

201
a
205

**Assistente
Administrativo**

Data da prova:

Domingo,
26

de abril de 2026

INSTRUÇÕES

- Você recebeu do fiscal:
 - 1 (um) caderno de questões da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas 1 (uma) alternativa correta, e
 - 1 (uma) folha de respostas personalizada da prova objetiva.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da folha de respostas da prova objetiva, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Não basta sonhar, tem que lutar.

- Verifique se estão corretas a numeração das questões e a paginação do caderno de questões, bem como a codificação da folha de respostas da prova objetiva.
- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação da folha de respostas da prova objetiva.
- Somente 1 (uma) hora após o início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas da prova objetiva e o caderno de questões, bem como retirar-se da sala.
- Você poderá deixar o local levando consigo o caderno de provas, somente quando faltarem 30 (trinta) minutos para o término do tempo fixado para realização das provas.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de respostas da prova objetiva, devidamente assinada.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de nenhum aparelho eletrônico ou de comunicação.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e (ou) 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 na folha de respostas da prova objetiva. Caso haja algum dado incorreto, comunique ao fiscal.
- Leia atentamente cada questão e assinale, na folha de respostas da prova objetiva, uma única alternativa.
- A folha de respostas da prova objetiva não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou manchada e nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- O candidato deverá transcrever, com caneta esferográfica de tinta preta, as respostas da prova objetiva para a folha de respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa na folha de respostas da prova objetiva é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: ●

Tipo "B"

Realização

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 20

LÍNGUA PORTUGUESA E REDAÇÃO OFICIAL

Questões de 1 a 8

QUESTÃO 1

Disponível em: <https://bichinhosdejardim.com/>. Acesso em 18 mar. 2026.

Na charge apresentada, o diálogo entre as flores evidencia

- (A) uma crítica ambiental, relacionada ao desmatamento florestal.
- (B) um humor crítico que contrapõe a fragilidade das flores e a força das mulheres.
- (C) uma crítica social à violência de gênero, por meio de uma aproximação entre flores e mulheres.
- (D) uma crítica feminista ao ato de presentear mulheres com buquês de flores no Dia das Mulheres.
- (E) um humor crítico, com a finalidade de relacionar a história à comemoração do Dia das Mulheres.

Texto para responder às questões 2 e 3.

De acordo com a classificação Nova, alimentos ultraprocessados são definidos como formulações industriais resultantes de uma sequência de processos, incluindo fracionamento de alimentos inteiros em substâncias, modificação e/ou recombinação dessas substâncias, bem como uso de aditivos cosméticos e embalagens atrativas. Esses produtos são altamente duráveis, rentáveis por utilizarem ingredientes de baixo custo, prontos para o consumo, hiperpalatáveis e com potencial para substituir todos os outros grupos de alimentos. O consumo excessivo de alimentos ultraprocessados tem sido associado a uma deterioração geral da qualidade nutricional das dietas, uma vez que está diretamente ligado ao consumo em excesso de energia e ao aumento do consumo de açúcares livres, gorduras totais e gorduras saturadas e diminuição do consumo de fibras, proteínas e vitaminas.

Disponível em: https://rsp.fsp.usp.br/wp-content/uploads/articles_xml/1518-8787-rsp-59-00e5-TCsyf/1518-8787-rsp-59-00e5-TCsyf-pt.pdf. Acesso em 17 mar. 2026.

QUESTÃO 2

Com relação à tipologia textual, o texto apresentado é predominantemente,

- (A) argumentativo.
- (B) dissertativo.
- (C) descritivo.
- (D) narrativo.
- (E) expositivo.

QUESTÃO 3

As relações de coesão e coerência seriam mantidas caso o último período do texto fosse iniciado por

- (A) Isto é, o consumo ...
- (B) No entanto, o consumo ...
- (C) Além disso, o consumo ...
- (D) Sendo assim, o consumo ...
- (E) Desta forma, o consumo ...

