



CÓD: OP-103AB-24
7908403552436

CRC-RR

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RORAIMA

Assistente Administrativo – Nível Médio

EDITAL Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2024

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados	7
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais	7
3. Domínio da ortografia oficial	8
4. Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual	8
5. Emprego de tempos e modos verbais. Emprego das classes de palavras.....	9
6. Domínio da estrutura morfosintática do período	15
7. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração	18
8. Emprego dos sinais de pontuação	22
9. Concordância verbal e nominal	26
10. Regência verbal e nominal	28
11. Emprego do sinal indicativo de crase.....	29
12. Colocação dos pronomes átonos	29
13. Reescrita de frases e parágrafos do texto	30
14. Significação das palavras.....	36
15. Substituição de palavras ou de trechos de texto	36
16. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.....	37
17. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	37
18. Figuras de linguagem	37

Raciocínio Lógico e Matemática

1. Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	47
2. Princípios de contagem e probabilidade.....	50
3. Arranjos e permutações. Combinações	53
4. Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos	56
5. Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).....	64
6. Equações e inequações.....	69
7. Sistemas de medidas. Volumes.....	73
8. Compreensão de estruturas lógicas.....	75
9. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões)	75
10. Diagramas lógicos	79

Noções de Informática

1. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.....	85
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).....	85
3. Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10)	91

4. Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. Programa de correio eletrônico: MS Outlook. Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	98
5. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	106
6. Segurança da informação: procedimentos de segurança. Noções de vírus, Worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.). Procedimentos de backup.....	108
7. Uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).....	109

Legislação E Ética Na Administração Pública

1. Ética e função pública.....	115
2. Ética no Setor Público.....	117
3. Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.....	121
4. Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo).....	137
5. Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012.....	146
6. Decreto nº 9.830/2019.....	164
7. Lei nº 13.709/2018 (LGPD).....	167

Atualidades

1. Política Nacional e Internacional: Eventos políticos recentes no Brasil e no mundo; Relações internacionais, tratados, acordos, conflitos, etc.....	183
2. Economia: Eventos econômicos relevantes.....	212

Noções de Administração

1. Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle.....	255
2. Estrutura organizacional.....	257
3. Cultura organizacional.....	259
4. Noções de gestão da qualidade.....	262
5. Noções de administração de recursos materiais.....	264
6. Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade.....	280

Noções de Arquivologia

1. Processo administrativo. Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle.....	299
2. Estrutura organizacional.....	301
3. Cultura organizacional.....	303
4. Noções de gestão da qualidade.....	306
5. Noções de administração de recursos materiais.....	308
6. Noções de licitação pública: fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade.....	324

Noções de Funções administrativas

1. Planejamento, organização, direção e controle; Noções de Organização e Métodos	325
2. Noções de Administração Financeira	331
3. Administração de Pessoas.....	334
4. Administração de Materiais	337
5. Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos.....	356

Organização

1. Conceito e tipos de estrutura organizacional	361
2. Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho	363
3. Noções de cidadania e relações públicas.....	369
4. Comunicação	371
5. Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	377
6. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	386

Trabalho em equipe

1. Personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua	391
--	-----

Atendimento ao público

1. Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade.....	395
2. Postura profissional e relações interpessoais	397
3. Comunicação	398

Legislação Específica

1. Decreto-Lei nº 9.295/1946, alterado pela Lei nº 12.249/2010 nos arts. 76 e 77	401
2. Decreto-Lei nº 1.040/1969	404
3. Resolução CFC nº 1.554/2018.....	405
4. Resolução CFC nº 1.555/2018.....	410
5. Resolução CFC nº 1.612/2021.....	415

Os documentos oficiais podem ser identificados de acordo com algumas possíveis variações:

a) [NOME DO EXPEDIENTE] + CIRCULAR: Quando um órgão envia o mesmo expediente para mais de um órgão receptor. A sigla na epígrafe será apenas do órgão remetente.

b) [NOME DO EXPEDIENTE] + CONJUNTO: Quando mais de um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para um único órgão receptor. As siglas dos órgãos remetentes constarão na epígrafe.

c) [NOME DO EXPEDIENTE] + CONJUNTO CIRCULAR: Quando mais de um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para mais de um órgão receptor. As siglas dos órgãos remetentes constarão na epígrafe.

Nos expedientes circulares, por haver mais de um receptor, o órgão remetente poderá inserir no rodapé as siglas ou nomes dos órgãos que receberão o expediente.

