

## VESTIBULINHO – 2º SEMESTRE/2025

### TÉCNICO EM FINANÇAS

#### CADASTRO DE RESERVA PARA ACESSO ÀS VAGAS REMANESCENTES DO 2º MÓDULO

##### SUA PROVA

- O candidato receberá do fiscal de sala:
  - Este caderno de prova, contendo **30 (trinta)** questões objetivas; e
  - Um **Cartão Resposta** destinado às respostas das questões objetivas.
- Após certificar-se de que o Cartão Resposta é seu, assine-o com caneta esferográfica de tinta preta ou azul no local em que há a indicação: “ASSINATURA DO CANDIDATO”.
- Após o recebimento do Cartão Resposta, não o dobre e nem o amasse, manipulando-o o mínimo possível.
- Cada questão contém 5 (cinco) alternativas (A, B, C, D, E) das quais somente uma atende às condições do enunciado.
- Responda a todas as questões. Para cômputo da nota, serão considerados apenas os acertos.
- Os espaços em branco contidos neste caderno de questões poderão ser utilizados para rascunho.
- Assinale as alternativas escolhidas no Cartão Resposta utilizando caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
- Questões com mais de uma alternativa assinalada, rasurada ou em branco serão anuladas. Portanto, ao preencher o Cartão Resposta, faça-o cuidadosamente. Evite erros, pois o Cartão Resposta não será substituído.
- Preencha os círculos do Cartão Resposta, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul e com traço forte e cheio, conforme o exemplo a seguir (A) (B) (C) (D) (E)
- Quando você terminar a prova, avise ao Fiscal, pois ele recolherá o Cartão Resposta, na sua carteira. Ao término da prova, você somente poderá retirar-se da sala do Exame após entregar o Cartão Resposta, devidamente assinado, ao Fiscal.

##### TEMPO

- 4 (quatro) horas** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluindo o tempo para a marcação no **Cartão Resposta** da prova objetiva.
- Após o início do Exame, você deverá permanecer no mínimo até às 15h30min dentro da sala do Exame, podendo, ao deixar este local, levar consigo o caderno de questões.

##### NÃO SERÁ PERMITIDO

- Enquanto o candidato estiver realizando o Exame, é terminantemente proibido utilizar equipamento eletrônico, como calculadora, telefone, celular, computador, tablet, reproduzidor de áudio, máquina fotográfica, filmadora, equipamento eletrônico do tipo vestível (como smartwatch, óculos eletrônicos, ponto eletrônico), radiocomunicador ou aparelho eletrônico similar, chapéu, boné, lenço, gorro, máscara fechada que impeça a visualização do rosto, óculos escuros, corretivo líquido/fita ou quaisquer outros materiais (papéis) estranhos à prova. Quanto ao telefone celular (o(s) aparelho(s) deverá(ão) permanecer totalmente desligado(s), durante o exame, inclusive sem a possibilidade de emissão de alarmes sonoros ou não, nas dependências do prédio onde o Exame será realizado).

##### DESCLASSIFICAÇÃO

- Será desclassificado do Processo Seletivo-Vestibulinho, do 2º semestre de 2025, o candidato que:
  - realizar a prova sem apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §§5º e 6º do artigo 23 da Portaria CEETEPS-GDS que regulamenta o Processo Seletivo-Vestibulinho;
  - não apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §§5º e 6º do artigo 23 da Portaria CEETEPS-GDS que regulamenta o Processo Seletivo-Vestibulinho;
  - retirar-se da sala de provas sem autorização do Fiscal, com ou sem o caderno de questões e/ou o Cartão Resposta;
  - utilizar-se ou tentar utilizar qualquer tipo de equipamento eletrônico, de comunicação e/ou de livros, notas, impressos e apontamentos durante a realização do exame;
  - retirar-se do prédio em definitivo, antes de decorridas duas horas do início do exame, por qualquer motivo;
  - perturbar, de qualquer modo, a ordem no local de aplicação das provas, incorrendo em comportamento indevido durante a realização do exame;
  - retirar-se da sala de provas com o Cartão Resposta;
  - utilizar ou tentar utilizar meio fraudulento em benefício próprio ou de terceiros, em qualquer etapa do exame;
  - não atender as orientações da equipe de aplicação durante a realização do exame;
  - realizar ou tentar realizar qualquer espécie de consulta ou comunicar-se e/ou tentar comunicar-se com outros candidatos durante o período das provas;
  - realizar a prova fora do local determinado pela Etec/Extensão de Etec (Classe descentralizada).