QUESTÃO 4

Segundo o Manual de Redação da Presidência da República (MRPR), o expediente mais adequado para que o diretor de um departamento se comunique formalmente com um secretário de outro órgão é o(a)

- (A) memorando.
- (B) mensagem.
- (C) e-mail.
- (D) ofício.
- (E) ata.

Texto para responder às questões de 5 a 8.

Há uma sensação difusa no mundo contemporâneo que atravessa gerações, profissões e culturas: o futuro chega cada vez mais rápido. Tecnologias surgem, substituem-se e desaparecem em intervalos cada vez menores. Aplicativos envelhecem em poucos meses, linguagens digitais mudam a cada atualização e profissões inteiras são redefinidas pela automação e pela inteligência artificial. Nesse contexto acelerado, uma frase simples parece-me condensar uma experiência coletiva: o futuro chegou e parece que foi ontem.

Essa percepção costuma ser associada às pessoas mais velhas, como se o espanto diante da rapidez das mudanças fosse um privilégio da idade. Mas talvez essa seja uma leitura incompleta. A sensação de descompasso temporal tornou-se uma condição generalizada. Também os jovens vivem hoje sob o risco permanente da obsolescência: aprendem ferramentas que podem desaparecer em poucos anos, constroem identidades profissionais em ambientes tecnológicos instáveis e experimentam a pressão constante da atualização.

Disponível em: <https://jornal.usp.br/articulas/paulo-nassar/o-velho-e-o-mar/>. Acesso em: 20 mar. 2026.

QUESTÃO 5

Conclui-se do texto apresentado que

- (A) a aceleração tecnológica é um fenômeno recente que afeta toda a organização social, gerando uma espécie de desordem generalizada.
- (B) a percepção de rapidez das mudanças é uma ilusão geracional relacionada às pessoas mais velhas.
- (C) a instabilidade provocada pelas transformações tecnológicas constitui uma experiência social compartilhada, ainda que se manifeste de formas distintas entre grupos.
- (D) a juventude contemporânea está imune aos efeitos da obsolescência tecnológica em razão da sua familiaridade com as ferramentas digitais.
- (E) a sensação de aceleração do tempo decorre principalmente da instabilidade que as novas tecnologias geram no mercado de trabalho.

QUESTÃO 6

Dados os sentidos do texto, o vocábulo “obsolescência” remete a algo que é

- (A) inovado.
- (B) superado.
- (C) adaptado.
- (D) permanente.
- (E) modernizado.

QUESTÃO 7

O trecho “como se o espanto fosse um privilégio da idade”, expressa, em relação ao termo anterior, ideia de

- (A) causa.
- (B) condição.
- (C) conclusão.
- (D) comparação.
- (E) consequência.

QUESTÃO 8

No primeiro parágrafo do texto, a repetição de termos ligados à tecnologia é um recurso que remete à

- (A) coesão temática.
- (B) redundância temática.
- (C) ambiguidade textual.
- (D) referenciação textual.
- (E) ênfase textual.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO CRN-3
Questões de 9 a 12

QUESTÃO 9

Com base na Lei nº 6.583/1978, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.924/2024, as quais tratam da criação e da organização do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Nutrição, assinale a alternativa correta.

- (A) O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Nutrição constituem, em seu conjunto, uma autarquia federal com personalidade jurídica de direito privado e autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério da Saúde.
- (B) O Conselho Federal de Nutrição terá sede e foro na cidade de São Paulo, em razão da maior concentração de profissionais, com jurisdição em todo o território nacional.
- (C) É vedada qualquer hipótese de reeleição para os membros dos Conselhos Federal e Regionais de Nutrição, em respeito ao princípio da alternância no exercício dos cargos.
- (D) Os membros dos Conselhos Regionais de Nutrição e respectivos suplentes serão eleitos para mandato de quatro anos, pelo sistema de eleição indireta, por meio de voto facultativo dos profissionais registrados.