Exposição de motivos (EM)

É o expediente dirigido ao Presidente da República ou ao Vice-Presidente para:

- a) propor alguma medida;
- b) submeter projeto de ato normativo à sua consideração; ou
- c) informá-lo de determinado assunto.

A exposição de motivos é dirigida ao Presidente da República por um Ministro de Estado. Nos casos em que o assunto tratado envolva mais de um ministério, a exposição de motivos será assinada por todos os ministros envolvidos, sendo, por essa razão, chamada de interministerial. Independentemente de ser uma EM com apenas um autor ou uma EM interministerial, a sequência numérica das exposições de motivos é única. A numeração começa e termina dentro de um mesmo ano civil.

A exposição de motivos é a principal modalidade de comunicação dirigida ao Presidente da República pelos ministros. Além disso, pode, em certos casos, ser encaminhada cópia ao Congresso Nacional ou ao Poder Judiciário.

O **Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais (Sidof)** é a ferramenta eletrônica utilizada para a elaboração, a redação, a alteração, o controle, a tramitação, a administração e a gerência das exposições de motivos com as propostas de atos a serem encaminhadas pelos Ministérios à Presidência da República.

Ao se utilizar o Sidof, a assinatura, o nome e o cargo do signatário são substituídos pela assinatura eletrônica que informa o nome do ministro que assinou a exposição de motivos e do consultor jurídico que assinou o parecer jurídico da Pasta.

A Mensagem é o instrumento de comunicação oficial entre os Chefes dos Poderes Públicos, notadamente as mensagens enviadas pelo Chefe do Poder Executivo ao Poder Legislativo para informar sobre fato da administração pública; para expor o plano de governo por ocasião da abertura de sessão legislativa; para submeter ao Congresso Nacional matérias que dependem de deliberação de suas Casas; para apresentar veto; enfim, fazer comunicações do que seja de interesse dos Poderes Públicos e da Nação.

Minuta de mensagem pode ser encaminhada pelos ministérios à Presidência da República, a cujas assessorias caberá a redação final. As mensagens mais usuais do Poder Executivo ao Congresso Nacional têm as seguintes finalidades:

- a) Encaminhamento de proposta de emenda constitucional, de projeto de lei ordinária, de projeto de lei complementar e os que compreendem plano plurianual, diretrizes orçamentárias, orçamentos anuais e créditos adicionais.
- b) Encaminhamento de medida provisória.
- c) Indicação de autoridades.
- d) Pedido de autorização para o Presidente ou o Vice-Presidente da República se ausentarem do país por mais de 15 dias.
- e) Encaminhamento de atos de concessão e de renovação de concessão de emissoras de rádio e TV.
- f) Encaminhamento das contas referentes ao exercício anterior.
- g) Mensagem de abertura da sessão legislativa.
- h) Comunicação de sanção (com restituição de autógrafos).
- i) Comunicação de veto.
- j) Outras mensagens remetidas ao Legislativo, ex. Apreciação de intervenção federal.

As mensagens contêm:

- a) brasão: timbre em relevo branco;
- b) identificação do expediente: MENSAGEM Nº, alinhada à margem esquerda, no início do texto;
- c) vocativo: alinhado à margem esquerda, de acordo com o pronome de tratamento e o cargo do destinatário, com o recuo de parágrafo dado ao texto;
- d) texto: iniciado a 2 cm do vocativo;
- e) local e data: posicionados a 2 cm do final do texto, alinhados à margem direita. A mensagem, como os demais atos assinados pelo Presidente da República, não traz identificação de seu signatário.

A utilização do e-mail para a comunicação tornou-se prática comum, não só em âmbito privado, mas também na administração pública. O termo e-mail pode ser empregado com três sentidos. Dependendo do contexto, pode significar gênero textual, endereço eletrônico ou sistema de transmissão de mensagem eletrônica. Como gênero textual, o e-mail pode ser considerado um documento oficial, assim como o ofício. Portanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial. Como endereço eletrônico utilizado pelos servidores públicos, o e-mail deve ser oficial, utilizando-se a extensão “.gov.br”, por exemplo. Como sistema de transmissão de mensagens eletrônicas, por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de envio e recebimento de documentos na administração pública.

Nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, para que o e-mail tenha valor documental, isto é, para que possa ser aceito como documento original, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente, segundo os parâmetros de integridade, autenticidade e validade jurídica da **Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICPBrasil**.

O destinatário poderá reconhecer como válido o e-mail sem certificação digital ou com certificação digital fora ICP-Brasil; contudo, caso haja questionamento, será obrigatório a repetição do ato por meio documento físico assinado ou por meio eletrônico reconhecido pela ICP-Brasil. Salvo lei específica, não é dado ao ente público impor a aceitação de documento eletrônico que não atenda os parâmetros da ICP-Brasil.