#### PREENCHA MANUALMENTE:

INSCRIÇÃO

NOME COMPLETO

**Pensão alimentícia vira assunto após cena de "Vale Tudo": especialista explica o que muda na lei**

De acordo com dados divulgados pela própria atriz, o aplicativo da Defensoria Pública registrou um pico de 4.500 acessos por minuto logo após a exibição do capítulo

O remake da novela “Vale Tudo” reacendeu uma discussão importante sobre o direito à pensão alimentícia no Brasil. Em cena que foi ao ar na última terça-feira, 13, a personagem Lucimar, interpretada por Ingrid Gaigher, decide buscar judicialmente o direito à pensão para o filho. O impacto foi imediato: segundo dados divulgados pela própria atriz, o aplicativo da Defensoria Pública registrou um pico de 4.500 acessos por minuto logo após a exibição do capítulo. Em apenas uma hora, mais de 270 mil mulheres acessaram a plataforma em busca de informações sobre como garantir esse direito.

Disponível em: <https://oglobo.globo.com/ela/noticia/2025/05/20/pensao-alimenticia-vira-assunto-apos-cena-de-vale-tudo-advogada-explica-o-que-muda-na-lei.ghhtml>. Acesso em: 28.mai.2025. Adaptado.

1. O texto em análise trata-se de um novo fenômeno inserido na grade de programação, especialmente, da TV aberta: o chamado *merchandising* social, o qual se refere à inclusão de temas sociais e mensagens de conscientização dentro de produções de entretenimento. Assim sendo, esta estratégia de persuasão indica que

- (A) a principal função do *merchandising* social é educar e conscientizar o público sobre questões econômicas, através de exemplos e de histórias que fazem parte da narrativa, como a abordada no texto.
- (B) tanto o *merchandising* social como o comercial são utilizados de forma manipuladora, sendo difícil separar as mensagens sociais da narrativa ficcional, por isso ficam apenas na tentativa de educar o interlocutor.
- (C) as mensagens socioeducativas, no *merchandising* social, são inseridas de forma natural nas histórias, geralmente por meio de diálogos, situações ou de personagens que representam os temas abordados, através especialmente de uma ação publicitária.
- (D) o *merchandising* social tem um impacto significativo na formação de opiniões e na mudança de comportamento do público, principalmente quando os temas abordados são relevantes para o contexto social, por isso não se difere do *merchandising* comercial.
- (E) o *merchandising* social é uma forma de integrar mensagens socioeducativas nas tramas de produções de entretenimento, como novelas, para que o público reflita sobre temas importantes e, eventualmente, mude seus comportamentos, estando ligado exclusivamente ao processo de publicidade do marketing comercial.

**Indústria 4.0: como a tecnologia e a inovação marcam a Quarta Revolução**

Nos últimos três anos, o mundo viveu momentos conturbados: a pandemia de Covid-19, o conflito entre a Rússia e a Ucrânia, outras tensões geopolíticas, a falta de insumos e de matérias-primas, e a inflação gerada a partir desse cenário. Toda a produção industrial global foi afetada e sente os efeitos desses acontecimentos, o que influencia a competitividade industrial. No caso do Brasil, essas questões se somam a dificuldades legislativas e tributárias e acabam prejudicando ainda mais a corrida para vencer a concorrência internacional.

