

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 18.

1 Em sua obra **Modernidade Líquida** (2001), Zygmunt
 4 Bauman, filósofo polonês recém-falecido, atribui à
 7 modernidade contemporânea, à pós-modernidade, a mesma
 10 plasticidade dos líquidos. Ela é “leve, líquida e mais dinâmica
 13 que a modernidade ‘sólida’ que suplantou”, flui, vaza,
 16 transborda, penetra lugares, contorna o todo e todos, tal
 19 como as ondas do mar. O indivíduo flui ao seu sabor e, ainda
 22 que podendo ser responsabilizado por suas ações e reações,
 25 é livre para questionar e refletir, reclamar e reivindicar. Seu
 28 horizonte é repleto de incontáveis oportunidades e
 31 realizações; é ele que escolhe seus caminhos, sem se
 34 preocupar com normas pré-estabelecidas, com as
 37 metalinguagens, com os governos e líderes. Seu
 40 individualismo atinge sua maior intensidade, particularmente
 43 quando acompanhado das competências de saber ser, estar,
 aprender e conviver, inclusive em ambientes virtuais
 complexos, emaranhados e fluidos. Como indivíduo
 multifuncional, está livre para buscar sua autorrealização,
 sem ser tolhido por qualquer Grande Irmão orwelliano. Todos
 devem ser igualmente livres para sentir, escolher, consumir e
 mover-se sem manipulações e frustrações. A fluidez do atual
 modo de produção, desse capitalismo tardio, não obstante os
 seus graus de negatividade, permite que o indivíduo se
 capacite, potencialize e consiga com eficiência sua
 autorrealização. As possíveis frustrações decorrem da
 multiplicidade de escolhas, possibilidades, caminhos e
 horizontes; os bons exemplos podem atenuá-las.

28 Não há, porém, lugares para os planos de longo prazo.
 A modernidade líquida se move com rapidez, as persistências
 se derretem e até o caráter se deixa corroer. Os
 31 compromissos perdem força. A mobilidade no mundo do
 trabalho leva à perda de laços de amizade. As histórias se
 constroem a cada novo posto de trabalho. Os colegas de
 34 trabalho são igualmente colaboradores, com pequenos laços
 de comprometimento com a empresa. A lealdade da
 modernidade sólida gera desconfiâncias nos locais de
 37 trabalho. Nestes tempos, a flexibilidade dos contratos de
 trabalho ocasiona satisfações instantâneas como forma de
 superação das inseguranças. É um tempo de *carpe diem*;
 40 pode ser que amanhã tudo já seja tarde. O termo *cloakroom*,
 usado por Bauman, expressa a ideia de indivíduos se
 fantasiando e assumindo comportamentos que variam
 43 conforme as ocasiões espetaculares e durante os seus
 tempos de ocorrência, apesar dos riscos de solidão.

Zacarias Gama. **A quem serve a modernidade líquida de Bauman.**
 Internet: <justificando.carta.capital.com.br> (com adaptações).

Julgue os itens a seguir em relação à correção gramatical e à
 coerência das substituições propostas para palavras,
 expressões e trechos do texto.

- 1 “podendo” (linha 8) por **possa**
- 2 “que” (linha 11) por **quem**
- 3 “porém” (linha 28) por **tampouco**
- 4 “se move” (linha 29) por **move-se**
- 5 “leva à perda de laços de amizade” (linha 32) por **implica a perda de laços de amizade**
- 6 “ocasiona” (linha 38) por **motiva**

No que se refere ao texto e a seus aspectos linguísticos, julgue
 os itens subsequentes.

