

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 5.

1 O crescimento da população e a industrialização que
impulsionaram o crescimento do País, por muitas décadas,
motivaram um grande número de pessoas do campo e do
4 interior a buscar, nas grandes cidades, o seu lugar ao sol.

Todos os anos, milhares de pessoas chegam aos
grandes centros urbanos, vindos de cidades menores, com
7 objetivos diversos, como conclusão dos estudos,
oportunidade de emprego, vontade de morar em uma
grande cidade. A chegada e a permanência desse grande
10 número de pessoas constituem um grande problema para o
Poder Público solucionar, do ponto de vista habitacional.

Para as pessoas que já vivem na grande cidade,
13 conseguir reunir condições que propiciem acesso à moradia
é uma tarefa árdua, o que se torna mais complicado com
mais pessoas na disputa. Muitas metrópoles brasileiras
16 possuem, no lugar de uma classe média robusta capaz de
sustentar o consumo, uma população que apresenta, em
maior escala, indivíduos de baixa renda.

19 Nesse atual processo de urbanização, parecem
quase extintas as oportunidades de inserção econômica e
melhoria de vida que, de fato, havia, nas primeiras décadas
22 do século XX, para a população migrante. Registram-se
extensas áreas de concentração de pobreza —
especialmente nas periferias urbanas —, que se
25 apresentava relativamente esparsa nas zonas rurais antes
do processo de urbanização. À dificuldade de acesso a
serviços e infraestrutura urbanos somam-se menos
28 oportunidades de emprego formal e de profissionalização,
maior exposição à violência, discriminação racial, difícil
acesso à justiça oficial.

31 É possível estabelecer, assim, relação entre o sistema
de habitação, o transporte e o problema da exclusão social
urbana, partindo-se da premissa de que o sistema de
34 habitação se destaca pela sua capacidade de ampliar o
espaço econômico, imprimindo crescimento e
desenvolvimento, e de que, no Brasil, na maior parte das
37 vezes, a difusão desse desenvolvimento ocorreu de forma
desequilibrada e desigual.

José dos Anjos Soares Júnior, César Sousa Santos e Juliana Freitas
de C. Guedes. **Habitação x mobilidade urbana: impactos
em Salvador da aplicação da nova política habitacional
adotada pelo governo federal.** 2009, p. 1-3. Internet:
<www.ppec.ufba.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1

Mantendo-se os sentidos originais do texto, a expressão “o seu lugar ao sol” (linha 4) pode ser substituída por

- (A) **forma de fugir das mazelas do campo e do interior.**
- (B) **relação mais próxima com pessoas de classes sociais mais abastadas.**
- (C) **condições de vida favoráveis, em posição de notoriedade e privilégio por mérito próprio.**
- (D) **habitação em lugar elevado com vista para o nascente.**
- (E) **maneira de se sobrepor ao abismo social criado nas cidades divididas entre elite e plebe.**

QUESTÃO 2

No texto, há predominância da tipologia

- (A) narrativa.
- (B) dissertativa.
- (C) descritiva.
- (D) injuntiva.
- (E) instrucional.

QUESTÃO 3

No texto, as expressões “por muitas décadas” (linha 2) e “nas grandes cidades” (linha 4) têm a função de

- (A) indicar uma circunstância, respectivamente, de tempo e de lugar e modificar o sentido, respectivamente, de “impulsionaram” (linha 2) e de “buscar” (linha 4).
- (B) atribuir uma qualidade, respectivamente, ao nome “País” (linha 2) e ao nome “interior” (linha 4).
- (C) caracterizar e determinar, respectivamente, os elementos “crescimento do País” (linha 2) e “o seu lugar ao sol” (linha 4).
- (D) ligar os termos das orações “que impulsionaram o crescimento do País” (linhas 1 e 2) e “motivaram um grande número de pessoas do campo e do interior” (linhas 3 e 4).
- (E) estabelecer relações gramaticais entre “o crescimento do País” (linha 2) e “um grande número de pessoas do campo e do interior” (linhas 3 e 4).

QUESTÃO 4

No trecho “À dificuldade de acesso a serviços e infraestrutura urbanos somam-se menos oportunidades de emprego formal e de profissionalização, maior exposição à violência, discriminação racial, difícil acesso à justiça oficial.” (linhas de 26 a 30), o emprego de acentuação gráfica em “À” (linha 26) e em “à” (linhas 29 e 30) é devido, respectivamente,