Dados da Confederação Nacional da Indústria (CNI) apontam que o Brasil ainda ocupa uma posição baixa no ranking de competitividade mundial, mas o país tem mostrado evolução. Em 2022, avançou pela primeira vez no ranking geral, saindo da 17ª para a 16ª posição entre 18 economias. Os destaques são a melhora no ambiente de negócios e os ganhos em financiamento e tributação.

(...)

Apesar da grande força das atividades agropecuária e extrativista, a indústria brasileira busca acompanhar os movimentos globais do setor e vive a chamada Quarta Revolução Industrial ou Indústria 4.0, movimento que engloba um amplo sistema de tecnologias avançadas, como inteligência artificial, robótica, internet das coisas e computação em nuvem e que estão mudando as formas de produção e os modelos de negócios no Brasil e no mundo.

Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/parana/especial-publicitario/fiep/sistema-fiep/noticia/2023/10/19/industria-40-como-a-tecnologia-e-inovacao-marcam-a-quarta-revolucao.ghhtml>. Acesso em: 27.mai.2025. Adaptado.

2. A Quarta Revolução Industrial representa a integração de tecnologias digitais avançadas nos processos industriais. A partir desse contexto, assinale a afirmação correta tendo por base o texto em evidência.

- (A) O cenário internacional concebeu bem a inserção na chamada Quarta Revolução Industrial, diferentemente do Brasil.
- (B) O Brasil apresentou dificuldades para se inserir na chamada Indústria 4.0 tão somente em decorrência de dificuldades legislativas e tributárias.
- (C) Apesar da crise global, em decorrência especialmente do período pós-pandemia, o Brasil se equiparou ao cenário internacional em se tratando do contexto da Indústria 4.0.
- (D) Embora tenha havido tensões políticas no contexto internacional, o Brasil foi pouco afetado no seu processo de automação, uma vez que não tem participação direta nos cenários bélicos.
- (E) O Brasil vem melhorando seu desempenho em alguns setores, como o tributário, mas a competitividade no contexto da Quarta Revolução Industrial, no cenário internacional, ainda é incipiente.

**Gentrificação**

Emanuel Oliveira Braga

O vocábulo “gentrificação” é um aportuguesamento do inglês *gentrification*, usado pela primeira vez, provavelmente, pela socióloga britânica Ruth Glass na obra “London: aspects of change” (1964), em que a autora descreveu e analisou determinadas mudanças na organização espacial da cidade de Londres. O termo ganhou popularidade após seu uso em trabalhos acadêmicos sobre a temática, acompanhando um fenômeno urbano presente em diversas temporalidades e espacialidades: o deslocamento, processual ou súbito, de residentes e usuários com condições de vida precárias de uma dada rua, mancha urbana ou bairro para outro local para dar lugar à apropriação de residentes e de usuários com maior status econômico e cultural.

Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/dicionarioPatrimonioCultural/detalhes/78/gentrificacao>. Acesso em: 27.mai.2025. Adaptado.

3. Partindo do conceito e da origem do termo gentrificação, é correto afirmar que esse processo está ligado intrinsecamente ao conceito de

- (A) hirsutismo.
- (B) hipertricose.
- (C) homeostase.
- (D) conurbação.
- (E) evolucionismo.

4. Um funcionário precisa organizar documentos, executar programas e gerenciar dispositivos conectados ao computador. Ele utiliza um software que controla essas funções básicas para o funcionamento do sistema. Esse software é conhecido como:

- (A) Processador de Texto.
- (B) Planilha Eletrônica.
- (C) Antivírus.
- (D) Navegador.
- (E) Sistema Operacional.

5. Um administrador de um site precisa organizar informações em tabelas, vincular páginas e garantir que os dados sejam atualizados automaticamente quando há mudanças no conteúdo. Esse tipo de gerenciamento é realizado por meio de

- (A) Editor de Texto.
- (B) Antivírus.
- (C) Banco de Dados.
- (D) Teclado Virtual.
- (E) Modo Anônimo.