- 7 O texto caracteriza-se como a apresentação, em forma
 narrativa, de uma obra filosófica, na qual se defende a
 ideia de se aproveitar a vida no momento presente sem
 preocupação com o futuro.
- 8 De acordo com o texto, a modernidade contemporânea
 contribui para intensificar o individualismo.
- 9 O trecho “flui, vaza, transborda, penetra lugares,
 contorna o todo e todos, tal como as ondas do mar”
 (linhas de 5 a 7), entre outros, explicita o atributo dado
 à modernidade contemporânea por Bauman.
- 10 Na linha 3, o emprego das vírgulas após
 “contemporânea” e “pós-modernidade” justifica-se por
 separar termos de uma enumeração.
- 11 Estaria mantida a correção gramatical do texto caso
 fosse inserido acento indicativo de crase em “a mesma”
 (linha 3) – à **mesma** –, dado o caráter opcional do
 emprego de artigo antes desse pronome demonstrativo.
- 12 Na linha 5, em “que suplantou”, o verbo está no singular
 porque concorda com o sujeito dessa oração, a
 expressão “modernidade ‘sólida’”.
- 13 Os pronomes possessivos “Seu” (linha 13) e “sua” (linha
 14) têm o mesmo referente: o pronome pessoal “ele”
 (linha 11), que substitui “indivíduo” (linha 7).
- 14 Sem prejuízo da correção gramatical e dos sentidos do
 texto, a expressão “não obstante os seus graus de
 negatividade” (linhas 22 e 23) poderia ser reescrita da
 seguinte maneira: **a não ser pelos seus graus de
 negatividade.**
- 15 Em “atenuá-las” (linha 27), a forma pronominal “-las”
 está empregada em referência a “possíveis frustrações”
 (linha 25).
- 16 Pelos sentidos do texto, conclui-se que a expressão
 “Nestes tempos” (linha 37) está empregada em
 referência à “modernidade sólida” (linha 36).
- 17 Na linha 4, o ponto final após “líquidos” poderia ser
 substituído, mantendo-se a correção gramatical e a
 coerência do texto, por dois pontos, feito o devido ajuste
 de maiúscula para minúscula na letra inicial da palavra
 “Ela”.
- 18 As palavras “contemporânea”, “competências” e
 “instantâneas” são acentuadas de acordo com a mesma
 regra de acentuação gráfica.

Julgue os próximos itens, considerando a correção gramatical
 dos trechos apresentados e a adequação da linguagem à
 correspondência oficial.

- 19 Tendo em vista a representação de Vossa Senhoria à
 este Conselho, em 18/10/2017, encaminhamos o vosso
 processo para análise da Presidência, conforme cópia
 anexo do ofício 027/2017.
- 20 Anexa à recomendação de criação e efetiva
 implementação de uma ouvidoria neste Conselho
 Federal, seguem texto informativo sobre a criação e
 atribuições das ouvidorias, para sua ciência e
 cumprimento.

Nos itens 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 **clique**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; 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.

No que se refere ao programa Microsoft PowerPoint 2013 e ao sistema operacional Windows 7, julgue os próximos itens.

- 21 As teclas de atalho **Ctrl** + **N**, quando pressionadas simultaneamente no PowerPoint 2013, adicionam um novo *slide*.
- 22 No PowerPoint 2013, é possível usar vários *slides* mestres em uma apresentação.
- 23 Para que o usuário possa utilizar o painel de anotações do PowerPoint 2013, isto é, a caixa que aparecerá abaixo de cada *slide*, ele deverá clicar o botão Anotações, que aparecerá quando o usuário mover o ponteiro do *mouse* para o lado superior direito da janela do PowerPoint.
- 24 No Windows 7, ao clicar, com o botão direito do *mouse*, sobre a área de trabalho, selecionar Classificar Por e escolher a opção correspondente, é possível organizar os ícones em ordem alfabética.
- 25 No Windows 7, quando um arquivo é excluído de um *pen drive*, ele é enviado para a Lixeira, podendo ser recuperado.

Com relação a vírus, *worms*, pragas virtuais, aplicativos para segurança e procedimentos de *backup*, julgue os itens seguintes.

