

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 9.

1 A pandemia causada pelo novo coronavírus deixará profundas sequelas em todos os setores da sociedade e algumas pessoas sofrerão ainda mais: aquelas que abusam das drogas. Nos meses de isolamento social, hospitais de diversas regiões do País testemunharam um triste fenômeno. Dados do Ministério da Saúde mostram que, nas redes credenciadas pelo Sistema Único de Saúde, o socorro por uso de alucinógenos cresceu 54% de março a junho de 2020, em comparação com o mesmo período do ano anterior. Sob qualquer ângulo observado, trata-se de um avanço espantoso. Na história recente, raras foram as vezes em que aumentos dessa magnitude foram registrados, o que surpreendeu inclusive profissionais de saúde.

7 Não é só. As ocorrências por uso excessivo de sedativos subiram 50% em idêntico período. A tendência é mundial. Nos Estados Unidos, os casos de overdose avançaram 42% em maio de 2020, em comparação com o mesmo mês de 2019. Outro estudo, dessa vez realizado em diversos países, inclusive no Brasil, detectou que o consumo de maconha cresceu 36% no primeiro semestre de 2020. Os números, já alarmantes, tendem a ser ainda maiores. Segundo Nivio Nascimento, porta-voz do escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes no Brasil, usuários de drogas podem inclusive ter deixado de procurar os serviços de saúde por receio de contaminação.

13 Diversas razões explicam a disparada do uso de drogas durante a pandemia. A primeira delas é óbvia: a depressão desencadeada pela crise de saúde mais traumática a permear a humanidade em pelo menos um século. A obrigação de ficar recluso por períodos longos, a perda do emprego, a queda da renda familiar, as brutais incertezas sobre o futuro e o medo de adoecer e de morrer não só causam uma natural angústia como levam muita gente ao desespero. “Os sentimentos ruins trazidos pelo isolamento certamente podem levar ao aumento da busca por substâncias entorpecentes”, reforça Clarissa Corradi-Webster, professora de psicologia da Universidade de São Paulo e pesquisadora do tema.

19 A história ensina que, nos momentos de grande aflição, a tendência é sempre essa. Foi assim na crise de 2008 nos Estados Unidos, quando milhões de indivíduos perderam o emprego. À época, as autoridades notaram a intensa procura por substâncias químicas que pudessem fazer com que as pessoas esquecessem as dificuldades impostas pelo declínio econômico. 22 Fenômeno idêntico foi observado após os atentados de 11 de setembro de 2001. Segundo um relatório produzido pela Organização Mundial da Saúde, as elevadas taxas de estresse associadas a acontecimentos catastróficos, como, por exemplo, a pandemia do coronavírus, induzem muitos ao uso abusivo de álcool e drogas e, nos casos mais dramáticos, ao comportamento 25 suicida.

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

Julgue os itens de 1 a 6 em relação ao texto e a seus aspectos linguísticos.

- 1 O texto consiste em uma narrativa cronológica da história recente da humanidade – de 2001 ao momento atual – que comprova o aumento expressivo de casos de abuso de drogas durante a ocorrência de acontecimentos catastróficos.
- 2 Os vocábulos “Saúde” e “angústia” são acentuados graficamente de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 3 No período “Sob qualquer ângulo observado, trata-se de um avanço espantoso” (linha 5), o sujeito da oração está posposto ao verbo.
- 4 Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso o trecho “raras foram as vezes em que aumentos dessa magnitude foram registrados” (linhas 5 e 6) fosse assim reescrito: **raramente se registraram aumentos tão significativos**.

- 5 Estaria mantida a correção gramatical do texto caso fosse inserida, a título de destaque, uma vírgula após o termo “inclusive” (linha 11).
- 6 Consideradas as relações de coesão do texto, é correto afirmar que o termo “essa” (linha 19) tem como referente o “aumento da busca por substâncias entorpecentes” (linha 17).