6. Para facilitar a colaboração em documentos online, um profissional utiliza um recurso que permite que múltiplos usuários editem o mesmo arquivo simultaneamente, mantendo o histórico de alterações. Esse recurso está associado a:

- (A) Plataforma colaborativa.
- (B) Rede Cabeada.
- (C) Memória RAM.
- (D) Processador.
- (E) Impressão em Rede.

7. O Balanço Patrimonial é uma demonstração contábil que apresenta a posição financeira da empresa em um determinado momento, mostrando seus ativos, passivos e o patrimônio líquido. Abaixo, observe os dados do Balanço Patrimonial simplificado da empresa Alfa Ltda, e responda o que se pede:

CONTAS	VALOR (R\$)
Ativo Total	150.000,00
Passivo Total	110.000,00

Com base nas informações acima, assinale a alternativa que indica corretamente a situação patrimonial da empresa.

- (A) A empresa está em situação patrimonial positiva, com um patrimônio líquido de R\$ 40.000,00.
- (B) A empresa apresenta lucro operacional de R\$ 40.000,00.
- (C) A empresa possui um patrimônio líquido negativo de R\$ 40.000,00.
- (D) A empresa está em situação patrimonial equilibrada, pois os ativos e passivos são iguais.
- (E) A empresa está em situação de falência, pois o passivo é maior que o ativo.

8. O capital de giro representa os recursos que a empresa precisa para financiar suas operações do dia a dia, como pagamentos de fornecedores, salários e compra de estoques. Ele pode ser calculado pela fórmula: **CGL = AC – PC**.

Considere os seguintes dados da empresa Beta S.A.:

CONTAS	VALOR (R\$)
Ativo Circulante	120.000,00
Passivo Circulante	80.000,00

Com base nas informações acima, o valor do capital de giro da empresa e sua situação operacional corresponde a

- (A) R\$ -40.000,00 – A empresa está em situação de risco financeiro.
- (B) R\$ 40.000,00 – A empresa está com capital de giro positivo.
- (C) R\$ 200.000,00 – A empresa está com excesso de caixa.
- (D) R\$ 80.000,00 – A empresa está com capital de giro negativo.
- (E) R\$ 0,00 – A empresa está em equilíbrio operacional.

9. O fluxo de caixa é uma ferramenta de gestão financeira que registra todas as entradas e saídas de recursos monetários em um determinado período. Ele permite à empresa acompanhar sua liquidez, prever necessidades de capital e tomar decisões mais seguras sobre investimentos e despesas. Nesse sentido, marque a alternativa que representa um dos principais objetivos da elaboração do fluxo de caixa em uma empresa.

- (A) Garantir o lucro contábil ao final do exercício.
- (B) Controlar exclusivamente os investimentos de longo prazo.
- (C) Estabelecer metas de vendas para o departamento comercial.
- (D) Planejar e controlar a entrada e saída de recursos financeiros ao longo do tempo.
- (E) Avaliar o desempenho dos funcionários do setor financeiro.

10. O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é o conjunto de instituições responsáveis por possibilitar a movimentação de recursos financeiros no país, promovendo a intermediação entre poupadores e tomadores de crédito. Nesse sentido, o órgão superior do Sistema Financeiro Nacional (SFN) que tem a responsabilidade de formular a política da moeda e do crédito é o(a)

- (A) Banco Central (BACEN).
- (B) Conselho Monetário Nacional (CMN).
- (C) Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).
- (D) Comissão de Valores Mobiliários (CVM).
- (E) Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

11. As cooperativas de crédito são instituições financeiras integrantes do Sistema Financeiro Nacional que oferecem serviços semelhantes aos dos bancos, como contas, empréstimos e financiamentos. No entanto, diferem das instituições tradicionais em vários aspectos. Com base nisso, é correto afirmar que

- (A) somente grandes empresas podem se associar a cooperativas de crédito.
- (B) os cooperados são donos da cooperativa e participam das decisões por meio do voto.
- (C) cooperativas de crédito não estão sujeitas à regulação do Banco Central do Brasil.
- (D) as cooperativas de crédito operam apenas com moeda estrangeira.
- (E) as cooperativas de crédito têm fins lucrativos e distribuem seus lucros apenas entre os diretores.

