

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 18.

1 Imaginar que é necessário abrir mão da felicidade no
trabalho e desejar apenas felicidade no trabalho são duas
ilusões. O trabalho é uma circunstância da vida, a carreira é a
4 maneira de fazê-lo, e a felicidade se apresenta e se ausenta
em vários momentos. Não há felicidade sem esforço quando
se pensa em carreira. Existe felicidade sem esforço quando a
7 pessoa passa e, sem fazer nada, exceto virar o rosto, vê um
pôr do sol no cerrado, daqueles magníficos, na reta do
horizonte. No que se refere à carreira, a felicidade tem de ser
10 um horizonte, mas não é um território no qual se ande o
tempo todo. Há pessoas que dizem que só querem fazer o
que lhes seja prazeroso. A isso se chama hedonismo, a
13 procura do prazer contínuo. Para que alguém faça o que lhe
dá prazer, ele terá de fazer muitas coisas de que não gosta.
Por exemplo, há quem goste demais de dar aula, mas não de
16 corrigir prova — aliás, são poucos os que gostam de fazê-lo.
Há os que gostam de cozinhar, mas não de lavar toda a louça
na sequência. Isso significa que, quando a pessoa se envolve
19 em uma atividade, deve saber que há coisas de que não vai
gostar, mas o que importa é a obra, isto é, o resultado. A
carreira tem exatamente essa condição. A felicidade aparece
22 como consequência, e não como processo.

Aristóteles dizia que o prazer do trabalho aperfeiçoa a
alma e, realmente, é bom gostar daquilo que se faz.

25 Pode-se entender emprego como meio, mas trabalho,
jamais. Há uma distinção entre trabalho e emprego: trabalho
é fonte de vida, emprego é fonte de renda. O trabalho é
28 aquilo que se faz para que a vida tenha sentido. Um pedaço
do trabalho é emprego, mas não todo ele. Há pessoas que
não têm emprego e trabalham: fazem trabalho voluntário,
31 cuidam da casa e de outras pessoas. É uma ocupação. O
melhor, de fato, é quando o emprego coincide com o
trabalho. Nessa hora, é evidente que o trabalho é fonte de
34 vida e também meio de vida. Não se pode olhar o trabalho
somente como situação para conseguir outras coisas. Ele
também é resultante de uma obra, de algo que alegre, que
37 anime, que faça o indivíduo crescer e se elevar.

Mario Sérgio Cortella. É possível conciliar felicidade e trabalho.
Internet: <www.correioabraziliense.com.br> (com adaptações).

Julgue os itens de 1 a 18 em relação ao texto e a seus aspectos
linguísticos.

- 1 No texto, estruturado em forma dissertativa, argumenta-se em favor do hedonismo.
- 2 As palavras “fazê-lo”, “vê” e “têm” são acentuadas de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 3 Estariam garantidos os sentidos e a correção gramatical do texto caso o vocábulo “apenas” (linha 2) fosse substituído por **que só haja**.
- 4 O trecho “a felicidade se apresenta e se ausenta em vários momentos” (linhas 4 e 5) poderia, sem prejuízo da correção gramatical do texto, ser reescrito da seguinte forma: **a felicidade apresenta-se e ausenta-se em vários momentos**.
- 5 Em “quando se pensa em carreira” (linhas 5 e 6), a partícula “se” atribui circunstância de condição à oração.

- 6 Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso se substituísse “no qual” (linha 10) por **por onde**.
- 7 A forma verbal **Existe** substituiria, correta e coerentemente, a forma verbal “Há” (linha 11).
- 8 O segmento “o que lhes seja prazeroso” (linhas 11 e 12) poderia ser substituído, com correção gramatical, por **o que as deem prazer**.
- 9 O emprego da vírgula após “hedonismo” (linha 12) justifica-se por isolar termo apositivo.
- 10 O emprego da forma verbal “faça” (linha 13) no presente do indicativo – **faz** – garantiria a correção gramatical e a coerência do texto, dado o emprego da forma verbal “dá” (linha 14), também conjugada no presente do indicativo.
- 11 No trecho “o que lhe dá prazer” (linhas 13 e 14), o pronome “lhe” está empregado em referência a “alguém” (linha 13).
- 12 A forma verbal “dá” (linha 14) está empregada na 3.^a pessoa do singular porque concorda com o termo “alguém” (linha 13).
- 13 No semento “fazer muitas coisas de que não gosta” (linha 14), o emprego da preposição “de” deve-se à regência da forma verbal “gosta”.
- 14 A conjunção “mas” (linha 15) introduz oração com sentido adversativo.
- 15 Na linha 16, em “fazê-lo”, a forma pronominal “lo” refere-se ao ato de “corrigir prova”.
- 16 A oração “para que a vida tenha sentido” (linha 28) expressa circunstância de causa em relação à oração anterior.
- 17 São empregados como substantivos no texto a expressão “pôr do sol” (linha 8) e o vocábulo “reta” (linha 8); a palavra “alegre” (linha 36) é empregada como verbo.
- 18 Estaria mantida a correção gramatical do texto caso fosse inserida uma vírgula imediatamente após o vocábulo “também” (linha 36) para destacá-lo em face do emprego da palavra “somente” (linha 35) no período anterior.