QUESTÕES

1. (Com a abordagem humanística, a teoria administrativa passa por uma revolução conceitual: a transferência da ênfase antes colocada na tarefa e na estrutura organizacional para a ênfase nas pessoas que trabalham nas organizações ou que delas participam.

Sobre a abordagem humanística, analise os itens a seguir:

I. Surgiu na Europa, como consequência das conclusões da Experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores.

II. Foi um movimento tipicamente americano e voltado para a democratização dos conceitos administrativos.

III. A sociologia de Pareto foi fundamental para o humanismo na Administração.

Está correto o que se afirma em

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

2. Autêntico(a) precursor(a) da Escola de Relações Humanas, formulou os três métodos de solução do conflito industrial. Trata-se de

- (A) Fritz Roethlisberger.
- (B) Willian Dickson.
- (C) Mary Parker Follet.
- (D) George Elton Mayo.

3. Em ambientes de trabalho onde não há boas relações interpessoais, os processos tendem a tornarem-se morosos. A falta de empatia, por exemplo, significa:

(A) Dificuldade de se colocar no lugar do outro, permanecendo distante e indiferente às dificuldades e problemas alheios.

- (B) Excesso de fofocas e “picuinhas”.
- (C) Desorganização quanto ao tempo de trabalho.
- (D) A competitividade que se torna uma neurose por parte de algum profissional, gerando hostilidades.
- (E) Situações quando não há motivação em lidar com as diferenças.

4. Sobre o experimento de Hawthorne e a teoria das relações humanas, afirma-se:

I- O experimento de Hawthorne foi conduzido com o objetivo de determinar o nível ótimo de iluminação para maximizar a produtividade

II- Foram criados dois grupos de trabalhadores, um experimental e outro de controle, com as mesmas características.

III- Quando se reduziu o estímulo proposto no grupo experimental, a produtividade diminuiu nos dois grupos.

É correto o que se afirma em:

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

5. Qual teoria constatou a influência da liderança sobre o comportamento das pessoas?

- (A) Teoria Clássica.
- (B) Teoria Neoclássica.
- (C) Teoria das Relações Humanas.
- (D) Teoria Comportamental da Administração.

6. Uma organização dotada de uma estrutura do tipo matricial possui como característica a existência de órgãos

- (A) dotados de autonomia executiva, porém sem autonomia para apuração de resultados, esta que somente está presente na estrutura funcional.
- (B) de existência limitada no tempo, vinculada a projetos, além dos órgãos de apoio funcional, estes últimos de natureza permanente.
- (C) centrais, responsáveis pela execução de projetos e dotados de natureza permanente, e os de assessoramento, que possuem natureza transitória.
- (D) alocados na estrutura sob o critério de departamentalização funcional por produtos, sem especialização de atribuições.
- (E) sujeitos a uma administração centralizada, dotados de baixa autonomia, ao contrário da estrutura divisional na qual operam como centros de resultados.

7. Uma organização cuja estrutura seja do tipo divisional apresenta unidades

- (A) de duração temporária, vinculadas a projetos por elas executados, além dos órgãos permanentes (staff).
- (B) que operam com relativa autonomia, denominados centros de resultados, organizados por produto, área geográfica ou clientela.
- (C) submetidas a estrutura externa à organização, que apura resultados de forma centralizada.
- (D) principais, ou de primeiro nível: financeiro, contábil e normativo, e subordinadas: encarregadas da produção.
- (E) criadas a partir de critério de departamentalização funcional, sem autonomia para apurar lucros ou prejuízos de forma individualizada.

8. Na Administração Pública, é correto afirmar que, quanto à organização administrativa, a distribuição de competências de uma para outra pessoa, sendo esta física ou jurídica, ocorre na

- (A) centralização
- (B) concentração
- (C) delegação
- (D) descentralização
- (E) desconcentração

20. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) define que _____ é o serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- (A) protocolo
- (B) catálogo
- (C) custódia
- (D) registratur
- (E) arquivo

21. O processo de transição para a democracia envolve a reconstrução das instituições do Estado e a transformação das instituições da sociedade civil. Implica o desmantelamento de formas antidemocráticas de exercício do poder e uma mudança nas regras de instituição do poder, o reconhecimento e vigência dos direitos e da legitimidade dos atores sociais. As pessoas precisam adotar comportamentos e crenças adequadas ou coerentes relativamente à noção de democracia, aprendendo a atuar dentro do renovado sistema institucional. Os líderes políticos e as classes dominantes necessitam aprender a reconhecer e levar em conta os direitos e as identidades de atores sociais diversos, renunciando à arbitrariedade e à impunidade. O desafio da transição atual reside na capacidade de combinar as mudanças institucionais formais com a criação e expansão de práticas democráticas e de uma cultura de

- (A) cidadania.
- (B) liberalismo.
- (C) socialismo.
- (D) comunismo.
- (E) positivismo..