Quanto à correção gramatical e à coerência das substituições propostas para vocábulos e trechos destacados do texto, julgue os itens de 7 a 9.

- 7 “primeira” (linha 13) por **principal**
- 8 “a permear” (linha 14) por **que vêm permeando**
- 9 “ao comportamento suicida” (linhas 24 e 25) por à **prática do suicídio**

Julgue o item **10**, considerando a correção gramatical do trecho apresentado e a adequação da linguagem à correspondência oficial.

- 10** Informamos que o principal objetivo das visitas de fiscalização e orientação realizadas por fiscais deste Conselho Regional de Serviço Social nas instituições públicas e privadas em cujos quadros funcionais constam assistentes sociais é verificar as condições éticas e técnicas do exercício profissional.

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 **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-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.

Julgue os itens de **11** a **15**, relativos aos aplicativos e procedimentos de informática, ao programa Word 2013 e ao sistema operacional Windows 10.

- 11** O programa VLC Media Player é capaz de reproduzir diversos formatos de vídeo e áudio existentes no mercado.
- 12** Somente é possível usar o aplicativo TeamViewer para acessar remotamente outro computador que esteja na mesma rede LAN.
- 13** Ao criar um documento, o usuário do Word 2013 poderá optar por começar com um documento em branco ou por utilizar um modelo que fará a maior parte do trabalho.
- 14** O Windows 10 fornece suporte para outros programas, como, por exemplo, processadores de texto, visualizadores de fotos, jogos e navegadores.
- 15** No Windows 10, determinados aplicativos, como, por exemplo, o aplicativo Clima, somente podem ser fechados se o Windows for desligado.

Acerca dos conceitos básicos de redes de computadores, do programa de correio eletrônico Outlook 2016 e dos sítios de busca e pesquisa na Internet, julgue os itens de **16** a **20**.

- 16** Ao contrário da Internet, uma Intranet não oferece o serviço de DNS.
- 17** A Internet utiliza a pilha de protocolos TCP/IP.
- 18** A maior vantagem de se utilizar um programa de correio eletrônico como o Outlook 2016 é que ele não requer qualquer tipo de autenticação para que o usuário tenha acesso a seu *e-mail*.
- 19** Com o Outlook 2016, o usuário pode organizar seus *e-mails*, agendar reuniões e compartilhar arquivos.
- 20** Ao realizar a busca de uma palavra qualquer no *site* do Google, serão exibidos, no máximo, cinquenta resultados, pois o Google utiliza um mecanismo para otimizar suas pesquisas.

Julgue os itens de **21** a **23**.

- 21** A proposição “Se o bolo é de chocolate, então os doces são de morango” é equivalente à proposição “O bolo não é de chocolate ou os doces são de morango”.
- 22** A negação de “Todo pastel é salgado” é “Nenhum pastel é salgado”.
- 23** A proposição composta “No dia da festa de aniversário, João estará presente ou não estará presente” é uma tautologia.

No guarda-roupa de Pedro, há 10 camisas (5 brancas, 3 pretas e duas azuis), duas bermudas pretas, duas calças azuis, uma calça branca e 3 bonés (1 branco, 1 preto e 1 azul). Pedro não possui peças de roupa exatamente iguais e sempre utiliza uma calça, uma bermuda ou uma calça e um boné.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **24** a **26**.

- 24** Menos de 33% das peças são pretas.
- 25** Há exatamente 150 formas de Pedro se vestir com essas peças.
- 26** Se escolher as peças aleatoriamente, a possibilidade de Pedro se vestir de apenas uma cor é de 10%.

Gabriela tem um gosto musical muito eclético. Ela possui uma coleção invejável de DVDs de axé, *heavy metal* e *jazz*, de artistas nacionais e internacionais. A respeito da coleção, sabe-se que:

- não há DVDs de axé de artistas internacionais;
- o número de DVDs de *jazz* corresponde ao dobro do número de DVDs de axé;
- há exatamente 41 DVDs de *heavy metal*;
- o número de DVDs de artistas nacionais de *jazz* equivale a 25% do número de DVDs de artistas nacionais de *heavy metal*;
- há exatamente 50 DVDs de artistas nacionais; e
- há exatamente 34 DVDs de artistas internacionais de *jazz*.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **27** a **30**.