- 26 O anexo de um *e-mail* recebido de um amigo não consiste em um meio de propagação de Cavalo de Troia, pois se trata de mensagem de pessoa conhecida.
- 27 Um ataque de *phishing* consiste, por exemplo, em enviar um *e-mail* com conteúdo falso, com *links* que apontem para páginas também falsas, no intuito de coletar informações privativas, como CPF e senhas.
- 28 Mesmo que um *hacker* use nome de usuário e senha válidos para acessar o sistema, um *firewall* conseguirá detectá-lo por ser um equipamento bem robusto.
- 29 Um sistema de detecção de intrusão (IDS) é um sistema composto apenas de *software* que é usado para detectar sinais de atividade maliciosa em uma rede.
- 30 Existem diversos *softwares* que permitem agendar tanto os *backups* de arquivos pessoais quanto os de arquivos de sistemas.

O ministro do Meio Ambiente, Sarney Filho, afirmou que o desmatamento na Amazônia caiu 16% entre agosto de 2016 e julho de 2017. Segundo o ministro, os dados são do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe).

Internet: <<https://g1.globo.com>>.

Tendo o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens que se seguem.

- 31 No período considerado, os estados do Pará e do Mato Grosso lideraram o desmatamento na área da Amazônia Legal.
- 32 A floresta amazônica desempenha importante papel no ciclo de sequestro de carbono do planeta, pois responde por significativa parcela do carbono assimilado por fotossíntese.
- 33 Partes da Amazônia Legal em que o desmatamento ocorre com maior intensidade ficaram conhecidas como “arco do desmatamento”, em decorrência, principalmente, da atividade mineradora.
- 34 Dos biomas brasileiros, apenas a Amazônia sofre com o desmatamento.
- 35 Com baixo crescimento populacional, ausência de grandes cidades e índice de população urbana inferior a 10%, a pressão ambiental decorrente da urbanização é ínfima na Amazônia.

Diante do ataque terrorista do dia 31/10/2017 em Nova York, o presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, veio a público sugerir o endurecimento nas leis de imigração. “Somos tão politicamente corretos que temos medo de fazer qualquer coisa”, disse.

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

Considerando o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens subsequentes.

- 36 O autor do ataque mencionado utilizou-se do mesmo método já levado a cabo na Europa: o atropelamento de transeuntes.
- 37 Tratou-se de ato isolado, praticado pelo que se convencionou chamar de “lobo solitário”, ou seja, um indivíduo que agiu por causa própria, sem vínculos, inspiração ou simpatia por qualquer organização.
- 38 Imigrante ilegal nos Estados Unidos, o terrorista era de origem uzbeque.
- 39 Trata-se do ataque terrorista com maior número de vítimas fatais em Nova York desde o 11 de setembro de 2001.
- 40 A morte imediata do terrorista pelos policiais nova-iorquinos impediu que avançassem as investigações sobre prováveis cúmplices ou colaboradores.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

De acordo com o Decreto n.º 1.171/1994, julgue os itens a seguir acerca de ética e moral.

- 41 Deverá ser comunicada à Secretaria da Administração Federal da Presidência da República a constituição da comissão de ética, com a indicação dos respectivos membros titulares e suplentes.
- 42 A função pública deve ser tida como exercício profissional que integra a vida particular de cada servidor público, contudo os fatos e atos verificados na conduta do dia a dia, em sua vida privada, não poderão acrescer ou diminuir seu bom conceito na vida funcional.
- 43 Caso um servidor público verifique ato ou fato contrário ao interesse público, deverá comunicá-lo imediatamente a seus superiores, não podendo, entretanto, exigir deles as providências cabíveis por ser subordinado.
- 44 O servidor público, observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei, poderá exercer sua função com finalidade diversa, mesmo que estranha ao interesse público.
- 45 Não é vedado ao servidor público usar informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço para auxiliar um amigo.
- 46 À comissão de ética cabe orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento suscetível de censura.
- 47 À comissão de ética é permitida a aplicação da pena de demissão, com a devida fundamentação, constante em parecer assinado por todos os seus integrantes e com a ciência do faltoso.
- 48 É obrigatória a criação de uma comissão de ética em entidade que exerça atribuições delegadas pelo Poder Público.
- 49 Não é permitido ao superior desviar o servidor público, subordinado, para atendimento de interesse particular, mesmo que o faça de forma remunerada.
- 50 O servidor público jamais poderá desprezar o elemento ético de sua conduta.