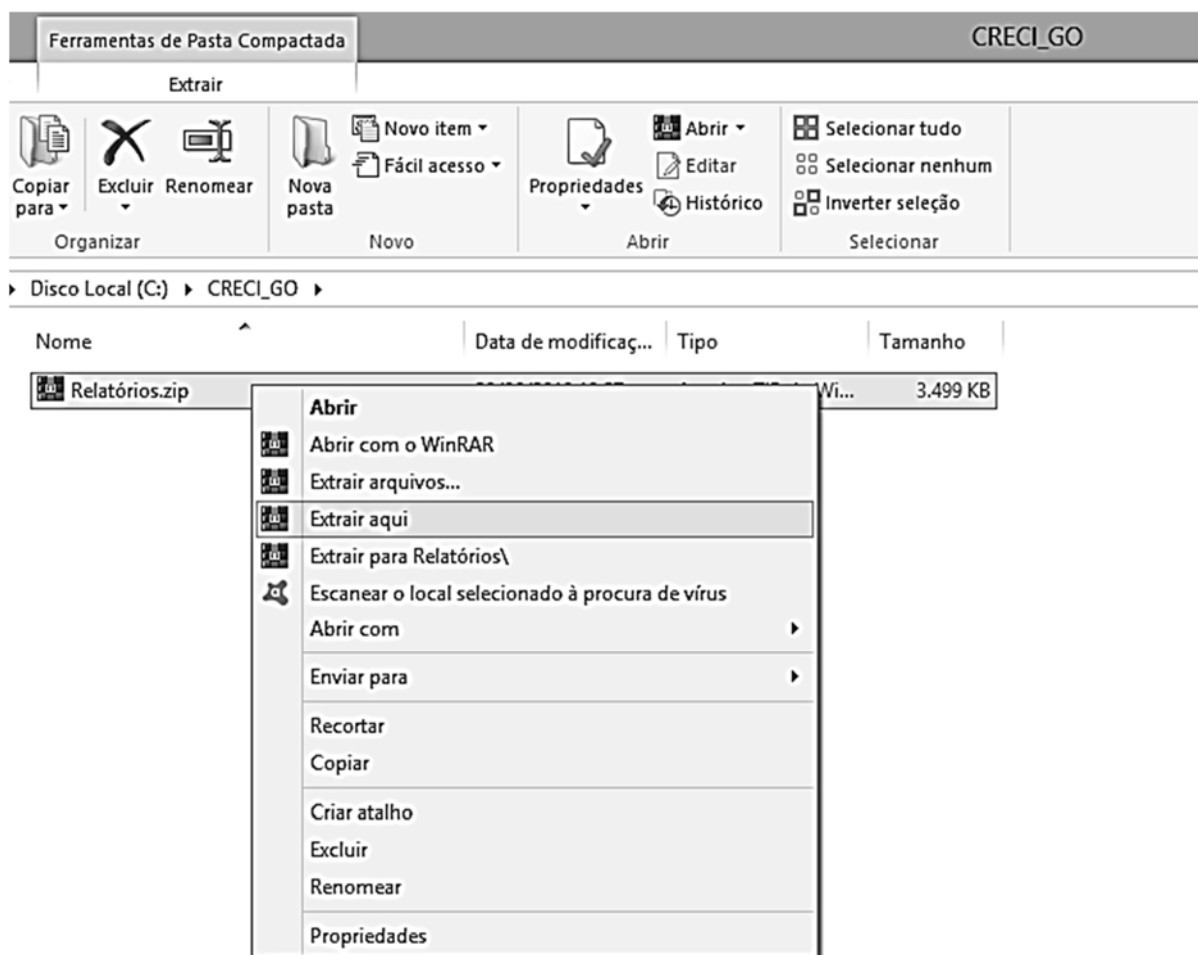
- (A) à regência da expressão nominal “acesso a serviços e infraestrutura urbanos” e à regência de “violência” e “justiça oficial”.
- (B) à definição do nome feminino “dificuldade”, seguida da forma nominal “acesso”, que exige o emprego da preposição “a”.
- (C) ao emprego de vocábulos flexionados na forma plural, como é o caso de “serviços”, “urbanos”, “somam-se” e “menos”, além de “oportunidades”.
- (D) ao emprego do verbo irregular “somam-se”, que exige elemento posposto prepositivo e, ainda, à presença de nomes invariáveis, como é o caso de “menos” e “maior”.
- (E) à regência da forma verbal “somam-se”, que exige a preposição “a” em presença de termo feminino definido, e à dos nomes “exposição” e “acesso”, que também a exigem, seguidos de nome feminino definido.

QUESTÃO 5

No texto, o vocábulo “assim” (linha 31) estabelece, entre os parágrafos, relação de

- (A) oposição.
- (B) concessão.
- (C) comparação.
- (D) conclusão.
- (E) adição.

Nas questões que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 6

Com relação à figura, que mostra parte da tela do Explorador de Arquivos do Windows 8, assinale a alternativa correta.

- (A) O arquivo Relatórios.zip não poderá ter seu conteúdo exibido, já que foi compactado pelo programa WinZip, o qual não está instalado no computador.
- (B) O arquivo Relatórios.zip não poderá ter seu conteúdo exibido, tendo em vista que o programa WinRAR não realiza descompactação de arquivo nomeado com acentos ou com caracteres especiais.
- (C) Ao se clicar em “Extrair aqui”, o arquivo Relatórios.zip será descompactado na unidade raiz (C:\).
- (D) Ao se clicar em “Extrair aqui”, o arquivo Relatórios.zip será descompactado na pasta Relatórios, que será criada no momento da extração.
- (E) Ao se clicar em “Extrair aqui”, o arquivo Relatórios.zip será descompactado na pasta CRECL_GO.