- 27** Gabriela tem mais de 100 DVDs em sua coleção.
- 28** Há 24 DVDs de artistas internacionais de *heavy metal* na coleção.
- 29** Escolhendo-se um DVD de um artista nacional ao acaso na coleção, a probabilidade de ele ser de axé é de 48%.
- 30** A maioria dos DVDs da coleção é de *jazz*.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

De acordo com a Lei n.º 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa), julgue os itens de **31 a 35**.

- 31** Essa Lei é aplicada somente a servidores públicos do Poder Executivo Federal que cometam atos de improbidade contra a Administração Pública.
- 32** Aquele que, mesmo não sendo agente público, induza ou concorra para a prática do ato de improbidade ou dele se beneficie de qualquer forma, direta ou indireta, estará sujeito à Lei de Improbidade Administrativa.
- 33** Realizar operação financeira sem observância das normas legais e regulamentares constitui ato de improbidade administrativa que causa lesão ao erário.
- 34** Não constitui ato de improbidade perceber vantagem econômica para intermediar a liberação ou a aplicação de verba pública de qualquer natureza.
- 35** Proibição de contratar com o Poder Público, suspensão dos direitos políticos e pagamento de multa civil são penalidades previstas na Lei de Improbidade Administrativa.

Segundo a Lei n.º 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, julgue os itens de **36 a 40**.

- 36** Essa Lei não se aplica aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União.
- 37** No processo administrativo, deverá ser observada a objetividade no atendimento do interesse público e, no caso de bom atendimento, será permitida a promoção pessoal do agente público.
- 38** É direito do administrado agir de modo temerário durante o processo administrativo do qual ele seja parte.
- 39** O processo administrativo pode ser iniciado de ofício ou a pedido de interessado.
- 40** São legitimados como interessados no processo administrativo aqueles que, mesmo sem terem iniciado o processo, têm direitos que possam ser afetados pela decisão a ser adotada.

Conforme a Lei n.º 12.527/2011, também chamada de Lei de Acesso à Informação, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** Às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para a realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento aplicam-se as disposições previstas na referida Lei.
- 42** Não cabe aos órgãos públicos promover, independentemente de requerimento, a divulgação, no âmbito de sua competência, de informações de interesse coletivo. Essas informações poderão ser disponibilizadas, desde que haja a solicitação de um cidadão.
- 43** Caso o cidadão tenha seu pedido de acesso à informação negado, ele poderá interpor recurso contra a decisão.
- 44** O acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais poderá ser negado pela Administração Pública.
- 45** Cabe ao Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e por suas entidades, assegurando a sua proteção.

Acerca do Estado, do governo e da Administração Pública, julgue os itens de **46 a 50**.

- 46** O Estado soberano, como regra geral, possui um governo, um povo e um território.

- 47** Ao Estado é permitido atuar somente no direito público, não sendo possível atuar no direito privado, já que é dotado de personalidade jurídica de direito público.
- 48** No Estado de direito, prevalecem as normas gerais e abstratas, e não a vontade do governante. Nele, as normas são válidas tanto para a sociedade quanto para a Administração Pública.
- 49** Atualmente, as definições de Estado e de governo se confundem, sendo consideradas como sinônimas.
- 50** O princípio da indisponibilidade do interesse público impede que o agente público atue com a intenção de buscar vantagens individuais.

A organização administrativa resulta de um conjunto de normas jurídicas que regem a competência, as relações hierárquicas, a situação jurídica e as formas de atuação e controle dos órgãos e das pessoas, no exercício da função administrativa. Como o Estado atua por meio de órgãos, agentes e pessoas jurídicas, sua organização se calca em três situações fundamentais: a centralização; a descentralização; e a desconcentração.