A Resolução-Cofeci n.º 1.126/2009 aprova o Regimento do Conselho Federal de Corretores de Imóveis e o Regimento Padrão para os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis. De acordo com o disposto nessa Resolução, julgue os itens que se seguem.

- 51 O Conselho Federal de Corretores de Imóveis (Cofeci) não exerce ações de natureza normativa.
- 52 Compete ao plenário do Cofeci apreciar e julgar, em última instância, recurso sobre decisão em processo administrativo não disciplinar oriundo de regional.
- 53 O código de ética profissional e o código de processo disciplinar dos corretores de imóveis serão elaborados, aprovados e alterados, por competência, pela diretoria do Cofeci.
- 54 Caberá às câmaras recursais do Cofeci contratar e demitir pessoal, além de resolver, em primeira instância, dúvidas oriundas dos conselhos regionais.
- 55 Constituem órgãos de apoio do Cofeci: a secretaria; a secretaria financeira; e a assessoria contábil-financeira, não sendo considerada como tal, em decorrência de suas funções, a assessoria jurídica.
- 56 Anualmente, até quinze de dezembro, o Cofeci providenciará sua proposta orçamentária para o ano seguinte, que será submetida à aprovação pelo plenário.
- 57 O Cofeci poderá promover tantas reformulações ou suplementações orçamentárias quantas forem necessárias a fim de manter o equilíbrio entre a receita arrecadada e a despesa realizada.
- 58 O Cofeci sempre deverá realizar aplicações financeiras no Banco do Brasil S/A ou na Caixa Econômica Federal, sendo permitida a aplicação em títulos de renda fixa, desde que garantidos pelo Governo Federal.
- 59 O Cofeci poderá contratar seguro-saúde e odontológico para seus empregados, mas não poderá contratar seguro de vida para empregados e diretores.
- 60 Poderá ser disponibilizada verba pelo Cofeci para, em parceria ou não com outras instituições sem fins lucrativos ligadas à profissão de corretor de imóveis ou ao mercado imobiliário, realizar eventos e solenidades comemorativas dos corretores de imóveis ou do mercado imobiliário, sendo vedado o pagamento de bebidas alcoólicas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

De acordo com o disposto na Constituição Federal de 1988 (CF), julgue os itens seguintes a respeito dos direitos e das garantias fundamentais.