QUESTÃO 7

O computador que é utilizado para executar grandes programas para múltiplos usuários, quase sempre de maneira simultânea, e que geralmente é acessado apenas por meio de uma rede é o

- (A) *desktop*.
- (B) PDA.
- (C) computador pessoal (PC).
- (D) servidor.
- (E) *laptop*.

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa que apresenta o recurso do programa Microsoft Word 2013 que permite adicionar texto a qualquer local do arquivo, podendo criar barras laterais que chamem a atenção para informações consideradas como importantes pelo usuário.

- (A) Caixa de Texto
- (B) Equação
- (C) Cabeçalho
- (D) Rodapé
- (E) Indicador

QUESTÃO 9

O usuário do Windows 8 pode iniciar, parar ou até mesmo configurar serviços do Windows, utilizando, para isso, o seu gerenciador de serviços (Serviços). Uma das formas disponíveis para se ter acesso a esse gerenciador é o ícone

- (A) Central de Rede e Compartilhamento, localizado na área de trabalho (*desktop*).
- (B) Ferramentas Administrativas, localizado no Painel de Controle.
- (C) Ferramentas Administrativas, localizado na área de trabalho (*desktop*).
- (D) Programas e Recursos, localizado no Painel de Controle.
- (E) Sistema, localizado no Painel de Controle.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa que apresenta o arquivo malicioso que permite que o computador do criminoso acesse remotamente outro computador, obtenha os dados confidenciais da vítima e os envie para o criminoso.

- (A) Keylogger
- (B) *sniffer*
- (C) cavalo de Troia
- (D) *worm*
- (E) engenharia social

QUESTÃO 11

Assinale a alternativa correta a respeito da ética na função pública.

- (A) A moral influencia e direciona os aspectos sociais mais do que é influenciada por eles.
- (B) No sentido de ser universal, a ética é pautada por um absolutismo, transcendendo espaços e tempo.
- (C) Virtude é a abertura de espírito que torna possível aprender com as próprias falhas.
- (D) Princípios éticos são a consequência de um agir moral reiterado, que se torne hábito.
- (E) A consciência moral diferencia-se do senso moral porque este diz respeito ao desejo individual de se estabelecer um julgamento sobre as próprias escolhas, enquanto aquela diz respeito à maneira como são avaliadas as próprias atitudes e as dos outros ao redor.

QUESTÃO 12

No que concerne à ética e à moral, assinale a alternativa correta.

- (A) A moral comum não se confunde com a moral política, cada uma sendo objeto distinto de estudo pela ética.
- (B) Foi somente com a Constituição Federal de 1988 que se passou, de fato, a subordinar os atos administrativos à moralidade.
- (C) As normas deontológicas são aquelas que, de origem moral, encontrem positividade pelo ordenamento e sanção prevista para seu descumprimento.
- (D) O agir ético é esperado não do Estado, ficção jurídica, mas sim das pessoas que o integram, capazes de exercer vontade própria.
- (E) Todo ato ímprobo é imoral e todo ato imoral é ímprobo.

QUESTÃO 13

No que se refere à civilidade, assinale a alternativa correta

- (A) A civilidade determina a justificativa das decisões e a consideração das críticas e interpelações, que, quando infundadas, merecerão reprimenda e resposta contundente do Estado.
- (B) A abertura proporcionada pela civilidade orienta que o Estado busque eliminar atritos, ainda que, para isso, deva eventualmente ceder, em parte, na defesa do interesse público.
- (C) A civilidade tem lugar também para que o Estado promova a conciliação, exceto quando for ele parte interessada no conflito.
- (D) A civilidade também tem relação com a cidadania e com os direitos políticos, que deverão ser garantidos aos cidadãos.
- (E) Quanto mais conflito e divergência houver, maior civilidade deverá orientar o agir estatal.

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa correta acerca da ética na função pública.

- (A) Diferentemente das regras constitutivas, as regras imperativas instruem as pessoas a realizar determinada conduta, orientando o sujeito ético a respeito de como algo deve ser feito.
- (B) As regras de conduta são classificadas como imperativas.
- (C) Mais que o cumprimento das regras, a ética no serviço público inspira a qualidade com que se obedece às regras e a vontade consciente de se agir para além do que é exigido.
- (D) A objetividade na ética pública exige um distanciamento do trabalho desempenhado e uma supressão das emoções, de modo que o agente seja capaz de agir com máxima imparcialidade, eficiência e isenção.
- (E) Decoro é a retidão de uma ação, independentemente da visão que a sociedade possa ter dela.