22. A realização dos direitos sociais, na concepção de Marshall (1992), depende de um Estado dotado de infraestrutura administrativa, a fim de propiciar políticas sociais que garantam o acesso universal a um mínimo de bem-estar e segurança material. Considerando o que Marshall busca enfatizar nos seus estudos, analise as afirmativas a seguir.

I. Universalidade da cidadania: garantia do status de direitos universais para categorias sociais devidamente definidas.

II. Territorialização da cidadania: o princípio da universidade articula-se com a territorialidade para delimitar o alcance político da cidadania, a extensão do mesmo no território para delimitar a abrangência desse status, contrapondo-se aos princípios corporativos da cidadania que vigoravam no Antigo Regime.

III. Individualização da cidadania: ampliação dos vínculos diretos entre o indivíduo e o Estado, consubstanciados pelo princípio da participação a partir da consulta popular, opondo-se às antigas tutelas corporativas. A intenção era superar o princípio funcional da tutela e o chamado governo indireto, quer dizer, a delegação das funções do Estado às camadas locais de intermediários entre os poderes centrais e os donos de terras, os mercenários, o clero, e diversos tipos de oligarquias.

IV. Nacionalização da cidadania: o princípio da cidadania com status de pertencimento ao Estado-nação, garantindo um sentimento de pertencimento e vinculação direta e coparticipante na constituição do Estado-nação.

Está correto o que se afirma em

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

23. No que tange à linguagem utilizada em correspondências oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, assinale a alternativa correta.

(A) A informalidade e a impessoalidade são princípios que norteiam a elaboração de comunicações oficiais. O primeiro, para tornar o corpo do texto mais acessível aos técnicos, e o segundo, para não haver interferências ideológicas por parte dos membros da equipe.

(B) O emprego adequado de pronomes de tratamento nos expedientes oficiais escritos refere-se à modalidade exigida por essas situações de comunicação, ou seja, é um traço linguístico que está mais relacionado ao princípio da impessoalidade que ao da formalidade.

(C) O uso de assinatura e identificação do cargo em ofícios, embora seja uma obrigatoriedade, viola o princípio da impessoalidade, uma vez que o nome do servidor em si já caracteriza uma marca linguística de subjetividade.

(D) Na redação de ofícios e memorandos, deve-se utilizar a linguagem técnica específica do órgão, mesmo que esses documentos tratem de temas mais genéricos da Administração Pública.

(E) Para a comunicação institucional, podem ser utilizados e-mails com certificação digital do remetente, desde que a linguagem se mantenha impessoal, coesa, objetiva e formal.

24. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, caracteriza-se uma relação de emissor e destinatário da redação oficial uma comunicação entre, respectivamente:

- (A) instituição privada e cidadão comum.
- (B) instituição privada e instituição privada.
- (C) cidadão comum e instituição pública ou privada.
- (D) serviço público e instituição privada ou pública.
- (E) serviço público e organismos internacionais.

25. No Manual de Redação da Presidência da República, afirma-se que “a clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial.” Uma das orientações citadas no documento para que a clareza seja atingida é “apresentar as orações na ordem direta e evitar intercalações excessivas.” Segue-se tal princípio em:

(A) O presente Projeto de Lei representa medida importante para institucionalizar instrumentos de gestão voltados à melhoria da qualidade da educação básica das populações do campo.

(B) Na próxima semana, serão apresentados aos servidores, em módulos organizados por esta Subchefia, os novos recursos do Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais.

(C) A Subchefia, que se responsabilizou pela atualização do Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais, inseriu-lhe, com sucesso, como solicitado, novas funcionalidades.

(D) Depois de ser longamente analisado, debatido e adequado, do Congresso Nacional o Programa de Incentivo à Alfabetização de Jovens e Adultos recebeu a aprovação pelo mérito.

(E) O interventor – no papel de democrático e jurídico que lhe cabe – tem obrigação não só de apurar a fraude (vergonha para a sociedade) como também de punir, com rigor, os culpados.