José dos Santos Carvalho Filho. **Manual de direito administrativo**. 32.ª ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2018 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens de **51 a 55**.


- 51** A prestação de serviços realizada diretamente pelos entes da Federação é denominada prestação direta e as entidades políticas são chamadas de administração direta.
- 52** A desconcentração caracteriza-se pela transferência, na prestação de serviços, da administração direta para outras pessoas jurídicas.
- 53** A descentralização administrativa pode ocorrer para pessoas jurídicas de direito privado e para a própria administração indireta.
- 54** A descentralização está fundada no instituto da hierarquia, mas a desconcentração, não.
- 55** A descentralização poderá ser realizada na forma de outorga. Nesse caso, haverá a transferência da titularidade e da execução do serviço público à pessoa jurídica diversa do Estado.

A respeito do direito administrativo, julgue os itens de **56 a 60**.

- 56** O termo agente público, apesar de ser amplo, é utilizado apenas para se referir às pessoas que possuam vínculo com a Administração Pública e sejam remuneradas pelos serviços prestados.
- 57** O poder discricionário é ilimitado, cabendo ao Estado, por meio do seu agente público, realizar os atos que sejam de interesse da coletividade.
- 58** Os atos administrativos são dotados de imperatividade, autoexecutoriedade e presunção de legitimidade.
- 59** Quanto ao grau de liberdade, os atos administrativos podem ser classificados como vinculados e discricionários e, quanto à formação, podem ser classificados como complexos, compostos ou simples.
- 60** Para que seja caracterizada a responsabilidade civil do Estado, são três os pressupostos: fato administrativo; dano causado a particular; e nexa causal entre o fato administrativo e o dano. Dessa forma, entende-se que a responsabilidade do Estado é subjetiva.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Em relação aos conceitos básicos de administração, aos tipos de organização, às estruturas organizacionais, à departamentalização, aos organogramas e aos fluxogramas, julgue os itens de **61 a 67**.

- 61** Uma das desvantagens da departamentalização funcional é o fato de dificultar a flexibilidade e a adaptação a mudanças externas.
- 62** A departamentalização funcional resulta na duplicação de recursos e de órgãos, o que aumenta os custos operacionais.
- 63** Entre as desvantagens da organização linear, encontra-se a falta de delimitação das responsabilidades dos órgãos e dos cargos.
- 64** O organograma circular dificulta a demonstração das relações de hierarquia dentro de uma organização.
- 65** A organização linear resulta da combinação de dois tipos de organização, a funcional e a linha-*staff*, de modo a incrementar as vantagens desse tipo de organização.
- 66** Em um fluxograma vertical, a figura  diz respeito a transporte.
- 67** O fluxograma administrativo baseia-se em um formulário padronizado e de fácil preenchimento, feito para evitar distorções, divergências e incoerências.

No que se refere às funções administrativas (planejamento, organização, direção e controle), julgue os itens **68 e 69**.

- 68** A função de organização relaciona-se diretamente com a atuação sobre os funcionários da empresa, para que eles façam as coisas acontecerem.
- 69** O planejamento estratégico volta-se para o longo prazo e é definido pela cúpula da organização, de modo a envolver a empresa em uma totalidade.

Quanto às relações humanas e interpessoais, julgue os itens de **70 a 73**.

- 70** De acordo com Herzberg, as atividades desafiadoras e estimulantes do cargo desempenhado pela pessoa são exemplos de fatores higiênicos.
- 71** Conforme a hierarquia das necessidades de Maslow, estabilidade, busca de proteção contra ameaças ou privação e fuga do perigo são elementos que caracterizam as necessidades de segurança.
- 72** Segundo a teoria X de McGregor, a dependência das pessoas as torna incapazes de ter autocontrole e autodisciplina, de modo que elas precisam ser dirigidas e controladas pela administração.
- 73** Entre as medidas humanistas definidas pela teoria Y de McGregor, podem ser citadas a centralização e a avocação de responsabilidades pela gerência.