QUESTÃO 15

Quanto aos Códigos de Ética, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma das funções dos Códigos de Ética é articular valores de modo a conformá-los quando eventualmente entrem em conflito, contribuindo, assim, para a superação de dilemas morais.
- (B) Na medida em que estabelecem uma interface entre a moralidade e a lei, os Códigos de Ética podem e devem ir além desta última, eventualmente, até, contrariando-a.
- (C) A elaboração dos Códigos de Ética deve se dar de modo a fazer preponderar, de forma clara, seu viés repressivo, evidenciando a coercitividade que acompanha a regra de conduta.
- (D) Os Códigos de Ética são dirigidos, prioritariamente, aos faltosos e àqueles mais suscetíveis a desvios.
- (E) Para contemplar o máximo de situações e de condutas, os Códigos de Ética devem recorrer a princípios, valores e normas abstratos e abertos, ainda que vagos.

QUESTÃO 16

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a produção industrial fechou o primeiro semestre de 2019 com uma queda de 1,6% e já acumula três trimestres seguidos no negativo, após uma pequena recuperação em 2018.

Internet: <<https://g1.globo.com>> (com adaptações).

A respeito da temática abordada no texto acima, assinale a alternativa correta.

- (A) Apesar dos dados negativos, o mês de junho de 2019 apresentou significativa melhoria em relação ao mesmo período do ano anterior.
- (B) Nem mesmo a alta demanda internacional, causada pela assinatura de um acordo entre Estados Unidos e China, foi suficiente para alavancar as exportações industriais brasileiras.
- (C) A crise na indústria não deve afetar outras áreas da economia, dado o baixo poder multiplicador desse setor na dinamização do setor produtivo.
- (D) Entre as causas da queda da produção industrial relatada, destaca-se a forte recessão enfrentada pela atividade extrativa mineral.
- (E) Não obstante as dificuldades enfrentadas, a indústria de transformação contribui, hoje, com a maior parcela do produto interno bruto (PIB) nacional.

QUESTÃO 17

A suspeita está sendo investigada pela Polícia Federal (PF) e pelo Ministério Público Federal (MPF). No dia 26 de agosto de 2019, a procuradora-geral da República, Raquel Dodge, afirmou haver indícios de uma “ação orquestrada” para incendiar pontos da floresta.

Internet: <www.bbc.com> (com adaptações).

A “ação orquestrada” a que o texto se refere passou a ser conhecida como

- (A) “Dia nacional das queimadas”.
- (B) “Dia mundial da Amazônia”.
- (C) “Queima, Brasil”.
- (D) “Madeireiros no poder”.
- (E) “Dia do fogo”.

QUESTÃO 18

Esse é um dos primeiros, entre vários, acordos bilaterais firmados pelos governos dos dois países que começam a sair do papel depois da visita do presidente Iván Duque a Pequim, no início de agosto. Duque se reuniu com o presidente chinês, Xi Jinping, e com o premiê do país, Li Keqiang.

Internet: <www.bbc.com>.

O texto acima faz referência a um país sul-americano que, tradicional aliado dos Estados Unidos, tem intensificado substancialmente seus laços comerciais com a China. Esse país é o(a)

- (A) Venezuela.
- (B) Argentina.
- (C) Colômbia.
- (D) Peru.
- (E) Chile.

QUESTÃO 19

De acordo com a imprensa britânica, o primeiro-ministro britânico, Boris Johnson, pediu à rainha Elizabeth II a suspensão do Parlamento até 14 de outubro. A medida reduziria o tempo disponível para que os parlamentares bloqueassem a saída do Reino Unido da União Europeia, que está prevista para acontecer em 31 de outubro.

Internet: <<https://g1.globo.com>> (com adaptações).

Com relação ao assunto em tela, assinale a alternativa correta.

- (A) Em plebiscito realizado em julho último, a maioria da população britânica recusou o apoio ao Brexit.
- (B) Boris Johnson chegou ao poder defendendo a retirada do Reino Unido do bloco europeu.
- (C) Boris Johnson integra os quadros do Partido Democrata, considerado de esquerda no espectro político britânico.
- (D) Sendo o Reino Unido a maior economia da União Europeia, sua possível saída reduzirá substancialmente o poder econômico e político do bloco.
- (E) A Rainha Elizabeth II é a chefe de governo do Reino Unido, enquanto o primeiro-ministro Boris Johnson é o chefe de Estado.

QUESTÃO 20

O Diário Oficial da União (DOU) trouxe, no dia 28 de agosto de 2019, a mais nova estimativa da população brasileira feita pelo IBGE. De acordo com os dados, o País já conta com mais de 210 milhões de habitantes. O número atualizado é de 210.147.125 de habitantes.

Internet: <<https://exame.abril.com.br>> (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, assinale a alternativa correta.