QUESTÕES

1. Quadrix - 2019 - CRECI

Assinale a alternativa que apresenta uma postura esperada em um bom atendimento ao público.

- (A) ter uma postura firme e assertiva, ainda que se trate de assuntos de outra área
- (B) tocar as pessoas enquanto fala, pois demonstra afetividade e proximidade
- (C) repassar a responsabilidade para outro atendente, ainda que a pessoa já tenha sido atendida por outra pessoa
- (D) tentar adiar a realização de uma demanda, ainda que seja possível resolver na hora
- (E) evitar a flexibilidade no tratamento para atender o cliente de modo padronizado, em qualquer situação

2. Quadrix - 2023 - CREFITO-14ª Região(PI)

Com relação à qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- (A) A qualidade do atendimento ao público está diretamente relacionada com a resposta que será dada ao cidadão.
- (B) A tangibilidade, consistente nas aparências das instalações físicas, não é uma característica que influencia na percepção da qualidade do atendimento.
- (C) Não cabe ao profissional de atendimento ao público a necessidade de pensar de forma holística na definição de suas tarefas.
- (D) O tempo de fila ou o tempo de espera não influencia na percepção da qualidade de atendimento do cidadão.
- (E) A resolução do problema do cliente não é algo essencial, todavia é imprescindível ouvi-lo, a fim de lhe passar segurança.

3. Quadrix - 2021 - CRBio-6ª Região

A avaliação de desempenho institucional pode ser um elemento de complementaridade da avaliação individual, fortalecendo o trabalho em equipe e facilitando o alcance das metas definidas. No nível do indivíduo, a avaliação de desempenho permite

- (A) o desenvolvimento do espírito de equipe.
- (B) o desenvolvimento de uma visão sistêmica em relação à organização.
- (C) a percepção da interdependência entre áreas e pessoas.
- (D) um maior alinhamento das unidades à organização, com suas metas e seus objetivos estratégicos.
- (E) obter subsídios para a progressão na carreira, com base em competências e desempenho, entre outros benefícios.

4. Quadrix - 2021 - CRBio-6ª Região

Acerca do trabalho em equipe, assinale a alternativa correta.

- (A) É formado por um grupo com grande quantidade de pessoas.
- (B) Cada integrante do grupo é comprometido com suas metas e com seus objetivos próprios.
- (C) Uma equipe é formada por interações estáticas, mas não sinérgicas, de pessoas.
- (D) Os resultados individuais de cada membro de um grupo sempre serão maiores que os resultados de uma equipe, porém a *performance*, quanto à diversidade, será muito maior em uma equipe que em um grupo.
- (E) É uma ferramenta da gestão de pessoas que visa à transformação do conhecimento tacito em explícito.

5. Quadrix - 2018 - CRMV - MA

No que diz respeito à qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- (A) Um bom atendimento requer que seja estabelecida a empatia. Para isso, o atendente deve utilizar expressões como “meu bem”, “meu amor”, “coração”, “querido”, entre outras.
- (B) O atendente deve demonstrar o desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário. Essa característica do bom atendimento ao público consiste na presteza.
- (C) Uma vez que todos vivem conectados a redes e grupos sociais, o uso do telefone celular para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento não o prejudica.
- (D) A postura defensiva por parte do servidor inibe o cidadão de efetuar o registro de reclamações, o que contribui para a excelência do serviço prestado pelo órgão.
- (E) Se a organização seguir seus preceitos meticulosamente, as opiniões dos usuários serão irrelevantes.

6. Quadrix - 2023 - CRT-BA

Acerca do trabalho em equipe, julgue o item abaixo.

Colaboradores que se consideram sabedores de tudo, que mostram não necessitar de informações adicionais, tendem a colocar os colegas em comportamento receptivo.

- () CERTO
- () ERRADO

7. Quadrix - 2021 - CRT-01

No contexto dos comportamentos receptivo e defensivo, **não** corresponde ao conceito de empatia a

- (A) demonstração de respeito e consideração.
- (B) escuta atenta e ativa do outro.
- (C) formulação de perguntas para melhor compreensão.
- (D) formulação de comentários descritivos e avaliativos.
- (E) colaboração na solução do problema, permitindo ao receptor designar seus próprios objetivos.

8. Quadrix - 2018 - CRBM

Em relação ao trabalho em equipe, julgue o item a seguir.