12. O Comitê de Política Monetária (COPOM) é um órgão do Banco Central do Brasil responsável por definir uma das principais ferramentas de política econômica do país. A cada reunião, o comitê avalia o cenário econômico nacional e internacional para tomar decisões que afetam diretamente a economia. Nesse sentido, é correto afirmar que

- (A) o COPOM é responsável por aprovar o orçamento anual da União.
- (B) o COPOM é responsável pelo Imposto Sobre Serviço (ISS).
- (C) o COPOM fiscaliza diretamente as instituições financeiras privadas.
- (D) o COPOM define a taxa de câmbio usada nas exportações brasileiras.
- (E) o principal objetivo do COPOM é decidir a taxa Selic, influenciando o controle da inflação.

13. A Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) é um relatório contábil que apresenta, de forma resumida, as receitas, custos e despesas de uma empresa durante um determinado período, permitindo apurar o lucro ou prejuízo líquido. A seguir, observe a DRE simplificada da empresa Gama Ltda. referente ao ano de 2024:

Descrição	Valor (R\$)
Receita Bruta de Vendas	300.000,00
(-) Deduções da Receita	20.000,00
(=) Receita Líquida	280.000,00
(-) Custo das Mercadorias Vendidas (CMV)	150.000,00
(=) Lucro Bruto	130.000,00
(-) Despesas Operacionais	90.000,00
(=) Resultado Operacional	40.000,00
(-) Imposto de Renda	10.000,00
<b>(=) Lucro Líquido do Exercício</b>	<b>30.000,00</b>

Nesse sentido, com base na DRE apresentada, é correto afirmar que

- (A) a empresa apresentou prejuízo líquido de R\$ 10.000,00.
- (B) as deduções da receita não afetam o cálculo do lucro líquido.
- (C) o resultado operacional foi suficiente para cobrir o imposto de renda e gerar lucro.
- (D) o custo das mercadorias vendidas é calculado após as despesas operacionais.
- (E) o lucro bruto foi de R\$ 280.000,00.

14. O balancete de verificação é uma ferramenta contábil utilizada pelas empresas para conferir se os lançamentos realizados no razão estão corretos, obedecendo ao princípio da partida dobrada. Ele apresenta, para cada conta, os saldos de débitos e créditos, possibilitando a identificação de erros antes da elaboração das demonstrações financeiras. Considerando isso, é correto afirmar que

- (A) a principal função do balancete é garantir que o total de débitos seja igual ao total de créditos, validando a integridade dos lançamentos contábeis.
- (B) o balancete evidencia o lucro ou prejuízo da empresa no período analisado, pois demonstra as receitas e despesas.
- (C) o balancete substitui o Balanço Patrimonial, pois apresenta todas as contas patrimoniais com seus valores atualizados.
- (D) é normal que o balancete apresente diferenças entre os totais de débitos e créditos, sendo isso corrigido na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE).
- (E) o balancete deve ser preparado somente no final do ano fiscal, antes da entrega da declaração de impostos.

15. A DOAR (Demonstração de Origens e Aplicações de Recursos) é um relatório contábil que indica as movimentações financeiras de uma empresa, principalmente no que tange aos financiamentos (representados pelas origens dos recursos) e aos investimentos, que são as aplicações desses recursos. Com base nesse conceito, indique a opção correta.