- (E) É assegurada a participação de um representante dos técnicos em nutrição e dietética, efetivo e respectivo suplente, na composição dos Conselhos Regionais, de forma não cumulativa, quando o número de técnicos em nutrição e dietética inscritos e ativos for maior que dez por cento do total de nutricionistas e técnicos em nutrição e dietética inscritos e ativos naquela jurisdição.

QUESTÃO 10

O planejamento, a organização, a direção, a supervisão e a avaliação de serviços de alimentação previstos na Lei nº 8.234/1991 são atividades privativas de

- (A) médicos.
- (B) nutricionistas.
- (C) fisioterapeutas.
- (D) enfermeiros.
- (E) terapeutas.

QUESTÃO 11

No que se refere às atividades privativas e às atribuições do nutricionista, bem como à fiscalização do exercício profissional, assinale a alternativa correta.

- (A) Compete privativamente ao nutricionista a prescrição de suplementos nutricionais necessários à complementação da dieta, bem como a solicitação de exames laboratoriais necessários ao acompanhamento dietoterápico.
- (B) A participação de nutricionistas em equipes multidisciplinares destinadas a planejar, coordenar e avaliar políticas e programas relacionados à alimentação e à nutrição é facultativa, ficando a critério da entidade pública ou privada responsável pela equipe.
- (C) Constitui atividade privativa do nutricionista a assistência dietoterápica hospitalar, ambulatorial e em nível de consultórios de nutrição e dietética, prescrevendo, planejando, analisando, supervisionando e avaliando dietas para enfermos.
- (D) A fiscalização do exercício da profissão de nutricionista compete exclusivamente ao Ministério do Trabalho e Emprego, inclusive no que se refere às atividades relacionadas ao ensino.
- (E) O ensino das disciplinas de nutrição e alimentação nos cursos de graduação da área de saúde e outras afins não é considerado atividade privativa do nutricionista, e pode ser exercido por qualquer profissional da área da saúde.

Área livre

QUESTÃO 12

De acordo com a Resolução CFN nº 702/2021, que dispõe acerca do registro e do cadastro de pessoas jurídicas nos Conselhos Regionais de Nutricionistas, a pessoa jurídica obrigada a se registrar no Conselho Regional de Nutrição – CRN é aquela que

- (A) atua exclusivamente com serviços comerciais de alimentação.
- (B) produz refeições para indivíduos ou coletividades, qualquer que seja o processo de preparo, conservação e distribuição.
- (C) distribui e(ou) comercializa suplementos alimentares.
- (D) atua como indústria de alimentos.
- (E) atua como indústria de bebidas.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GESTÃO PÚBLICA Questões de 13 a 16

QUESTÃO 13

Um processo é um conjunto de atividades relacionadas que transforma insumos (entradas) em resultados (saídas). O mapeamento das atividades executadas que modificam ou agregam valor às entradas pode ser representado visualmente por um

- (A) diagrama de Ishikawa.
- (B) ciclo PDCA.
- (C) fluxograma.
- (D) gráfico de barras.
- (E) diagrama de Venn.

QUESTÃO 14

O planejamento estratégico é um processo de gestão usado para definir objetivos de longo prazo. Acerca do assunto, assinale a alternativa que relaciona corretamente o elemento do planejamento estratégico à respectiva definição.

- (A) Valores – os princípios e crenças que guiam o comportamento da organização.
- (B) Visão – a razão de existir da organização.
- (C) Missão – aonde a organização quer chegar no futuro.
- (D) Compromisso – como a organização vai atingir seus objetivos.
- (E) Cultura organizacional – aquilo que se vê, ouve e sente ao entrar na organização.