- (A) Os quatro municípios mais populosos do País – São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Salvador – concentram mais de 10% da população nacional.
- (B) Em agosto de 2018, o Brasil ainda não havia superado a marca de 200 milhões de habitantes.
- (C) São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, nessa ordem, são os estados mais populosos do País.
- (D) Na região Centro-Oeste, Goiás e Distrito Federal são as unidades mais populosas, tendo superado, respectivamente, as marcas de 10 e de 3 milhões de habitantes.
- (E) A nova estimativa do IBGE serve apenas para políticas públicas destinadas à educação, à saúde e a emprego.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 21**

De acordo com a Lei n.º 6.530/1978, os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis serão compostos por

- (A) 27 membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos individualmente pelo sistema de voto pessoal indelegável, secreto e obrigatório dos profissionais inscritos.
- (B) 27 membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos, em chapa, pelo sistema de voto pessoal, indelegável, secreto e obrigatório dos profissionais inscritos.
- (C) 27 membros efetivos e o dobro de suplentes, eleitos, em chapa, pelo sistema de voto pessoal, indelegável, secreto e obrigatório dos profissionais inscritos.
- (D) 25 membros efetivos, eleitos, individualmente, pelo sistema de voto pessoal, indelegável, secreto e obrigatório dos profissionais inscritos.
- (E) 25 membros efetivos e o dobro de suplentes, eleitos, em chapa, pelo sistema de voto pessoal, indelegável, secreto e obrigatório dos profissionais inscritos.

QUESTÃO 22

Segundo a Lei n.º 6.530/1978, o Conselho Federal e os Conselhos Regionais serão administrados por uma diretoria, eleita dentre os seus membros e composta de

- (A) um presidente, um vice-presidente, dois secretários e dois tesoureiros.
- (B) um presidente, três vice-presidentes, três secretários e três tesoureiros.
- (C) um presidente, dois vice-presidentes, três secretários e três tesoureiros.
- (D) um presidente, dois vice-presidentes, dois secretários e dois tesoureiros.
- (E) um presidente, dois vice-presidentes, dois secretários e três tesoureiros.

QUESTÃO 23

Conforme a Lei n.º 6.530/1978, ao corretor de imóveis e à pessoa jurídica inscritos em Conselho Regional é permitido

- (A) anunciar imóvel loteado ou em condomínio, mencionando o número de registro do loteamento ou da incorporação no Registro de Imóveis.
- (B) prejudicar, por dolo ou culpa, os interesses que lhe forem confiados.
- (C) anunciar publicamente proposta de transação a que não esteja autorizado, por meio de documento escrito.
- (D) negar aos interessados a prestação de contas ou o recibo de quantias ou documentos que lhe tenham sido entregues a qualquer título.
- (E) auxiliar ou facilitar, por qualquer meio, o exercício da profissão aos não inscritos.

QUESTÃO 24

Em conformidade com a Lei n.º 6.530/1978, constituem receitas do Conselho Federal

- (A) 20% sobre as anuidades e emolumentos e contribuições voluntárias arrecadados pelos Conselhos Regionais.
- (B) 20% sobre as anuidades e emolumentos e multas arrecadados pelos Conselhos Regionais.
- (C) 20% sobre as anuidades e emolumentos arrecadados pelos Conselhos Regionais.
- (D) 30% sobre as anuidades e emolumentos e multas arrecadados pelos Conselhos Regionais.
- (E) 30% sobre as anuidades e emolumentos arrecadados pelos Conselhos Regionais.

QUESTÃO 25

Consoante o Decreto n.º 81.871/1978, os Conselhos Regionais serão compostos por

- (A) 21 membros, efetivos e suplentes, sendo eleito um terço por votação secreta em Assembleia Geral e dois terços integrados por representantes dos sindicatos de corretores de imóveis que funcionarem regularmente na jurisdição do Conselho Regional.
- (B) 21 membros efetivos, sendo eleitos dois terços por votação secreta em Assembleia Geral e um terço integrado por representantes dos sindicatos de corretores de imóveis que funcionarem regularmente na jurisdição do Conselho Regional.
- (C) 27 membros, efetivos e suplentes, sendo eleito um terço por votação secreta em Assembleia Geral e dois terços integrados por representantes dos sindicatos de corretores de imóveis que funcionarem regularmente na jurisdição do Conselho Regional.
- (D) 27 membros efetivos, sendo eleitos dois terços por votação secreta em Assembleia Geral e um terço integrado por representantes dos sindicatos de corretores de imóveis que funcionarem regularmente na jurisdição do Conselho Regional.
- (E) 27 membros, efetivos e suplentes, sendo eleitos dois terços por votação secreta em Assembleia Geral e um terço integrado por representantes dos sindicatos de corretores de imóveis que funcionarem regularmente na jurisdição do Conselho Regional.