- (A) A principal finalidade da DOAR é apurar o valor do lucro líquido do exercício.
- (B) As aplicações de recursos representam as fontes de financiamento da empresa.
- (C) A DOAR apresenta exclusivamente o resultado operacional da empresa.
- (D) A DOAR substitui integralmente o Balanço Patrimonial e a DRE na contabilidade moderna.
- (E) As origens de recursos podem incluir lucros retidos, aumentos de capital e empréstimos obtidos.

16. A saúde financeira de uma empresa depende principalmente do controle e gestão de três pilares: pessoas, processos e ferramentas. A gestão eficiente de contas a pagar e contas a receber é fundamental para a saúde financeira de uma empresa. Nesse sentido, indique a alternativa correta.

- (A) Contas a pagar representam os valores que a empresa espera receber de seus clientes por vendas a longo prazo.
- (B) As contas a receber representam os direitos da empresa sobre valores a serem recebidos, enquanto as contas a pagar representam as obrigações financeiras da empresa.
- (C) Contas a receber referem-se aos compromissos financeiros assumidos pela empresa com fornecedores e prestadores de serviço.
- (D) A boa gestão das contas a pagar garante que a empresa atrase pagamentos para preservar o caixa.
- (E) Contas a pagar e a receber não influenciam diretamente o fluxo de caixa de uma empresa.

17. No sistema financeiro e comercial brasileiro, duplicatas, cheques e boletos são instrumentos com finalidades distintas. Compreender as diferenças entre eles é essencial para realizar operações seguras e adequadas no contexto das transações comerciais e bancárias. Nesse sentido, assinale a alternativa correta.

- (A) A duplicata é emitida por bancos para pagamento imediato, enquanto o cheque e o boleto são usados apenas entre empresas.
- (B) O cheque é um título de crédito usado exclusivamente em compras parceladas, enquanto a duplicata é sempre à vista.
- (C) Apenas o boleto bancário possui validade jurídica, enquanto cheques e duplicatas são considerados documentos informais.
- (D) O boleto bancário é um documento de cobrança que pode ser pago até o vencimento, enquanto a duplicata é vinculada a uma venda a prazo e o cheque é uma ordem de pagamento à vista.
- (E) O cheque exige aprovação judicial para ser descontado, enquanto duplicatas e boletos são descontados automaticamente.

18. Na matemática financeira, os juros simples são calculados com base no capital inicial, na taxa de juros e no tempo da aplicação ou empréstimo. A fórmula utilizada é:  $J = C \cdot i \cdot t$ , onde  $J$  = juros,  $C$  = capital (valor inicial),  $i$  = taxa de juros (ao período) e  $t$  = tempo (em períodos).

Nesse sentido, um investidor aplicou R\$ 5.000,00 a uma taxa de juros simples de 2% ao mês durante 8 meses. Indique qual será o valor total de juros obtido ao final do período.

- (A) R\$ 800,00
- (B) R\$ 400,00
- (C) R\$ 600,00
- (D) R\$ 700,00
- (E) R\$ 1.000,00

19. Em determinadas operações financeiras, é necessário identificar o valor de uma das variáveis a partir de outras fornecidas, utilizando a fórmula dos juros simples. A interpretação correta dos dados e das unidades de tempo e taxa é essencial.

Desse modo, se um investidor recebeu R\$ 2.160,00 de juros ao aplicar um capital a juros simples de 1,2% ao mês durante 3 anos, o valor do capital aplicado foi de

- (A) R\$ 6.000,00.
- (B) R\$ 8.000,00.
- (C) R\$ 9.000,00.
- (D) R\$ 7.000,00.
- (E) R\$ 5.000,00.

20. O lucro bruto é obtido pela diferença entre a receita com as vendas e o custo das mercadorias vendidas (CMV). Nesse contexto, uma empresa comprou um lote de mercadorias por R\$ 20.000,00, pagando R\$ 1.200,00 de frete e obtendo um abatimento de R\$ 2.000,00 referente a impostos recuperáveis (como ICMS). Em seguida, vendeu toda a mercadoria por R\$ 30.000,00. Considerando apenas esses dados, assinale o lucro bruto da empresa nessa operação.