QUESTÃO 15

O conceito de sustentabilidade pública funda-se em três dimensões: social, econômica e ambiental. Nesse sentido, é correto afirmar que a sustentabilidade pública refere-se à capacidade do poder público de

- (A) criar condição para uso seguro e autônomo de espaços, transportes, informações e serviços por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- (B) integrar indivíduos ou grupos historicamente marginalizados à sociedade.
- (C) garantir acesso igualitários a direitos, oportunidades e recursos.
- (D) gerar valor para a sociedade hoje, sem comprometer as gerações futuras.
- (E) agir proativamente para garantir a divulgação de informações de interesse público, sem necessidade de solicitação prévia.

QUESTÃO 16

O critério de departamentalização que organiza a empresa de acordo com as etapas do processo produtivo, acompanhando as fases do ciclo de transformação do produto ou serviço, e que é especialmente indicado para operações de fluxo contínuo, típicas de linha de produção, denomina-se departamentalização por

- (A) função.
- (B) projeto.
- (C) produto.
- (D) cliente.
- (E) processo.

RACIOCÍNIO LÓGICO Questões de 17 a 20

QUESTÃO 17

O custo de duas dúzias de maçãs e três dúzias de bananas é R\$ 86. O custo de 5 dúzias de bananas e uma dúzia de maçãs é R\$ 85. Qual é o preço de uma dúzia de bananas?

- (A) R\$ 8,00
- (B) R\$ 10,00
- (C) R\$ 11,00
- (D) R\$ 12,00
- (E) R\$ 15,00

QUESTÃO 18

Em uma repartição pública, 30% dos servidores são fluentes no idioma inglês, 20% são fluentes no espanhol, e 10% são fluentes em ambos os idiomas. Se um servidor dessa repartição for escolhido aleatoriamente, qual é a probabilidade de que ele seja fluente em inglês ou em espanhol?

- (A) $\frac{2}{5}$
- (B) $\frac{3}{8}$
- (C) $\frac{7}{10}$
- (D) $\frac{9}{10}$
- (E) $\frac{3}{5}$

Área livre

QUESTÃO 19

Considere que um livreiro tenha comprado alguns livros de igual valor por um custo total de R\$ 720,00. Se o valor de cada livro fosse R\$ 2,00 menor que o preço pelo qual o livreiro comprou originalmente, ele poderia ter comprado 4 livros a mais do que foi comprado. Quantos livros ele comprou originalmente?

- (A) 34
- (B) 20
- (C) 18
- (D) 40
- (E) 36

QUESTÃO 20

Suponha que uma empresa vai distribuir um abono de R\$ 7.600,00 entre 4 funcionários, em quatro partes proporcionais a 7, 5, 3 e 4. Qual é o valor da menor parte decorrente dessa divisão?

- (A) R\$ 1.200,00
- (B) R\$ 1.500,00
- (C) R\$ 1.600,00
- (D) R\$ 2.000,00
- (E) R\$ 2.800,00

Área livre

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questões de 21 a 50****QUESTÃO 21**

Correspondência é toda forma de comunicação escrita trocada entre pessoas, empresas ou órgãos públicos. Para uma comunicação formal interna entre setores de uma organização que não adota o Manual de Redação da Presidência da República, a correspondência apropriada é o(a)

- (A) memorando.
- (B) ofício.
- (C) circular.
- (D) despacho.
- (E) portaria.

QUESTÃO 22

A elaboração de relatórios é uma competência essencial no ambiente profissional. O tipo de relatório cujo público-alvo são gestores e diretores e que tem como objetivo auxiliar a tomada de decisão com base em indicadores e informações estratégicas, é o relatório

- (A) financeiro.
- (B) técnico.
- (C) administrativo.
- (D) operacional.
- (E) gerencial.

QUESTÃO 23

A estrutura básica de um relatório varia conforme o seu tipo, mas há uma série de elementos comuns aos relatórios como: introdução, desenvolvimento e conclusão. Em um relatório bem estruturado, o objetivo e o escopo do relatório são apresentados no tópico

- (A) sumário.
- (B) introdução.
- (C) recomendações.
- (D) anexos.
- (E) desenvolvimento.