A capacidade de se colocar no lugar do outro desenvolve-se por meio da empatia, da ajuda a da compreensão mútua, ou seja, ao se compreender o comportamento do outro em determinadas circunstâncias e a forma como o outro toma as decisões

- () CERTO
- () ERRADO

Conduta

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

Objetividade

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação à um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de problemas, tendo em mente a necessidade de manter laços entre a empresa e o consumidor em prol de suas vendas, de sua reputação e seu sucesso.

Neste exemplo, o atendente, por sua vez, deve ter objetividade enquanto comunica ao público as opções existentes e a disposição da empresa a qual representa em solucionar a questão, de modo que não restem dúvidas por parte do cliente, sem deixar nenhuma mensagem ambígua, o que pode gerar um grande mal-entendido, prejudicial para todas as partes. Quantas vezes não ouvimos falar de informações erradas ou mal expressadas por parte de atendentes que prejudicaram empresas inteiras? Este tipo de ocorrência não deve acontecer de forma alguma, pois coloca em risco todo um grupo de profissionais.

POSTURA PROFISSIONAL E RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;

- Uma boa postura física também envia a mensagem ao outro de autoconfiança e, portanto, confiança em seu próprio trabalho, o que também é crucial para uma boa postura profissional;

- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergarão o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;

- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é um exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviar o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.

- Fofocas, rumores e qualquer tipo de propagação de informação desnecessária sobre colegas de trabalho podem atrapalhar o andamento de equipes inteiras, além de denunciar uma gritante falta de profissionalismo, pois quanto mais homogêneas e orgânicas são as relações entre os membros de uma empresa, maiores são as chances desta ser bem sucedida e obter melhores resultados; este tipo maléfico de conversa, no entanto, pode contaminar o ambiente e torná-lo tóxico.

Estas dicas e observações sobre postura profissional e relações interpessoais, apesar de úteis, configuram apenas uma pequena parte da discussão deste tema. Mas devem ser levadas em consideração de maneira geral, apesar de cada empresa possuir seus próprios valores e códigos de conduta — que são excelentes formas de adquirir uma postura mais profissional e adequada para seu ambiente de trabalho, mas que devem vir acompanhadas do bom senso e da ética em toda e qualquer situação.

As relações humanas desempenham um papel fundamental tanto no ambiente profissional quanto no social. Elas referem-se à forma como as pessoas interagem, se comunicam e colaboram umas com as outras. Abaixo estão alguns aspectos essenciais sobre as relações humanas em ambos os contextos:

No Ambiente Profissional

- **Comunicação Eficaz:** uma comunicação eficaz é a base das boas relações profissionais. Isso envolve expressar ideias de maneira clara, ouvir atentamente e fornecer feedback construtivo.

- **Trabalho em Equipe:** a colaboração é vital no ambiente profissional. Relações positivas facilitam o trabalho em equipe, promovendo a realização eficiente de tarefas e o alcance de metas organizacionais.

- **Respeito e Empatia:** respeitar as diferenças e praticar a empatia são componentes essenciais. Compreender as perspectivas dos colegas e respeitar diversidades culturais contribuem para um ambiente de trabalho saudável.

- **Liderança:** relações humanas eficazes são cruciais para uma liderança bem-sucedida. Líderes que demonstram empatia, inspiram confiança e mantêm canais abertos de comunicação tendem a liderar equipes mais motivadas.

Cada mensagem que um remetente envia e um destinatário recebe passa por um canal. Este canal também é conhecido como o meio da mensagem. O canal desempenha um papel muito importante na determinação da necessidade da mensagem. Também ajuda a formar a mensagem para que ela se encaixe adequadamente no canal. Por exemplo, em uma conversa telefônica, o telefone atua como o canal da mensagem.

Às vezes, devido a questões técnicas no canal, a mensagem que é enviada mostra alguma falha ao ser recebida pelo receptor. Isso é chamado de ruído. Quando há ruído em um canal, o receptor pode não receber a mensagem correta. Por isso é muito importante que o canal esteja em condições adequadas para que a mensagem seja enviada e recebida sem qualquer impedimento.

O último componente importante que torna o processo de comunicação completo é chamado de feedback, ele é dado pelo receptor ao remetente ao receber a mensagem, também ajuda o remetente a saber sobre a mensagem e fazer alterações, se necessário.

O feedback garante ao remetente que sua mensagem está sendo recebida pelo destinatário. Qualquer mensagem que o remetente precise enviar ao destinatário deve ser codificada pelo remetente para ser enviada. O receptor ao receber a mensagem a decodifica. Portanto, um processo de comunicação é considerado completo quando o receptor entende a mensagem enviada pelo remetente.