- 61** A CF consagra que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, contudo deve-se buscar não apenas a aparente igualdade formal, mas, principalmente, a igualdade material.
- 62** O princípio da legalidade, previsto na CF, que afirma que ninguém será obrigado a fazer ou a deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei, pode ser explicado, afirmando-se que o cidadão, no âmbito de suas relações particulares, somente poderá fazer o que a lei permitir.
- 63** É inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, telefônicas e de dados, salvo, no último caso, por ordem administrativa, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.
- 64** A previsão constitucional de a casa ser um asilo inviolável do indivíduo é considerada como um direito absoluto, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador.
- 65** Considere-se que Júpiter decida criar uma associação. Nesse caso, será necessária a autorização do Estado e permitida a interferência estatal em seu funcionamento.
- 66** A lei assegurará aos autores de inventos industriais o privilégio temporário para sua utilização, bem como a proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País.
- 67** A previsão constitucional de que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito reporta ao princípio da inafastabilidade de jurisdição, sendo correto afirmar que somente o Poder Judiciário poderá decidir definitivamente, com força de coisa julgada.
- 68** Suponha-se que Ubaldo tenha cometido um crime e sido condenado à pena privativa de liberdade. Caso ele venha a falecer, essa pena não passará da pessoa de Ubaldo, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido.
- 69** O mandado de segurança será concedido para proteger direito líquido e certo, desde que amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou pelo abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa física no exercício de atribuições do Poder Público.
- 70** Qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou à entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência.
- À luz da CF, julgue os itens que se seguem acerca dos direitos e dos partidos políticos.
- 71** A soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto, com valor igual para todos, e, nos termos da lei, mediante plebiscito, referendo e iniciativa popular.
- 72** Considere-se que João tenha dezoito anos de idade completos, Carlos seja analfabeto e Maria tenha dezessete anos de idade. Dessa forma, é correto afirmar que o voto seja obrigatório para João, proibido para Carlos e facultativo para Maria.
- 73** Durante o serviço militar obrigatório, os conscritos não poderão se alistar como eleitores.
- 74** São inelegíveis, no território de jurisdição do titular, o cônjuge e os parentes consanguíneos ou afins, até o segundo grau ou por adoção, do presidente da República, de governador de estado ou Território e do Distrito Federal, de prefeito ou de quem os haja substituído dentro dos seis meses anteriores ao pleito, salvo se já titular de mandato eletivo e candidato à reeleição.
- 75** O militar alistável será elegível se atendida for a condição de se contar mais de dez anos de serviço, devendo afastar-se da atividade.
- 76** Para o cargo de governador e vice-governador de estado, são condições de elegibilidade a nacionalidade brasileira, o pleno exercício dos direitos políticos, o alistamento eleitoral, a filiação partidária e a idade mínima de trinta e cinco anos.
- 77** O presidente da República, os governadores de estado e do Distrito Federal, os prefeitos e quem os houver sucedido ou substituído no curso dos mandatos poderão ser reeleitos para um único período subsequente.
- 78** No caso de condenação criminal transitada em julgado, enquanto durarem seus efeitos, será permitida a cassação de direitos políticos, mas não sua perda ou suspensão.
- 79** A ação de impugnação de mandato tramitará em segredo de justiça, respondendo o autor, na forma da lei, se temerária ou de manifesta má-fé.
- 80** É livre a criação, a fusão, a incorporação e a extinção de partidos políticos, resguardados a soberania nacional, o regime democrático, o pluripartidarismo e os direitos fundamentais da pessoa humana.

Com relação à ordem social e à seguridade social, julgue os próximos itens conforme a CF.

- 81** A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos, sem a participação da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.
- 82** Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, tendo como base alguns objetivos, entre eles, o caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do governo nos órgãos colegiados.
- 83** O financiamento da seguridade social será realizado de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, sem a participação da sociedade.
- 84** A pessoa jurídica em débito com o sistema da seguridade social não poderá contratar com o Poder Público nem dele receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios.
- 85** É possível que um benefício ou serviço da seguridade social seja criado, majorado ou estendido sem a correspondente fonte de custeio total, já que a seguridade social é considerada como matéria de relevância e urgência.
- 86** O produtor, o parceiro, o meeiro e o arrendatário rurais e o pescador artesanal, bem como os respectivos cônjuges, que exerçam suas atividades em regime de economia familiar, sem empregados permanentes, não contribuirão para a seguridade social devido à sua situação de vulnerabilidade.
- 87** Um dos objetivos-base para a organização da seguridade social é a desigualdade e a diferenciação dos benefícios e serviços entre as populações urbanas e rurais.
- 88** A proposta de orçamento da seguridade social será elaborada de forma integrada pelos órgãos responsáveis pela saúde, previdência social e assistência social, tendo em vista as metas e as prioridades estabelecidas na lei de diretrizes orçamentárias e assegurada a cada área a gestão de seus recursos.
- 89** As contribuições sociais do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada na forma da lei não poderão ter alíquotas ou bases de cálculo diferenciadas, em razão da atividade econômica, da utilização intensiva de mão de obra, do porte da empresa ou da condição estrutural do mercado de trabalho.
- 90** A seguridade social será financiada mediante recursos provenientes da contribuição social sobre a receita de concursos de prognósticos.

O Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e o acesso às fontes da cultura nacional e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais. No que se refere a esse assunto, julgue os itens a seguir com base na CF.