Área livre

QUESTÃO 24

Agenda e Pauta são dois conceitos muito presentes em rotinas administrativas que podem ser facilmente confundidos. Por essa razão, é fundamental saber distingui-los. Nesse sentido, assinale a alternativa que corresponde à definição da ferramenta Agenda.

- (A) Instrumento de planejamento para organizar o tempo e as atividades
- (B) Lista estruturada dos assuntos que serão discutidos em uma reunião
- (C) Guia que define a ordem dos temas e otimiza o tempo
- (D) Lista de assuntos a serem discutidos, responsáveis, ordem dos tópicos e tempo estimado
- (E) Instrumento com foco na ordem dos temas e no objetivo da reunião

QUESTÃO 25

Acerca do uso da agenda institucional, assinale a alternativa que indica uma boa prática.

- (A) Registrar na agenda somente eventos externos, para mantê-la gerenciável.
- (B) Não priorizar tarefas.
- (C) Registrar os compromissos sem incluir os detalhes.
- (D) Restringir a atualização da agenda, para evitar alterações frequentes.
- (E) Publicar a agenda para assegurar a transparência ativa.

QUESTÃO 26

“Logs automáticos” são registros gerados automaticamente para documentar tudo o que acontece no sistema. No caso específico de alterações em um banco de dados, o log automático permite

- (A) alterar dados previamente cadastrados.
- (B) padronizar o formato dos campos.
- (C) gerar uma cópia de segurança (*backup*).
- (D) rastrear a ação dentro do sistema.
- (E) atualizar dados em lote.

QUESTÃO 27

Acerca dos procedimentos e dos cuidados necessários para a atualização em lote de um banco de dados, assinale a alternativa que corresponde a uma ação correta.

- (A) Inserir cada registro duas vezes para garantir que não há divergência.
- (B) Executar uma cópia de segurança antes de qualquer alteração.
- (C) Carregar o lote todo de uma só vez, mesmo que haja dados em branco.
- (D) Não remover registros duplicados ou desatualizados, para que nada se perca.
- (E) Atualizar todos os campos, independentemente da fonte da informação.

QUESTÃO 28

A Administração Pública pode ser classificada em administração direta e administração indireta. Acerca dos conselhos de classe, como o Conselho Regional de Nutrição (CRN), é correto afirmar que

- (A) têm personalidade jurídica própria, mas não integram a administração indireta.
- (B) cobram anuidades com natureza de tributo, portanto integram a administração direta.
- (C) são autarquias especiais, com personalidade jurídica de direito público e poder de polícia administrativa.
- (D) são entes paraestatais de natureza centralizada, hierarquicamente vinculados à administração direta.
- (E) são autarquias especiais, com personalidade jurídica de direito privado.

QUESTÃO 29

A Constituição Federal de 1988 estabelece, no art. 37, cinco princípios explícitos que norteiam a atuação de toda a administração pública direta e indireta, conhecidos pela sigla LIMPE.

Nesse contexto, considere que, no arcabouço normativo de determinado CRN, não haja nenhuma norma que proíba o uso do carro oficial para fins particulares. Considere, ainda, que, com base nessa lacuna, um servidor tenha usado o carro oficial para levar os filhos à escola.

Nesse caso hipotético, é correto afirmar que

- (A) o servidor violou o princípio da legalidade.
- (B) o servidor violou o princípio da impessoalidade.
- (C) o servidor violou o princípio da eficiência.
- (D) o servidor violou o princípio da moralidade.
- (E) nenhum princípio foi violado.

QUESTÃO 30

O estágio da receita pública que consta expressamente na Lei Orçamentária Anual é o(a)

- (A) Lançamento.
- (B) Recolhimento.
- (C) Fixação.
- (D) Arrecadação.
- (E) Previsão.