Formas Modernas de Comunicação

Ao longo do tempo, a comunicação evoluiu com a evolução da tecnologia. As primeiras formas de comunicação incluíam sinais de fumaça que evoluíram para o uso do código morse para fins militares. Com a evolução do telefone, a comunicação com fio passou a existir.

Todos agora podiam falar com qualquer pessoa em qualquer parte do mundo usando um telefone. Hoje, os celulares e smartphones substituíram as formas tradicionais de comunicação. Com o advento da internet, todos possuem seus celulares pessoais e agora quando alguém pretende ligar para uma pessoa, espera-se que a mesma pessoa atenda a ligação.

Hoje o mundo depende de modos virtuais de comunicação. Estas são basicamente plataformas de comunicação modernas. As plataformas de comunicação modernas tornaram muito fácil para as pessoas manterem contato com seus entes queridos sem estarem fisicamente presentes. Dada a atual pandemia global, os modos virtuais de comunicação tiveram um aumento na demanda porque as pessoas ainda podiam estar presentes para seus amigos e familiares, além de manter o distanciamento social.

Algumas das principais formas modernas de comunicação são as seguintes:

Bate-papo ou chats ao vivo

Hoje, os chats ao vivo são usados por muitas pessoas para administrar seus sites. Eles são bastante úteis na administração de empresas. Eles permitem que as pessoas façam perguntas e obtenham respostas sem sair do site. Mas a pessoa tem que se certificar de que sempre há alguém online para lidar com os chats ao vivo e responder às perguntas dos clientes.

Mídia social

A mídia social literalmente mudou a face da comunicação moderna. Não há limite e pode-se optar por se comunicar publicamente ou se comunicar em particular com as pessoas. A chegada de vários sites de mídia social desempenhou um papel enorme na vida das pessoas, pois agora elas podem facilmente manter contato com sua família e amigos.

Aplicativos de mensagens instantâneas

Aplicativos de mensagens instantâneas como o WhatsApp são usados para bate-papos informais rápidos e conversas em grupo.

Bate-papo por vídeo

Os bate-papos por vídeo são a versão evoluída da chamada de voz, na qual tanto o remetente quanto o destinatário podem se ver e decodificar a linguagem corporal um do outro, além de ouvir suas vozes e conhecer suas emoções. Eles são usados com menos frequência do que as chamadas de voz, mas vale a pena considerá-los. Vários aplicativos também permitem que os usuários participem de vídeo chamadas em grupo.

Chamada de voz

Uma das formas mais personalizadas de comunicação moderna é a chamada de voz. As chamadas de voz podem ser feitas com e sem internet. Ele permite instantaneamente que o remetente e o destinatário ouçam um ao outro e suas emoções e é uma das formas de comunicação modernas mais usadas atualmente.

E-mail

Hoje, o e-mail é uma das formas de comunicação mais subestimadas, mas ainda é usada por todos em todo o mundo. O e-mail pode ser usado para muitos tipos diferentes de finalidades, como marketing, criação de reconhecimento de marca, divulgação de notícias, envio de mensagens para as massas, etc. Pode ser formal e informal e amplamente utilizado por empresas.

Mensagens de texto SMS

As mensagens de texto existem desde que os telefones celulares foram inventados. Textos SMS são curtos, nítidos e são usados principalmente para comunicação informal, pois ajudam a comunicar pequenos bits de informação do remetente ao destinatário.

O receptor, ao receber a mensagem, tem a liberdade de dar feedback ou responder à mensagem quando quiser. Com o advento da internet e dos aplicativos de mensagens instantâneas gratuitos e que exigem apenas o uso da internet, a popularização das mensagens de texto SMS vem se esvaindo.

Blogs

Blogs são sites que são usados para publicar uma mensagem ou um pensamento ou ideia elaborada usando um tom de conversa para os leitores. Uma informação publicada em um blog pode ser acessada por qualquer pessoa. Da mesma forma, eles também podem fornecer feedback. Geralmente é usado pelo remetente para enviar mensagens para as massas.

a) cidadania brasileira; (Redação dada pela Lei nº 5.730, de 1971)

b) habilitação profissional na forma da legislação em vigor; (Redação dada pela Lei nº 5.730, de 1971)

c) pleno gozo dos direitos profissionais, civis e políticos; (Redação dada pela Lei nº 5.730, de 1971)

d) Inexistência de condenação por crime contra o fisco ou contra a segurança nacional. (Redação dada pela Lei nº 5.730, de 1971)

Parágrafo único. A receita dos Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade só poderá ser aplicada na organização e funcionamento de serviços úteis a fiscalização do exercício profissional, bem como em serviços de caráter assistencial, quando solicitados pelas Entidades Sindicais, cabendo ao Ministro do Trabalho e Previdência Social autorizar a compra e venda de bens imóveis. (Incluído pela Lei nº 5.730, de 1971)

Art. 8º Aos servidores dos Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade se aplicará o regime jurídico da Consolidação das Leis do Trabalho.