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

- 19 Considerando que o fato apresentado e os eventuais problemas dele decorrentes são de caráter nacional, e não local, entendemos que se deva encaminhar cópia dos autos ao Conselho Federal.
- 20 Por fim, coloca-mo-nos à inteira disposição desta competente Secretaria para eventuais dúvidas e ou esclarecimentos que se façam necessário.

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.

Acerca do programa Microsoft Excel 2013 e do sistema operacional Windows 10, julgue os itens subsequentes.

- 21 No Excel 2013, ocorrerá uma referência circular quando, por exemplo, uma fórmula possuir uma referência a ela mesma.
- 22 Com o objetivo de evitar inconsistências nas planilhas, o Excel 2013 não permite que uma célula possua um texto com mais que 32 caracteres.
- 23 Para garantir mais segurança, o Excel 2013 permite proteger planilhas com senhas, no entanto esse mesmo mecanismo não pode ser usado para proteger a estrutura da pasta de trabalho.
- 24 No Windows 10, o usuário pode criar várias áreas de trabalho (*desktops*).
- 25 Uma das desvantagens do Windows 10 é não possuir o Menu Iniciar, que consiste em um importante recurso das versões anteriores deste sistema operacional.

No que diz respeito ao programa de navegação Google Chrome, ao programa de correio eletrônico MS Outlook 2016 e aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas, julgue os itens seguintes.

- 26 Após a personalização do Google Chrome com um tema específico, ele não poderá mais ser removido a menos que seja desinstalado e instalado novamente.
- 27 O Google Chrome permite que seja definido um novo mecanismo de pesquisa padrão, como, por exemplo, Yahoo, Bing, Ask, entre outros.
- 28 Uma das vantagens de se utilizar o Outlook 2016 está no fato de permitir que contatos de um outro serviço de correio eletrônico, como, por exemplo, o Gmail, sejam importados para ele.
- 29 O recurso Caixa de Entrada Prioritária do Outlook 2016 separa a caixa de entrada em duas guias, Prioritário e Outros, com base no conteúdo dos *e-mails*, permitindo colocar as mensagens mais importantes na guia Prioritário.
- 30 Os arquivos do tipo PDF somente podem ser gerados a partir do programa Adobe Acrobat Reader.

Horas após o parlamento catalão aprovar uma resolução que dá início ao processo de independência da Catalunha, o conselho de ministros da Espanha decidiu destituir Carles Puigdemont do poder e anunciou a destituição de todo o governo catalão (a chamada *Generalitat*), assim como do diretor-geral da polícia, Pere Soler. Ao assumir as funções do presidente da *Generalitat*, o conselho assumiu o poder de dissolver o *Parlament* (o Parlamento catalão) e convocou eleições para o dia 21 de dezembro.

Internet: <<https://brasil.elpais.com>> (com adaptações).

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

- 31 O separatismo catalão inspira-se no caso basco, em que a população de algumas províncias espanholas logrou tornar-se independente, criando o que se chama de país basco.
- 32 Uma possível independência da Catalunha, região mais pobre da Espanha, pouco afetaria a economia do Estado espanhol.
- 33 A crise da Catalunha é o mais grave momento político enfrentado pela Espanha em mais de quarenta anos de democracia.
- 34 Diversos movimentos separatistas estão presentes no território europeu, de que é exemplo a tentativa escocesa, em 2014, de se tornar independente do Reino Unido.
- 35 Apesar de ter autorizado a realização da votação na Catalunha, o governo central da Espanha recusou-se a aceitar seu resultado, argumentando que apenas uma minoria havia participado do processo.

Mariana, Minas Gerais, 5 de novembro de 2015. Dois anos atrás. Um reservatório da Samarco com mais de 50 milhões de metros cúbicos de rejeitos da barragem de Fundão se rompeu. O lixo, consequência do processo de mineração de ferro, escoou para outra barragem, a de Santarém, que armazenava água. A mistura criou um mar de lama que transbordou, ganhou força e causou destruição por onde passou.