QUESTÃO 26

Os membros do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais são eleitos, respectivamente, para mandatos com duração de

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

QUESTÃO 27

De acordo com o Decreto n.º 81.871/1978, é causa de extinção ou perda de mandato de membro do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais a

- (A) ausência, com motivo justificado, a três sessões consecutivas ou a seis intercaladas em cada ano.
- (B) superveniência de causa de que resulte o cancelamento da inscrição.
- (C) condenação à pena de um ano, em virtude de sentença transitada em julgado.
- (D) destituição de cargo, função ou emprego, sem relação com a prática de ato de improbidade na Administração Pública ou na administração privada.
- (E) ausência, sem motivo justificado, a duas sessões consecutivas ou a quatro intercaladas em cada ano.

QUESTÃO 28

Em relação às sanções disciplinares previstas pelo Decreto n.º 81.871/1978, assinale a alternativa correta.

- (A) Caberá recurso com efeito suspensivo, *ex officio*, quando houver cancelamento da inscrição.
- (B) É possível a aplicação de suspensão da inscrição por até 120 dias.
- (C) Da imposição de qualquer penalidade caberá recurso sem efeito suspensivo, no prazo de trinta dias, a contar da data da decisão.
- (D) Da imposição de qualquer penalidade caberá recurso com efeito suspensivo, no prazo de 45 dias, a contar da data da decisão.
- (E) Não caberá recurso com efeito suspensivo, *ex officio*, quando houver suspensão da inscrição.

QUESTÃO 29

No que se refere a arquivamento, assinale a alternativa correta.

- (A) Apensação é a juntada de documentos antecedentes.
- (B) Anexação é a juntada de documentos precedentes.
- (C) Precedente é o documento que se junta a outro que trate de assuntos diferentes, mas da mesma pessoa.
- (D) O dossiê é o conjunto de documentos de um arquivo.
- (E) Antecedente é o documento que se junta a outro por se tratar do mesmo assunto e da mesma pessoa.

QUESTÃO 30

O arquivo que guarda os documentos que devem ser conservados definitivamente, por terem valor histórico ou documental, mas sem valor administrativo, é denominado

- (A) de 1.ª idade.
- (B) de 2.ª idade.
- (C) de 3.ª idade.
- (D) corrente.
- (E) intermediário.

QUESTÃO 31

Assinale a alternativa que apresenta apenas documentos cartográficos.

- (A) mapas, cartazes e perfis
- (B) mapas, plantas e perfis
- (C) mapas, gravuras e plantas
- (D) gravuras, cartazes e mapas
- (E) gravuras, plantas e perfis

QUESTÃO 32

Na organização e na administração dos arquivos, a etapa que cuida do conhecimento da documentação a ser manuseada, para detectar os problemas existentes nos arquivos, é a de

- (A) levantamento de dados.
- (B) planejamento.
- (C) análise dos dados coletados.
- (D) execução.
- (E) acompanhamento.

QUESTÃO 33

A atividade do arquivo corrente que cuida do recebimento, da classificação, do registro e da movimentação dos documentos é a de

- (A) protocolo.
- (B) expedição.
- (C) arquivamento.
- (D) empréstimo.
- (E) consulta.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa que apresenta uma prática recomendada para o bom atendimento ao público.

- (A) atender telefonemas ou o celular durante o atendimento
- (B) bocejar, tossir ou emitir sons
- (C) evitar responder à pergunta se não tiver a resposta para a questão
- (D) ter paciência ao ouvir a pessoa, mas a interromper bruscamente quando for possível
- (E) evitar dizer “Ele não se encontra” ou “Ele não chegou ainda” e dizer apenas “Ele não está”

QUESTÃO 35

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

QUESTÃO 36

À luz da Norma Regulamentadora (NR) n.º 24, assinale a alternativa correta quanto às instalações sanitárias.

- (A) São chamados de banheiro o equipamento e as peças destinadas ao uso de água para fins higiênicos ou a receber águas servidas (banheira, mictório, bebedouro, lavatório, vaso sanitário e outros).
- (B) Denomina-se aparelho sanitário o local destinado a fins higiênicos e a dejeções.
- (C) Denomina-se gabinete sanitário (ou latrina) o conjunto de peças ou equipamentos que compõe determinada unidade e que é destinado ao asseio corporal.
- (D) É considerada como satisfatória a metragem de 1 m² para cada sanitário, por vinte operários em atividade.
- (E) As instalações sanitárias poderão ser separadas por sexo.

QUESTÃO 37

Considerando a NR n.º 24, assinale a alternativa correta no que se refere aos vestiários.

- (A) A área de um vestiário será dimensionada em função de um mínimo de 1 m² para um trabalhador.
- (B) Os pisos deverão ser impermeáveis, laváveis, de acabamento liso, inclinados para os ralos de escoamento e providos de sifões hidráulicos.
- (C) Nas atividades comerciais, bancárias, securitárias, de escritório e afins nas quais não haja troca de roupa, será o vestiário exigido, admitindo-se gavetas, escaninhos ou cabides onde possam os empregados guardar ou pendurar seus pertences.
- (D) Os armários de um só compartimento terão as dimensões mínimas de 0,60 m de altura por 0,40 m de largura e 0,30 m de profundidade.
- (E) É proibida a utilização do vestiário para quaisquer outros fins, salvo em caráter provisório, sendo permitido que roupas e pertences dos empregados se encontrem fora dos respectivos armários.