Área livre

QUESTÃO 31

O Pix para pessoas jurídicas funciona com a mesma base do Pix para pessoas físicas, mas com algumas diferenças. A modalidade do Pix que permite receber pagamentos com vencimento futuro, substituindo o boleto bancário é o

- (A) Pix automático.
- (B) Pix cobrança.
- (C) Pix saque.
- (D) Pix parcelado.
- (E) Pix instantâneo.

QUESTÃO 32

O Banco Central do Brasil obriga que as instituições financeiras informem ao cliente o custo efetivo total (CET), de forma clara e destacada, antes da contratação de uma operação de crédito. O objetivo da divulgação do CET é permitir ao tomador do crédito identificar

- (A) o valor exato da prestação.
- (B) a taxa de juros cobrada na operação.
- (C) o custo básico do dinheiro.
- (D) quanto o seu banco está cobrando, sem precisar consultar outros bancos.
- (E) as demais despesas envolvidas na operação, além dos juros.

QUESTÃO 33

Acerca dos métodos de controle de estoques que estão no almoxarifado, tratando-se de materiais com prazo de validade, o método que deve ser aplicado é a(o)

- (A) curva ABC (20% dos itens no estoque representam 80% do valor em estoque).
- (B) princípio de Pareto (classificação dos materiais de acordo com sua importância ou valor).
- (C) PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai).
- (D) UEPS (último que entra, primeiro que sai).
- (E) custo médio (o custo do estoque é recalculado sempre que entra um novo lote).

QUESTÃO 34

O uso de indicadores é uma importante ferramenta na administração de materiais. O índice de cobertura de estoque, calculado pela razão estoque atual/consumo médio, mede

- (A) por quanto tempo o estoque atual consegue atender a demanda.
- (B) quantas vezes o estoque foi renovado em um período.
- (C) o grau de precisão entre o estoque físico e o registrado no sistema.
- (D) o percentual do estoque perdido por danos ou validade vencida.
- (E) o tempo entre a solicitação da compra e a chegada do material.

Área livre

QUESTÃO 35

A *intranet* é uma rede de computadores privada, pertencente a uma empresa ou organização. Uma característica que a diferencia da *internet* é que a *intranet* apresenta

- (A) maior vulnerabilidade.
- (B) conteúdo mais abrangente.
- (C) maior risco de ataque.
- (D) acesso restrito.
- (E) barreiras para acesso via VPN (Rede Privada Virtual).

QUESTÃO 36

O uso da *internet* exige cuidados, sobretudo para evitar o acesso de pessoas não autorizadas. A autenticação em dois fatores (2FA) é um mecanismo de segurança digital que adiciona uma camada extra de proteção ao acesso de contas e sistemas. Assinale a alternativa que descreve corretamente o funcionamento desse mecanismo.

- (A) O usuário digita a senha e, em seguida, digita novamente para confirmar.
- (B) O acesso é feito por meio de duas senhas distintas.
- (C) O usuário digita a senha e recebe um código para confirmar o acesso.
- (D) O usuário digita a senha e responde a uma pergunta.
- (E) O acesso é feito por reconhecimento facial, que tira a foto do usuário duas vezes seguidas.

QUESTÃO 37

O ato administrativo que inicia formalmente o processo licitatório é a(o)

- (A) fixação da despesa.
- (B) empenho.
- (C) aprovação da despesa no orçamento.
- (D) definição do objeto.
- (E) edital.

QUESTÃO 38

Acerca do Pregão, é correto afirmar que trata-se de modalidade de licitação aplicada na(s)

- (A) licitações de concessões e parcerias público-privadas (PPP).
- (B) contratações complexas, cujo critério de julgamento seja técnica e preço.
- (C) aquisição de bens e serviços comuns, com julgamento pelo menor preço.
- (D) escolha de trabalho intelectual.
- (E) alienação de bens móveis ou imóveis do Poder Público, pelo critério de maior lance.