Internet: <<http://epoca.globo.com>> (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os itens a seguir.

- 36 A bacia hidrográfica do rio São Francisco foi fortemente atingida pelo rompimento da barragem de Fundão e pelo consequente vazamento dos rejeitos.
- 37 O litoral nordestino, em especial Sergipe e Bahia, vive, desde o vazamento, graves problemas ambientais e sociais, uma vez que atividades como a reprodução de animais marinhos e a pesca foram inviabilizadas.
- 38 Com o impacto ambiental já totalmente dimensionado, sabe-se que a qualidade da água na região do incidente está recuperada, o que contribui para melhorias significativas na saúde da população local.
- 39 Além dos enormes danos sociais, ambientais e econômicos, o que se costuma chamar de “tragédia de Mariana” provocou ainda a morte de dezenove pessoas.
- 40 Mais de trinta cidades e pequenas localidades foram atingidas pela lama que vazou da barragem, incluindo as mineiras Barra Longa e Bento Rodrigues e as capixabas Regência e Linhares.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

A respeito do Código de ética profissional do servidor público civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), julgue os itens a seguir.

- 41 A comissão de ética será integrada por três servidores de cargo comissionado ou empregados de cargo efetivo.
 - 42 Considere-se que Carlos, servidor público federal, realize seu trabalho de forma plena, eficaz e zelosa, sem ferir nenhum princípio legal e de conduta, contudo, após o serviço, todos os dias, apresente-se embriagado. Nesse caso, Carlos não cometeu nenhuma irregularidade ou vedação prevista no Código de ética profissional do servidor público civil.
 - 43 Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público, o que, quase sempre, conduz à desordem nas relações humanas.
 - 44 Independentemente de autorização, é vedado ao servidor público retirar documento da repartição pública.
 - 45 Salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado como sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar.
 - 46 Os registros sobre a conduta ética do servidor fornecidos pela comissão de ética têm o efeito de instruir e fundamentar as promoções do servidor público.
 - 47 Para fins de apuração do comprometimento ético, entende-se por servidor público todo aquele que, por força de lei, contrato ou de qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal, como as autarquias, as fundações públicas, as entidades paraestatais, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, ou a qualquer setor onde prevaleça o interesse do Estado.
 - 48 A obrigatoriedade de criação de uma comissão de ética deve ser observada na Administração Pública Federal direta, contudo, nas autarquias e empresas públicas, sua criação é facultativa.
 - 49 Em respeito à hierarquia, o servidor público deve temer representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal.
 - 50 A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem comum.
- Acerca do Regimento do Conselho Federal de Corretores de Imóveis e do Regimento Padrão para os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis, julgue os itens que se seguem de acordo com a Resolução-Cofeci n.º 1.126/2009.
- 51 O Conselho Federal de Corretores de Imóveis é constituído por quatro representantes de cada regional, sendo dois efetivos e dois suplentes, eleitos entre seus membros efetivos para um mandato de dois anos e designados como conselheiros regionais.
 - 52 A estrutura organizacional do Cofeci compõe-se de: plenário; câmaras recursais; diretoria; conselho fiscal; e comissões e grupos de trabalho, sendo competência do plenário normatizar e disciplinar o exercício da profissão de corretor de imóveis.
 - 53 Compete ao conselho fiscal do Conselho Federal de Corretores de Imóveis autorizar a aquisição, a oneração e a alienação de bens imóveis pelo Cofeci e pelos conselhos regionais.
 - 54 Caso o Cofeci deseje realizar a doação de bens móveis e veículos automotores entre órgãos do sistema Cofeci/Creci e destes para entidades sem fins lucrativos ligadas ao mercado imobiliário, ela deverá ser autorizada pelo presidente do Cofeci.
 - 55 A decisão sobre o processo de prestação de contas pode ser preliminar ou definitiva, sendo que as contas serão julgadas como regulares quando expressarem, de forma clara e objetiva, a exatidão dos demonstrativos contábeis, a legalidade, a legitimidade e a economicidade dos atos de gestão.
 - 56 São proibidas as contratações de pessoal, de parentes consanguíneos e afins, até o quarto grau, de conselheiros, membros da diretoria e do conselho fiscal, exceto se aprovados em processo de seleção pública.
 - 57 O Cofeci fica obrigado a contratar seguro sobre seus bens móveis e imóveis, sob pena de responsabilidade para seus ordenadores de despesa.
 - 58 Nos últimos quatro meses de cada mandato, são permitidos aumentos salariais além dos previstos em lei ou dissídio coletivo.
 - 59 As reuniões ordinárias de diretoria serão realizadas em número mínimo de uma a cada semestre e convocadas com antecedência mínima de trinta dias.
 - 60 O quórum para funcionamento regular das reuniões de diretoria será de maioria simples e as deliberações serão tomadas por maioria absoluta.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca dos direitos e das garantias fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988 (CF), julgue os itens a seguir.