- (A) R\$ 10.800,00
- (B) R\$ 10.000,00
- (C) R\$ 8.000,00
- (D) R\$ 9.200,00
- (E) R\$ 11.200,00

21. Uma empresa avaliou a produtividade semanal de seus 20 funcionários. Os dados a seguir mostram o número de peças produzidas por cada grupo de funcionários em uma semana:

Peças Produzidas	Número de Funcionários
10	2
15	4
20	8
25	4
30	2

Com base na tabela acima, assinale a alternativa que apresenta corretamente a média, a mediana e a moda da distribuição.

- (A) Média: 20; Mediana: 20; Moda: 15.
- (B) Média: 21; Mediana: 20; Moda: 25.
- (C) Média: 20; Mediana: 20; Moda: 20.
- (D) Média: 22; Mediana: 22,5; Moda: 20.
- (E) Média: 20; Mediana: 20; Moda: 10.

22. A administração moderna é baseada em quatro funções fundamentais que compõem o modelo conhecido como PODC: Planejar, Organizar, Dirigir e Controlar. Cada uma dessas funções tem um papel essencial na gestão eficiente de uma organização. No modelo de funções administrativas PODC, marque a alternativa que associa corretamente cada função ao seu objetivo principal.

- (A) Planejar – estabelecer objetivos; Organizar – estruturar recursos; Dirigir – liderar e motivar; Controlar – acompanhar e corrigir resultados.
- (B) Planejar – distribuir tarefas; Organizar – definir metas; Dirigir – medir resultados; Controlar – motivar a equipe.
- (C) Planejar – executar tarefas; Organizar – avaliar desempenho; Dirigir – criar organogramas; Controlar – elaborar relatórios.
- (D) Planejar – tomar decisões rápidas; Organizar – contratar pessoal; Dirigir – cuidar do estoque; Controlar – registrar reuniões.
- (E) Planejar – improvisar ações; Organizar – usar recursos aleatoriamente; Dirigir – evitar comunicação; Controlar – ignorar falhas.

**23.** O planejamento administrativo é uma das principais funções da gestão empresarial, pois permite que a organização defina seus objetivos e trace estratégias para alcançá-los, antecipando problemas e otimizando recursos. Acerca disso, identifique uma característica do planejamento administrativo.

- (A) É feito apenas depois que as ações já foram realizadas, para registrar os resultados.
- (B) Tem como principal objetivo eliminar todas as mudanças no ambiente da empresa.
- (C) É realizado somente pelos setores operacionais, sem envolvimento da liderança.
- (D) Serve para definir metas, estratégias e ações antes da execução das atividades.
- (E) Substitui a necessidade de controle e avaliação na gestão da organização.

**24.** Durante uma ligação de cobrança, o atendente percebe que o cliente está insatisfeito com a empresa e demonstra resistência em negociar a dívida. De acordo com as boas práticas em cobrança e atendimento, a melhor conduta profissional nesse caso é

- (A) encerrar a ligação rapidamente e encaminhar o caso diretamente ao setor jurídico para providências judiciais.
- (B) manter a calma, ouvir o cliente com atenção, reconhecer a insatisfação dele e tentar resgatar a confiança oferecendo uma proposta personalizada de negociação.
- (C) insistir para que o cliente realize o pagamento imediato e interrompendo-o sempre que ele tentar justificar o atraso.
- (D) dizer ao cliente que sua opinião não muda o fato de estar inadimplente e que o nome dele será negativado, caso não negocie imediatamente.
- (E) usar um tom mais autoritário e explicar que, legalmente, ele é obrigado a pagar, independentemente de estar satisfeito ou não.

**25.** Existem diferentes tipos de cobrança utilizadas pelas empresas para recuperar valores em atraso. A escolha da abordagem de cobrança depende de fatores como o perfil do cliente, o tempo de inadimplência e os canais disponíveis. Sobre os principais tipos de cobrança, marque a alternativa correta.