QUESTÃO 38

A NR n.º 24 estabelece a obrigatoriedade da existência de refeitório, não sendo permitido aos trabalhadores tomarem suas refeições em outro local do estabelecimento, nos estabelecimentos em que trabalhem mais de

- (A) 100 operários.
- (B) 150 operários.
- (C) 200 operários.
- (D) 250 operários.
- (E) 300 operários.

QUESTÃO 39

Com base na NR n.º 24, assinale a alternativa correta em relação às cozinhas.

- (A) As cozinhas poderão ficar adjacentes aos refeitórios e ligadas a eles por meio de aberturas por onde serão servidas as refeições.
- (B) As aberturas, além de garantir suficiente aeração, poderão ser protegidas com telas de forma facultativa.
- (C) As cozinhas deverão ter pé-direito de, no mínimo, 2,50 m.
- (D) As áreas previstas para a cozinha e para o depósito de gêneros alimentícios deverão corresponder a 35% e 20%, respectivamente, da área do refeitório.
- (E) É indispensável que os funcionários da cozinha encarregados de manipular gêneros, refeições e utensílios disponham de sanitário e vestiário próprios, de uso facultativo aos comensais e que deve se comunicar com a cozinha.

QUESTÃO 40

Considerando a NR n.º 24, assinale a alternativa correta quanto a alojamentos.

- (A) A capacidade máxima de cada dormitório será de 150 operários.
- (B) Os alojamentos deverão ter área de circulação interna, nos dormitórios, com largura mínima de 1 m.
- (C) O pé-direito dos alojamentos deverá obedecer à dimensão mínima de 2,6 m para camas duplas.
- (D) As portas dos alojamentos deverão ser metálicas ou de madeira, abrindo para dentro e medindo, no mínimo, 1 m x 2,10 m para cada 150 operários.
- (E) Nos alojamentos, é tolerada a permanência de pessoas com moléstias infectocontagiosas leves.

QUESTÃO 41

De acordo com a NR n.º 24, as empresas devem garantir, nos locais de trabalho, suprimento de água potável e fresca em quantidade superior a

- (A) $\frac{1}{4}$ de litro por hora/homem trabalho.
- (B) $\frac{1}{5}$ de litro por hora/homem trabalho.
- (C) $\frac{1}{6}$ de litro por hora/homem trabalho.
- (D) $\frac{1}{7}$ de litro por hora/homem trabalho.
- (E) $\frac{1}{8}$ de litro por hora/homem trabalho.

QUESTÃO 42

Segundo a Lei n.º 12.527/2011, o acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter informação

- (A) relativa à implementação, ao acompanhamento e aos resultados dos programas, dos projetos e das ações dos órgãos e das entidades públicas, mas não às metas e aos indicadores propostos.
- (B) relativa somente ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle, interno e externo, do exercício anterior.
- (C) produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado.
- (D) primária, íntegra, autêntica e desatualizada.
- (E) pertinente à administração do patrimônio público, à utilização de recursos públicos, mas não à licitação e a contratos administrativos.

QUESTÃO 43

Conforme a Lei n.º 12.527/2011, em não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, o órgão ou a entidade que receber o pedido deverá adotar uma alternativa, entre outras previstas no art. 11, § 1.º, que poderá ser a de comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou a essa entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação, em prazo não superior a

- (A) trinta dias, prorrogáveis por mais quinze dias.
- (B) trinta dias, prorrogáveis por mais dez dias.
- (C) vinte dias, prorrogáveis por mais vinte dias.
- (D) vinte dias, prorrogáveis por mais quinze dias.
- (E) vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias.

QUESTÃO 44

Com base na Resolução COFECI n.º 146/1982, assinale a alternativa que apresenta elemento(s) que consta(m) exclusivamente do auto de infração.

- (A) qualificação, CPF, endereço completo e inscrições do autuado no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica ou no Conselho Regional de Corretores de Imóveis
- (B) nome e assinatura do autuante e do autuado
- (C) data, hora e local da lavratura do auto
- (D) dispositivo legal infringido
- (E) órgão autuante e seu endereço

QUESTÃO 45

No que se refere à Resolução COFECI n.º 146/1982, assinale a alternativa correta.