- 61 Aos brasileiros, mas não aos estrangeiros residentes no Brasil, é garantida a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.
- 62 O direito à vida resume-se ao direito de não ser privado da vida, sem se levar em consideração o direito de se ter uma vida digna.
- 63 É livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença.
- 64 Todos podem se reunir pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, não se exigindo prévio aviso à autoridade competente, mas sim uma autorização.
- 65 A suspensão de atividades de uma associação dar-se-á por decisão judicial, não sendo necessário aguardar o trânsito em julgado.
- 66 No caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, sendo assegurada ao proprietário indenização ulterior se houver dano.
- 67 O direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos é assegurado a todos, mediante pagamento de taxas.
- 68 É possível que uma pessoa seja penalizada sem que exista prévia cominação legal, contudo não há crime sem lei anterior que o defina.
- 69 Suponha-se que Abel seja um brasileiro naturalizado. Nesse caso, ele poderá ser extraditado em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei.
- 70 Os tratados e as convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.

No que se refere à família, à criança, ao adolescente e ao idoso, julgue os itens subsequentes com base na CF.

- 71 Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em instituições públicas de fácil acesso.
- 72 A adoção será assistida pelo Poder Público, na forma da lei, sendo vedada sua efetivação por estrangeiros.
- 73 O Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança e do adolescente, sendo admitida a participação de entidades não governamentais, mediante políticas específicas.
- 74 O planejamento familiar é uma livre decisão do casal, competindo ao Estado propiciar recursos educacionais e científicos para o exercício desse direito e sendo vedada qualquer forma coercitiva por parte de instituições oficiais ou privadas.
- 75 Terão os mesmos direitos e as mesmas qualificações os filhos havidos ou não da relação do casamento ou por adoção.

A respeito da nacionalidade, julgue os seguintes itens de acordo com o texto da CF.

- 76 São considerados como brasileiros natos aqueles que, na forma da lei, adquirirem a nacionalidade brasileira, sendo exigidas aos originários de países de língua portuguesa apenas a residência por um ano ininterrupto e idoneidade moral.
- 77 Considere-se que Mércio tenha nascido no estrangeiro, quando sua mãe brasileira estava a serviço da República Federativa do Brasil. Nesse caso, se Mércio vier a residir no Brasil, será considerado como brasileiro naturalizado.
- 78 Aos portugueses com residência permanente no Brasil, se houver reciprocidade em favor de brasileiros, serão atribuídos os direitos inerentes ao brasileiro, salvo os casos previstos na CF.
- 79 Não existe previsão constitucional que estabeleça distinção entre brasileiros natos e naturalizados.
- 80 Os cargos de ministros de Estado são privativos de brasileiros natos.
- 81 Suponha-se que José, brasileiro, tenha tido sua naturalização cancelada, por sentença judicial, em virtude de atividade nociva ao interesse nacional. Nesse caso, será declarada a perda da nacionalidade de José.
- 82 Será declarada a perda da nacionalidade do brasileiro que adquirir outra nacionalidade, salvo no caso de reconhecimento de nacionalidade originária pela lei estrangeira.
- 83 Considere-se que João e Maria sejam brasileiros natos e José seja brasileiro naturalizado. Assim, é correto afirmar que João poderá ocupar cargo da carreira diplomática, José não poderá ocupar cargo de oficial das Forças Armadas e Maria poderá ocupar cargo de ministra do Supremo Tribunal Federal.
- 84 Os nascidos na República Federativa do Brasil, ainda que de pais estrangeiros, desde que estes não estejam a serviço de seu país, serão considerados como brasileiros naturalizados, não podendo ocupar cargo de presidente da República.
- 85 Serão considerados como brasileiros naturalizados os estrangeiros de qualquer nacionalidade, residentes na República Federativa do Brasil há mais de cinco anos ininterruptos e sem condenação penal, independentemente de requererem a nacionalidade brasileira.

João e Maria são casados civilmente e possuem três filhos, menores de dezoito anos de idade, sendo eles: Carlos; Abel; e Joana.

Considerando essa situação hipotética, julgue os itens de **86 a 90** conforme a CF.

- 86 Se João falecesse e Maria continuasse a viver com seus três filhos, não se poderia entender como entidade familiar a comunidade formada por Maria e seus filhos.
- 87 O casamento civil de João e Maria pode ser dissolvido por divórcio.