Área livre

QUESTÃO 39

Os métodos de arquivamento dizem respeito ao critério de classificação. Se o objetivo é aumentar o sigilo e a capacidade de expansão, bem como reduzir erros com nomes duplicados, o método apropriado é o

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

QUESTÃO 40

A teoria das três idades trata dos tipos de arquivos por frequência de uso. De acordo com essa teoria, o arquivo intermediário destina-se a guarda dos documentos de

- (A) uso esporádico.
- (B) valor histórico.
- (C) valor comprobatório.
- (D) uso frequente.
- (E) valor administrativo elevado.

QUESTÃO 41

Considere que, ao realizar rotina de conciliação de contas, o assistente administrativo tenha identificado indícios consistentes de desvios de recursos em curso há algum tempo. De acordo com os princípios da ética profissional, da confidencialidade e com os procedimentos organizacionais, assinale a alternativa que representa a conduta mais adequada.

- (A) Comentar com pessoas de confiança o ocorrido.
- (B) Abordar de forma reservada o suspeito dos desvios.
- (C) Monitorar, informalmente, o suspeito dos desvios.
- (D) Reunir todas as evidências e comunicar formalmente à direção da empresa.
- (E) Discutir o assunto com um colega de fora da organização, para pedir orientação de como agir.

QUESTÃO 42

Sigilo profissional é o dever de preservar informações obtidas em razão do exercício da função. O dever de guardar sigilo de dados confidenciais decorre da(o)

- (A) análise de consciência individual.
- (B) medo de punição.
- (C) julgamento do grupo.
- (D) determinação legal e da postura ética.
- (E) recompensa que a organização oferece.

Área livre

QUESTÃO 43

O foco no cliente é um dos princípios da Gestão da Qualidade. Ele afirma que todas as ações da organização devem estar orientadas para as expectativas dos clientes. A gestão da qualidade com foco no cliente deve

- (A) concentrar-se no cliente externo à organização.
- (B) facilitar acesso a serviços, reduzir burocracia e ampliar canais de atendimento.
- (C) buscar atender às expectativas mínimas dos clientes.
- (D) preservar a intimidade do cliente, evitando monitorar os seus hábitos de consumo.
- (E) evitar processos padronizados, pois eles levam à insatisfação dos clientes.

QUESTÃO 44

As ferramentas de melhoria da qualidade ajudam a identificar problemas, analisar causas, controlar processos e implementar melhorias. Quanto aos seus usos, o histograma é a ferramenta indicada quando se quer

- (A) identificar os problemas responsáveis pela maior parte dos efeitos.
- (B) identificar e organizar visualmente as causas de um problema.
- (C) mostrar graficamente o passo a passo de um processo.
- (D) priorizar problemas conforme impacto e risco.
- (E) visualizar a distribuição de dados, isto é, sua dispersão.

QUESTÃO 45

O eSocial é um sistema do Governo Federal que unifica o envio de informações trabalhistas, previdenciárias e fiscais de empregadores à administração pública. Assinale a alternativa que indica informações que devem ser enviadas pelo eSocial.

- (A) Faturamento e lucro líquido
- (B) Tributos e créditos fiscais
- (C) Admissões, demissões e acidentes de trabalho
- (D) Investimentos e aquisições
- (E) Licitações e contratos