- (A) A contar da data do recebimento da segunda via do auto de infração ou do dia imediato ao da única publicação do edital, correrá o prazo improrrogável de trinta dias para a apresentação de defesa escrita, acompanhada de documentos.
- (B) Esgotado o prazo de defesa escrita, a coordenação de fiscalização remeterá o processo à assessoria jurídica, para apreciação, apenas quando tiver defesa.
- (C) O presidente da Comissão de Ética e Fiscalização Profissional distribuirá o processo a um relator que, preliminarmente, verificará se a sua instrução está regular e completa, podendo determinar eventuais medidas e diligências que se fizerem necessárias.
- (D) O autuado poderá, no prazo de quinze dias, contados da data do recebimento da publicação, por edital, da punição, interpor recurso, para o Conselho Federal de Corretores de Imóveis, contra a decisão que julgar como procedente a autuação.
- (E) O recurso, que não terá efeito suspensivo, será encaminhado por petição dirigida ao presidente do Conselho Federal de Corretores de Imóveis.

QUESTÃO 46

É considerado como um método de arquivamento básico o

- (A) *variadex*.
- (B) *rôneo*.
- (C) *soundex*.
- (D) *numérico-duplex*.
- (E) *mnemônico*.

QUESTÃO 47

Consoante o Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis, estabelecido pela Resolução COFECI n.º 326/1992, assinale a alternativa que apresenta um dever do corretor de imóveis.

- (A) exercer a profissão com zelo, discrição, lealdade e probidade, observando as prescrições legais e regulamentares
- (B) auxiliar a fiscalização do exercício profissional, cuidando do cumprimento deste Código e comunicando, com discrição e fundamentadamente, aos órgãos competentes as infrações de que tiver ciência
- (C) relacionar-se com os colegas, dentro dos princípios de consideração, respeito e solidariedade, em consonância com os preceitos de harmonia da classe
- (D) colocar-se a par da legislação vigente e procurar difundir-la a fim de que seja prestigiado e definido o legítimo exercício da profissão
- (E) apresentar, ao oferecer um negócio, dados rigorosamente certos, nunca omitindo detalhes que o depreciem e informando o cliente dos riscos e das demais circunstâncias que possam comprometer o negócio

QUESTÃO 48

Segundo a Resolução COFECI n.º 326/1992, que estabelece o Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis, assinale a alternativa que apresenta uma prática permitida ao corretor de imóveis.

- (A) reter, em suas mãos, um negócio quando não tiver probabilidade de realizá-lo
- (B) aceitar incumbência de transação, sem contratar com o corretor de imóveis com quem tenha de colaborar ou que tenha de substituir
- (C) desviar, por qualquer modo, cliente de outro corretor de imóveis
- (D) solicitar ou receber do cliente qualquer favor em troca de concessões lícitas
- (E) promover a intermediação com cobrança de *overprice*

QUESTÃO 49

Assinale a alternativa correta a respeito da Resolução COFECI n.º 327/1992.

- (A) Inscrição secundária é aquela feita no Conselho Regional da região onde o corretor de imóveis tenha o seu domicílio e exerça a sua atividade permanente ou onde esteja sediada a matriz da pessoa jurídica.
- (B) Se o corretor de imóveis tiver mais de um domicílio, apenas no Conselho Regional de um deles poderá possuir a inscrição principal.
- (C) A inscrição principal faculta o exercício permanente da intermediação imobiliária da pessoa física ou jurídica na região do Conselho Regional onde estiver inscrita.
- (D) O exercício eventual da intermediação imobiliária em região distinta da principal será permitido mediante comunicação prévia ao Conselho Regional da região do exercício eventual da profissão, após o pagamento de anuidade proporcional a noventa dias e a consequente anotação na carteira profissional do interessado.
- (E) O cancelamento da inscrição principal da pessoa física ou jurídica não acarretará, automaticamente, a da inscrição secundária, mas a perda desta determinará a daquela.

QUESTÃO 50

No que se refere às decisões sobre o pedido de inscrição de corretor de imóveis, nos termos da Resolução COFECI n.º 327/1992, o requerente poderá dela recorrer para o

- (A) Conselho Federal de Corretores de Imóveis, por meio de petição dirigida ao presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis, dentro do prazo de trinta dias, contados da data da ciência da decisão.
- (B) presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis, por meio de petição dirigida ao próprio Conselho Regional de Corretores de Imóveis, dentro do prazo de trinta dias, contados da data da ciência da decisão.
- (C) Conselho Federal de Corretores de Imóveis, por meio de petição dirigida ao presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis, dentro do prazo de quinze dias, contados da data da ciência da decisão.
- (D) presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis, por meio de petição dirigida ao próprio Conselho Regional de Corretores de Imóveis, dentro do prazo de trinta dias, contados da data da ciência da decisão.
- (E) Conselho Federal de Corretores de Imóveis, por meio de petição dirigida a seu presidente, dentro do prazo de trinta dias, contados da data da ciência da decisão.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais se mantém contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito com base na gentileza. O bom atendimento é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do trabalho. Ao atender o público, é necessário esclarecer as dúvidas, além de, eventualmente, acalmar os ânimos.

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

Princípios fundamentais para o bom atendimento

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) fatores considerados na avaliação de um atendimento; e
- b) atitudes esperadas para realizar um bom atendimento.