforme Mussak, “(...) ser livre não significa ser soberano, pois, se assim o fosse, cada um poderia fazer o que desejasse o tempo todo, ao próprio modo.” Como profissional, deve-se resguardar a imagem da empresa em que se trabalha.

MUSSAK, Eugênio. *Gestão humanista de pessoas: o fator humano como diferencial competitivo*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, com adaptações.

Com base no texto, assinale a alternativa que indica o conceito de equidade.

- (A) Capacidade de ser justo, imparcial, equânime.
- (B) Integridade.
- (C) Confiabilidade.
- (D) Capacidade de demonstrar o que se é.
- (E) Princípios e padrões que orientam o comportamento empresarial.

QUESTÃO 39 _____

O profissional deve administrar, de forma positiva, a própria imagem, pois ele faz parte da formação da empresa. Diante disso, o cuidado com a aparência pessoal é extremamente importante, principalmente para o funcionário da área de atendimento. A esse respeito, quanto a um atributo que compromete a imagem pessoal do profissional, assinale a alternativa correta.

- (A) Interesse profissional.
- (B) Desleixo com a expressão corporal e as roupas.
- (C) Discrição e respeito.
- (D) Interação com as pessoas.
- (E) Uso de roupas apropriadas ao desempenho do trabalho.

QUESTÃO 40 _____

“Na primeira impressão, não é só a roupa que deve ser sóbria, **o rosto do homem deve estar bem escanhoado e o cabelo curto.**”

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da secretária: técnicas de trabalho*. São Paulo: Atlas, 2010, com adaptações.

Com base na frase em negrito, do texto *Estilo de resultados*, de Oscar Wilde, citado por Medeiros e Hernandes (2010), assinale a alternativa que indica um atributo positivo para a imagem pessoal do profissional.

- (A) Modismo.
- (B) Respeito.
- (C) Saúde.
- (D) Higiene.
- (E) Beleza.

QUESTÃO 41 _____

A postura do profissional representa a confiança que o cliente percebe na organização. No ambiente de trabalho, quando o profissional não chama a atenção de colegas em público e não transmite informações institucionais a clientes alheios à empresa, ele está demonstrando

- (A) equilíbrio e autoconfiança.
- (B) autocontrole.
- (C) lealdade e discrição.
- (D) valores.
- (E) responsabilidade.

QUESTÃO 42 _____

O conjunto de bens, direitos e obrigações pertencentes a uma pessoa física ou jurídica ou a um conjunto de pessoas, susceptíveis de avaliação econômica, é o conceito de

- (A) passivo.
- (B) ativo.
- (C) situação líquida.
- (D) obrigações exigíveis.
- (E) patrimônio.

QUESTÃO 43 _____

Itens ou componentes que uma empresa utiliza nas respectivas operações do dia a dia, na elaboração do próprio produto ou serviço final, e que são compostos basicamente pelos estoques.

Essas informações representam a definição de

- (A) recursos financeiros.
- (B) recursos materiais.
- (C) recursos tecnológicos.
- (D) capital.
- (E) recursos humanos.

QUESTÃO 44 _____

Em relação à administração de recursos materiais e patrimoniais, no que se refere a suprir os setores na quantidade certa, é correto afirmar que

- (A) a economia é de escala.
- (B) os recursos que chegam antes do tempo certo ocasionam aumento dos estoques, sem necessidade, e os que chegam após o tempo certo acarretam falta de material para atender às necessidades daquele momento.
- (C) os recursos que chegam sem a qualidade necessária geram maiores custos por retrabalho e refugo.
- (D) os recursos que chegam sem o preço representam falta de especificação do produto.
- (E) os recursos que chegam além da quantidade necessária representam estoques desnecessários, ocasionando custos.

QUESTÃO 45 _____

O secretariado, geralmente, tem sob sua responsabilidade o gerenciamento de copeiros, contínuos, auxiliares, entre outros, bem como interage com profissionais de outros setores. Diante disso, requer noções de liderança para saber agir de acordo com cada público.

A respeito dos líderes que têm autocontrole, é correto afirmar que eles são os que

- (A) suportam as adversidades e as transformam em oportunidades, e não em ameaças.
- (B) influenciam toda a equipe a se manifestar e compreender as diferentes perspectivas, buscando um ideal comum, que conte com o consenso coletivo.
- (C) lidam com várias demandas simultaneamente, sem perder o foco.
- (D) administram os próprios impulsos e as emoções mais perturbadoras.
- (E) assumem erros ou falhas.

QUESTÃO 46 _____

A administração do tempo é considerada uma das técnicas secretariais mais importantes para o planejamento das atividades do secretário(a), pois evita a perda de tempo. Acerca desse assunto, assinale a alternativa que apresenta um obstáculo para a administração do tempo.

- (A) Produtividade alta.
- (B) Flexibilidade.
- (C) Perfeccionismo.
- (D) Conhecimento quanto à gestão de pessoas.
- (E) Entendimento a respeito de delegação de tarefas.

QUESTÃO 47 _____

O atendimento telefônico é um ato que necessita do conhecimento de alguns princípios básicos, tais como cortesia, tranquilidade, atenção, modulação da voz, entre outros. Quando o profissional tem a habilidade de atender bem o cliente ao telefone, apresenta uma imagem positiva da empresa.

Quanto à linguagem, resposta e forma adequada de atender o cliente ao telefone, assinale a alternativa correta.

- (A) O Senhor João se ausentou hoje. Deseja que lhe transmita algum recado?
- (B) Valeu!
- (C) Espere um pouquinho.
- (D) Paulo não chega antes das nove horas.
- (E) Não sei onde encontrar o meu gerente neste momento.

QUESTÃO 48 _____

O planejamento de reuniões faz parte das atividades do secretariado. Algumas reuniões (ordinárias e extraordinárias) exigem convocação por meio de ato escrito, com o intuito de informar aos requisitados o dever de comparecimento. A esse respeito, assinale a alternativa que indica o referido instrumento convocatório.

- (A) Exposição de motivos de convocação.
- (B) Ata de convocação.
- (C) Ofício de convocação.
- (D) Edital de convocação.
- (E) Edital de citação.

QUESTÃO 49 _____

De acordo com a teoria de Roth, a qualidade tem sete dimensões.

ROTH, Cláudio Weissheimer. *Curso técnico em automação industrial: Qualidade e Produtividade*. Rio Grande do Sul: Colégio Técnico de Santa Maria e Universidade Federal de Santa Catarina, 2011.

No que se refere à dimensão que trata da imagem positiva e negativa, assinale a alternativa correta.

- (A) Grau de concordância com as especificações.
- (B) Probabilidade de ocorrência de falhas.
- (C) Percepção inicial do cliente acerca do produto.
- (D) Medida da vida útil do produto.
- (E) Apoio ao cliente.

QUESTÃO 50 _____

Em relação a produtividade, assinale a alternativa correta.

- (A) Determina a atividade das pessoas e cuida de vários aspectos interdependentes na repartição de tarefas, no tempo, no espaço e nos sistemas de comunicação, cooperação e interligação entre atividades, ações e operações.
- (B) É a relação entre os recursos consumidos e os resultados obtidos.
- (C) Representa o sistema gerencial no qual todas as pessoas, de todos os setores de uma organização, em todos os níveis hierárquicos, cooperam para implementar as atividades da qualidade por toda a empresa.
- (D) Apresenta uma sistemática de ações direcionadas para a consecução de uma meta.
- (E) Consiste na diferença entre o resultado atual e o valor desejado.