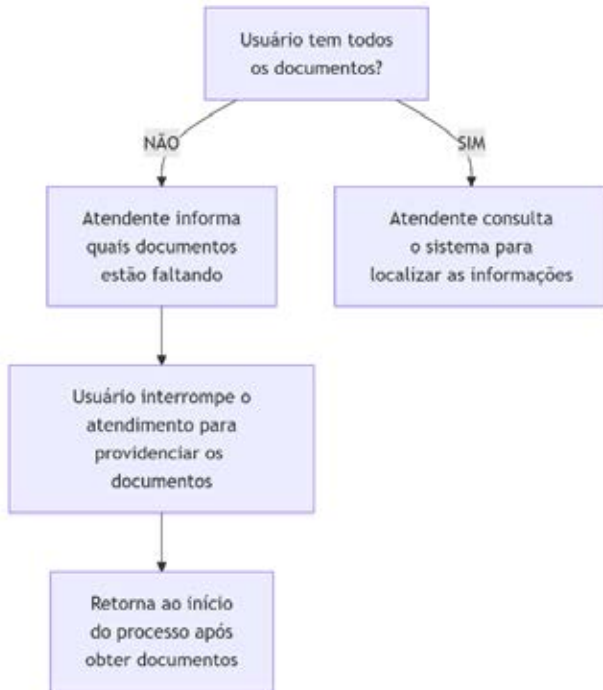
QUESTÃO 46

Uma das rotinas de pessoal mais comuns em uma empresa é a elaboração da folha de pagamentos. Após a elaboração da folha de pagamentos, as informações são enviadas ao

- (A) eSocial, que envia os dados automaticamente ao DCTFWeb para o cálculo da contribuição previdenciária.
- (B) contador, para gerar a guia de recolhimento previdenciário (GPS).
- (C) DCTFWeb, para gerar a GPS.
- (D) eSocial, para cálculo da contribuição previdenciária, e ao DCTFweb, para emissão da GPS.
- (E) eSocial, para o cálculo da contribuição previdenciária.

Área livre

QUESTÃO 47



Fonte: imagem criada com o uso da inteligência artificial.

Considere que um fluxograma utilizado para mapear o processo de atendimento ao público de certa organização tenha evidenciado o seguinte gargalo: muitos usuários chegavam sem a documentação necessária, gerando retrabalho para os atendentes e obrigando o usuário a retornar em outro momento. Para resolver esse problema e melhorar a qualidade do atendimento, a organização deve

- (A) aumentar o número de atendentes para acelerar o fluxo.
- (B) reduzir o tempo máximo de atendimento para garantir maior rotatividade.
- (C) divulgar a documentação necessária e fazer triagem na entrada.
- (D) modificar o leiaute físico do ambiente para facilitar o deslocamento do usuário.
- (E) priorizar atendimentos por ordem de chegada, sem nenhuma filtragem prévia.

Área livre

QUESTÃO 48

A qualidade no atendimento ao público é um objetivo a ser alcançado por toda organização pública ou privada. No que se refere à postura individual do atendente, as boas práticas recomendam

- (A) ouvir atentamente, sem interromper, e colocar-se no lugar da pessoa.
- (B) adaptar os procedimentos de acordo com o usuário.
- (C) não se calar diante de grosserias do usuário e demonstrar autoridade.
- (D) usar linguagem técnica para evitar interpretações equivocadas.
- (E) não deixar o usuário perceber que você não entendeu qual é a demanda.

QUESTÃO 49

A estrutura básica de uma redação é composta por três partes: introdução, desenvolvimento e conclusão. Assinale a alternativa que apresenta parte da conclusão.

- (A) A qualidade no atendimento ao público é um tema essencial para organizações públicas e privadas.
- (B) Nos últimos anos, a exigência dos cidadãos por um atendimento mais eficiente tem crescido significativamente.
- (C) A qualidade no atendimento envolve dois aspectos fundamentais: a postura do atendente e a estrutura organizacional.
- (D) Portanto, investir em capacitação e em processos bem definidos é indispensável para garantir um atendimento de qualidade.
- (E) Entre os principais fatores que comprometem o atendimento estão a falta de treinamento e a ausência de padronização dos processos.

QUESTÃO 50

Coesão e coerência são propriedades fundamentais do texto. O principal recurso linguístico para garantir a ligação entre as ideias e o encadeamento lógico do texto é o uso de

- (A) frases curtas e diretas.
- (B) conectivos de adição, causa, consequência ou contraste.
- (C) linguagem formal.
- (D) vocabulário técnico e especializado.
- (E) repetição das palavras-chave ao longo do texto.

Área livre