Art. 9º As eleições do corrente ano para os Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade serão realizadas, nos termos deste Decreto-lei, até os dias 30 de novembro e 20 de dezembro, respectivamente, ficando sem efeito as eleições realizadas nos termos do Decreto-lei nº 877, de 16 de setembro de 1969.

Art. 10. O Conselho Federal de Contabilidade, com a participação de todos os Conselhos Regionais, promoverá a elaboração e aprovação do Código de Ética Profissional dos Contabilistas.

Parágrafo único. O Conselho Federal de Contabilidade funcionará como tribunal superior de ética profissional.

Art. 11. Este Decreto-lei entra em vigor na data de sua publicação, revogado o Decreto-lei nº 877, de 16 de setembro de 1969, e demais disposições em contrário.

Brasília, 21 de outubro de 1969; 148º da Independência e 81º da República.

RESOLUÇÃO CFC Nº 1.554/2018

Prezado (a),

A RESOLUÇÃO CFC Nº 1.554/2018 foi revogada pela seguinte Resolução: RESOLUÇÃO CFC Nº 1.707, DE 25 DE OUTUBRO DE 2023.

RESOLUÇÃO CFC N.º 1.554, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre o Registro Profissional dos Contadores.

O CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, no exercício de suas atribuições legais e regimentais,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO CONTÁBIL E DO REGISTRO PROFISSIONAL

SEÇÃO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Somente poderá exercer a profissão contábil, em qualquer modalidade de serviço ou atividade, segundo normas vigentes, o contador ou o técnico em contabilidade registrado em CRC.

Parágrafo único. Os serviços contábeis dos órgãos e entidades públicas, das entidades sem fins lucrativos, das empresas e das sociedades em geral somente poderão ser executados por meio de profissionais habilitados, terceirizados ou não, independentemente do grau de responsabilidade técnica assumido, cabendo a essas entidades a comprovação dessa habilitação.

Art. 2º O registro profissional deverá ser obtido no CRC com jurisdição no local onde o contador tenha seu domicílio profissional.

Parágrafo único. Domicílio profissional é o local onde o contador ou o técnico em contabilidade exerce ou dirige a totalidade ou a parte principal das suas atividades profissionais, seja como autônomo, empregado, sócio de organização contábil ou servidor público.

Art. 3º O Registro Profissional compreende:

I – Registro Originário; e

II – Registro Transferido.

§1º Registro Originário é o concedido pelo CRC da jurisdição do domicílio profissional aos bacharéis em Ciências Contábeis, obedecendo-se aos requisitos desta norma.

§2º Registro Transferido é o concedido pelo CRC da jurisdição do novo domicílio profissional ao portador de Registro Originário.

Art. 4º O Registro Originário habilita ao exercício da atividade profissional na jurisdição do CRC respectivo e ao exercício eventual ou temporário em qualquer parte do território nacional, obedecido ao disposto no Art. 11.

Parágrafo único. Considera-se “exercício eventual ou temporário da profissão” aquele realizado fora da jurisdição do CRC de origem do contador ou do técnico em contabilidade e que não implique alteração do domicílio profissional.

Art. 5º A numeração do Registro Originário será única e sequencial em cada CRC.

Parágrafo único. No caso de Registro Transferido, ao número do Registro Originário será acrescentada a letra “T”, acompanhada da sigla designativa da jurisdição do CRC de destino.

SEÇÃO II DO REGISTRO ORIGINÁRIO

Art. 6º O pedido de Registro Originário será dirigido ao CRC com jurisdição sobre o domicílio do bacharel em Ciências Contábeis, aprovado em Exame de Suficiência, por meio de requerimento, instruído com:

I – comprovante de recolhimentos das taxas de registro, Carteira de Identidade Profissional e anuidade;

II – 2 (duas) fotos 3x4 iguais, recentes, de frente, coloridas e com fundo branco; e

III – original e cópia dos seguintes documentos:

a) diploma de conclusão do curso de Bacharelado em Ciências Contábeis devidamente registrado por órgão competente;

b) documento de identidade;