No que concerne à administração de pessoas, julgue os itens de **74 a 77**.

- 74** O modelo de classificação de candidatos é aquele em que há vários candidatos para mais de uma vaga a ser preenchida.
- 75** A entrevista é o método de seleção que tem como vantagens a objetividade e a baixa margem de erros.
- 76** O recrutamento busca, entre os vários candidatos selecionados, os que sejam mais adequados aos cargos existentes na organização ou que possuam as competências requeridas pelo negócio.
- 77** São características do mercado de recursos humanos em oferta o rebaixamento das pretensões salariais e o baixo absenteísmo.

Acerca da administração de materiais, julgue os itens de **78 a 81**.

- 78** Entre as vantagens da horizontalização da produção, é correto apontar que ela permite o foco da empresa apenas em seus processos fundamentais (*core processes*).
- 79** O material auxiliar é aquele que toma parte no produto final, sem que haja a alteração de suas propriedades físicas ou químicas.
- 80** Suponha-se que um determinado produto tenha consumo mensal de setecentas unidades e que a organização tenha um estoque de segurança de trezentas unidades, com estoque inicial de quinhentas unidades e com consumo estimado até o recebimento do próximo lote de trezentas unidades. Nesse caso, o lote de compra deverá ser de setecentas unidades.
- 81** Quanto à classificação de materiais, o atributo da praticidade estabelece que ela deve ser simples e direta, de modo a não demandar procedimentos complexos do seu gestor.

RASCUNHO

Julgue os itens de **82** a **85**, relativos ao atendimento aos clientes, inclusive por telefone.

- 82** Para uma decisão de compra, os clientes procuram analisar os benefícios adicionais que estão recebendo, além da qualidade e do preço pago.
- 83** Quanto à qualidade almejada no atendimento, a duração do contato com o cliente é indiferente.
- 84** É necessário se evitar a formulação de perguntas sem conteúdo e evasivas ao cliente.
- 85** O uso de expressões que demonstrem empatia, como, por exemplo, “meu bem” e “meu amor”, é uma prática recomendada no atendimento telefônico.

No que diz respeito ao serviço de protocolo e arquivo, julgue os itens de **86** a **90**.

- 86** O procedimento em que um documento é transferido do arquivo permanente para o intermediário é denominado recolhimento.
- 87** O arquivo que guarda documentos consultados com frequência, devido a seu uso funcional e administrativo, é o de terceira idade.
- 88** O método unitermo é considerado como um método básico, ideográfico e numérico.
- 89** Os arquivos permanentes são os arquivos cujos documentos possuem valor secundário, pois seu uso se baseia em fins diversos daqueles para os quais foram gerados.
- 90** O sistema direto de arquivamento é aquele em que é necessário recorrer a um determinado código ou a um índice remissivo.

Quanto aos conceitos fundamentais de arquivologia, julgue os itens de **91** a **97**.

- 91** O documento, que é o registro de uma informação, depende da natureza do suporte que o contém.
- 92** O museu é considerado como uma instituição de interesse público, cujos objetivos principais são a informação e o entretenimento, tendo finalidades cultural e didática.

- 93** O documento antecedente é o que se junta a outro por tratar do mesmo assunto e da mesma pessoa.
- 94** O conceito moderno de arquivo o define como um depósito de papéis de qualquer espécie, tendo sempre relação com os direitos das instituições ou dos indivíduos, de modo a estabelecer ou a reivindicar direitos.
- 95** A desclassificação é a destruição de documentos julgados como destituídos de valor.
- 96** O dossiê caracteriza-se por ser uma definição genérica, envolvendo toda a documentação de um organismo ou arquivo.
- 97** O processo de juntada de documentos precedentes a outro é denominado apensação.

Com relação ao gerenciamento da informação e à gestão de documentos, julgue os itens de **98** a **104**.