- 88** João e Maria têm o dever de assistir, criar e educar seus filhos, contudo não existe previsão, na CF, de que Carlos, Abel e Joana, quando se tornarem maiores, terão o dever de ajudar e amparar seus pais na velhice, carência ou enfermidade.
- 89** Caso Maria possua 61 anos de idade, a ela será garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos.
- 90** João, aos 66 anos de idade, deverá ser amparado não apenas por sua família, mas também pela sociedade e pelo Estado, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e seu bem-estar e garantindo seu direito à vida.

Com relação à educação, julgue os itens que se seguem à luz dos preceitos constitucionais.

- 91** A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, a seu preparo para o exercício da cidadania e à sua qualificação para o trabalho.
- 92** O Estado deverá combater o pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas, evitando a coexistência de instituições públicas e privadas de ensino.
- 93** As universidades não gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, pois são subordinadas ao Ministério da Educação.
- 94** O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de educação básica obrigatória e gratuita dos três aos dezoito anos de idade. Sendo assim, as pessoas que não tiveram acesso na idade própria não terão direito à oferta gratuita de ensino.
- 95** É dever do Estado o atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica e superior, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde.
- 96** O cumprimento das normas gerais da educação nacional não precisa ser atendido pela iniciativa privada quando esta atuar na área de ensino.
- 97** A União organizará o sistema de ensino federal e os Territórios, financiará as instituições de ensino públicas federais e exercerá, em matéria educacional, função redistributiva e supletiva, de forma a garantir a equalização de oportunidades educacionais e o padrão mínimo de qualidade do ensino, mediante assistência técnica e financeira aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.
- 98** Os municípios atuarão prioritariamente no ensino fundamental e na educação infantil e os estados e o Distrito Federal atuarão prioritariamente no ensino fundamental e médio.
- 99** A contribuição social do salário-educação, recolhida pelas empresas na forma da lei, será uma fonte adicional de financiamento da educação básica pública.
- 100** Os recursos públicos serão destinados às escolas públicas, podendo ser dirigidos a escolas comunitárias, confessionais ou filantrópicas, definidas em lei, que comprovem finalidade não lucrativa e apliquem seus excedentes financeiros em educação.

No que se refere à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens seguintes.

- 101** Um dos aspectos para um atendimento de qualidade é a percepção.
- 102** O atendimento pessoal tem pouca relevância na forma como o público vê a empresa ou o órgão público.
- 103** A proatividade é uma característica importante no atendimento ao público.
- 104** Para demonstrar respeito, deve-se falar sempre baixo com o público.
- 105** Diante de erros e problemas, deve-se pedir desculpas e explicar o que ocorreu, evitando justificativas.
- 106** No atendimento ao telefone, não se deve gastar muito tempo com ligações pessoais.
- 107** Quando as reclamações da pessoa atendida forem improcedentes, deve-se ser inflexível.

Acerca do trabalho em equipe, julgue os itens subsequentes.

- 108** O trabalho em equipe ocorre quando um grupo ou uma sociedade resolve criar um esforço coletivo para resolver um problema.
- 109** Um importante exemplo de trabalho em equipe é o esporte coletivo.
- 110** As discussões quanto à forma de conduzir as atividades são mais importantes que um ambiente agradável.
- 111** O *brainstorming* é uma técnica importante no ambiente de trabalho em equipe.

Quanto à postura profissional e a relações interpessoais, julgue os próximos itens.

- 112** Não se deve resolver os problemas “na hora”, pois isso impede um melhor entendimento da questão.
- 113** O modo de se vestir varia de acordo com o local de trabalho. Caso seja formado por jovens, podem ser utilizadas roupas mais despojadas, como bermudas.
- 114** A dificuldade de cumprimento do horário pode ser atenuada com uma melhor execução das tarefas.
- 115** O uso de redes sociais para fins particulares no horário de trabalho deve ocorrer quando não se estiver atendendo ao público.

A respeito de comunicação, julgue os itens a seguir.

- 116** As barreiras tecnológicas, psicológicas e de linguagem interferem no processo de comunicação.
- 117** A comunicação não verbal é importante, pois pode contradizer o que está sendo falado.
- 118** Os ofícios, as discussões, os pedidos, as revistas e os impressos são exemplos de comunicação verbal.
- 119** O desinteresse no atendimento pode ser observado quando o servidor ou funcionário guarda, durante a comunicação, documentos nos arquivos, por exemplo.
- 120** Na comunicação com o público, é permitido o uso de gíria caso possibilite um melhor entendimento do problema.