- (A) A cobrança digital (por aplicativos ou redes sociais) é ilegal, mesmo quando o cliente consentiu com esse canal.
- (B) A cobrança amigável só é permitida quando a dívida ultrapassa 12 meses de atraso.
- (C) A cobrança por carta registrada é considerada mais eficaz do que a cobrança amigável por telefone.
- (D) A cobrança extrajudicial inclui ações como telefonemas, e-mails e mensagens, visando recuperar o crédito sem recorrer ao Judiciário.
- (E) A cobrança judicial é sempre a primeira opção, pois é a mais rápida e econômica.

**26.** Nas empresas, as despesas são classificadas de diferentes formas para facilitar o controle financeiro. Saber diferenciar os tipos de despesas ajuda na análise de custos e na tomada de decisões estratégicas. Desse modo, assinale corretamente um exemplo de despesa fixa e um exemplo de despesa variável, respectivamente.

- (A) Energia elétrica e aluguel.
- (B) Compra de matéria-prima e salários fixos.
- (C) Material de escritório e água.
- (D) Impostos e manutenção de máquinas.
- (E) Aluguel e comissão de vendas.

**27.** O orçamento é uma ferramenta fundamental para o planejamento financeiro, permitindo que empresas e organizações estimem receitas e despesas para um determinado período. Existem diferentes tipos de orçamento, cada um com funções específicas. Nesse sentido, marque o item que apresenta corretamente um tipo de orçamento usado nas organizações.

- (A) Orçamento informal – realizado sem registros ou planejamento prévio.
- (B) Orçamento variável – que não pode ser ajustado durante o ano.
- (C) Orçamento improvisado – feito somente em situações de emergência.
- (D) Orçamento financeiro – utilizado para prever as receitas e despesas relacionadas ao caixa da empresa.
- (E) Orçamento fixo – que não considera nenhuma previsão de gastos.

**28.** As operações financeiras envolvem diversas transações que as empresas realizam para captar recursos, investir ou financiar suas atividades. Conhecer os tipos de operações ajuda na gestão financeira eficiente. Acerca disso, assinale a alternativa que apresenta corretamente exemplos de tipos de operações financeiras.

- (A) Contratação de seguros, criação de produtos e marketing.
- (B) Venda de mercadorias, atendimento ao cliente e recursos humanos.
- (C) Depósito à vista, financiamento e emissão de ações.
- (D) Elaboração de orçamento, contabilidade e auditoria.
- (E) Treinamento de funcionários, manutenção predial e limpeza.

**29.** A conduta ética no atendimento ao público é fundamental para preservar a confiança entre cliente e empresa, garantindo respeito, confidencialidade e profissionalismo mesmo em situações adversas. Assim, em uma situação em que um atendente recebe uma solicitação de informação sigilosa de um cliente que não está autorizado a receber tais dados, a postura ética correta a ser adotada é

- (A) fornecer a informação para não frustrar o cliente, mesmo que isso viole as normas da empresa.
- (B) ignorar o pedido do cliente e encerrar o atendimento o mais rápido possível.
- (C) divulgar a informação apenas se o cliente parecer confiável, mesmo sem autorização formal.
- (D) passar o cliente para o gerente sem informar sobre a recusa da solicitação.
- (E) explicar educadamente ao cliente que não pode fornecer a informação, justificando com base nas políticas de confidencialidade da empresa.

---

**30.** Os documentos contábeis são fundamentais para registrar, comprovar e organizar as operações financeiras de uma empresa. Eles garantem transparência e são essenciais para a elaboração das demonstrações contábeis. A esse respeito, um exemplo típico de documento contábil utilizado para registrar uma compra feita pela empresa é o(a)

- (A) Contrato social.
- (B) Balanço patrimonial.
- (C) Nota fiscal.
- (D) Balancete.
- (E) Orçamento fiscal.