- 98** O arquivo de segunda idade guarda documentos que não são mais consultados com frequência e que aguardam sua destinação final em depósito de armazenamento temporário.
- 99** A fim de facilitar o seu acesso, os arquivos permanentes devem estar localizados, fisicamente, junto aos órgãos produtores.
- 100** A transferência de documentos acontece quando eles passam do arquivo corrente para o intermediário.
- 101** Uma vez transferido para o arquivo permanente, o documento não poderá retornar ao arquivo corrente.
- 102** Os documentos são transferidos do arquivo corrente para o intermediário em decorrência da perda da frequência de sua utilização e da subsequente perda do valor primário para a organização.
- 103** Na etapa de levantamento de dados para a organização de um arquivo, é necessário se considerar o organograma da instituição, bem como toda a legislação interna e externa que a ela se aplica.
- 104** A atividade de recebimento e classificação de documentos dentro da organização está inserida na atividade de expedição do arquivo corrente.

No que se refere às tipologias documentais e aos suportes físicos, julgue os itens de **105 a 110**.

- 105** A microfilmagem garante a reprodução fiel e exata do documento original.
- 106** A microfilmagem, além de reduzir o volume documental, é capaz de garantir a durabilidade dos documentos por até quinhentos anos, aproximadamente.
- 107** A gestão eletrônica de documentos (GED) é uma ferramenta que tem como objetivo controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos, embora não se relacione à promoção da transparência dos atos administrativos.
- 108** A ferramenta OCR (*Optical Character Recognition*) pode ser utilizada em conjunto com o sistema de *Forms Processing*.
- 109** Recomenda-se que os documentos sejam conservados em ambiente com iluminação natural na área de armazenamento.
- 110** Entre os métodos de restauração, o banho de gelatina pode ser aplicado nos documentos para aumentar sua durabilidade.

A respeito dos tipos de estrutura organizacional, julgue os itens de **111 a 114**.

- 111** A estrutura organizacional é responsável por guiar o processo decisório dos objetivos e propósitos organizacionais, o modelo de divisão de trabalho, bem como a coordenação entre as unidades e os recursos humanos que desempenharão o trabalho.
- 112** Uma estrutura organizacional estabelecida de forma adequada apresenta vantagens como a clareza das funções e responsabilidades organizacionais, medidas de desempenho e *feedback* aos empregados.
- 113** As estruturas formais são mais presentes no dia a dia das organizações, pois elas são as responsáveis pelas relações pessoais entre os colaboradores da empresa e por toda a estrutura de níveis hierárquicos, de níveis manuais e de departamentalização.

- 114** Como vantagens da estrutura organizacional informal podem ser citadas a redução das distorções existentes na estrutura formal, a redução da carga de comunicação com os chefes e a motivação e a integração dos colaboradores.

Quanto às relações humanas e à sua conexão direta com o sucesso nas organizações, julgue os itens de **115 a 117**.

- 115** O *feedback* é uma ferramenta muito importante para as relações humanas dentro de uma organização, pois ele possibilita a melhora imediata e assertiva do colaborador que o recebe.
- 116** O trabalho em equipe possui uma vantagem competitiva muito grande quando comparado ao desempenho organizacional individual, pois potencializa a capacidade de inovar e solucionar problemas por meio de atitudes colaborativas dos membros. Porém, apesar de vantajoso, é mais complexo.
- 117** A cultura organizacional é uma variável importante e, se bem analisada, pode ser utilizada para a adoção ou a implementação de novas políticas administrativas.

Julgue os itens de **118 a 120**, relativos à comunicação.

- 118** A comunicação é o fenômeno que auto-organiza uma empresa. Alguns fatores, tais como contextos políticos e econômicos, são diretamente influenciados, já outros, como a cultura organizacional, são indiretamente relacionados.
- 119** A comunicação interna de uma organização é construída, essencialmente, por meio da comunicação externa, das relações públicas, da publicidade e da propaganda institucional.
- 120** A mensagem enviada de um emissor a um receptor receberá o mesmo entendimento pelas partes, independentemente do contexto.