- 91** É facultado aos estados e ao Distrito Federal vincular a fundo estadual de fomento à cultura até cinco décimos por cento de sua receita tributária líquida para o financiamento de programas e projetos culturais, sendo vedada a aplicação desses recursos para o pagamento de despesas com pessoal e encargos sociais.
- 92** O patrimônio cultural brasileiro é constituído de bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação e à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira.

A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo, não sofrerão restrições segundo a CF. Considerando essa informação, julgue os itens subsequentes.

- 93** É permitida a censura de natureza política e ideológica, sendo vedada a censura de natureza artística.
- 94** É permitido o monopólio ou oligopólio dos meios de comunicação social, desde que sejam realizados de forma indireta, visando ao acesso mais igualitário à informação.
- 95** A publicação de veículo impresso de comunicação independe de licença de autoridade.
- 96** Apenas a brasileiros natos será permitida a propriedade de empresa jornalística e de radiodifusão sonora e de sons e imagens.
- 97** É competência do Poder Legislativo outorgar e renovar concessão, permissão e autorização para o serviço de radiodifusão sonora e de sons e imagens, observado o princípio da complementaridade dos sistemas privado, público e estatal.
- 98** O cancelamento da concessão ou da permissão para o serviço de radiodifusão sonora e de sons e imagens, antes de vencido o prazo, dependerá apenas de decisão administrativa.

Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações. No que diz respeito a esse tema, julgue os itens seguintes.

- 99** São indisponíveis as terras devolutas ou arrecadadas pelos estados, por ações discriminatórias, necessárias à proteção dos ecossistemas naturais.
- 100** As condutas e atividades consideradas como lesivas ao meio ambiente sujeitarão os infratores, pessoas físicas ou jurídicas, a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados.

Quanto aos conceitos e tipos de estrutura organizacional, julgue os itens a seguir.

- 101** Quando se realiza a identificação, a análise, a ordenação e o agrupamento das atividades e dos recursos das empresas, visando ao alcance dos objetivos estabelecidos pelos planejamentos, define-se a estrutura organizacional.
- 102** Há dois tipos de estrutura organizacional: a formal e a provisória.
- 103** A estrutura organizacional linear é a que possui formato piramidal.
- 104** Quando cada subordinado se reporta a diversos superiores simultaneamente, observa-se uma das características da estrutura organizacional linha-*staff*.

A respeito de arquivamento, julgue os itens de **105 a 110**.

- 105** A expedição de documentos é feita pelo setor de protocolo da empresa ou do órgão público.
- 106** No arquivo corrente, devem ser arquivados os documentos de guarda permanente.
- 107** A identificação dos elementos do documento para seu controle e posterior acesso é chamado de registro.
- 108** A utilização do nome da cidade para ordenação dos documentos é o que define o método de arquivamento por assunto.

109 A classificação, que se fundamenta na interpretação do documento, é uma etapa importante da operação de arquivamento.

110 Os documentos que não têm mais uso para as atividades cotidianas podem ser eliminados.

No que se refere à comunicação, julgue os itens que se seguem.

111 O importante na comunicação de retorno (*feedback*) é descrever e avaliar o problema, de forma a provocar resistência nas pessoas.

112 A linguagem utilizada no processo de comunicação independe dos interesses e das necessidades da pessoa a quem se transmite alguma informação.

113 A percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas e hierárquicas é uma barreira na comunicação.

Com relação à redação oficial de documentos, julgue os itens subsequentes.

114 O pronome de tratamento vossa senhoria é utilizado para ministros de Estado.

115 Redação oficial é a maneira por meio da qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações.

116 Os documentos oficiais devem primar pela pessoalidade, ou seja, o autor do documento deve sempre registrar sua opinião pessoal.

117 Deve ser adotada a norma culta da língua nos atos e nas comunicações oficiais em que se empregue um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma.

Acerca de atendimento ao público e de atendimento telefônico, julgue os próximos itens.

118 O produto ou a informação que resulte do atendimento ao público poderá se aproximar do que o usuário espera.

119 A conquista da credibilidade é feita com a manutenção da qualidade dos serviços.

120 A empatia é um fator crucial no atendimento ao público.