

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto para os itens de 1 a 12.

1 A falta de interação social na espécie humana causa  
 uma carência imensurável e faz com que surjam indivíduos  
 incompletos, intolerantes e incapazes de racionalizar e  
 4 entender como lidar com o outro. Tudo isso cria um acúmulo  
 de necessidades que acaba justificando o grande aumento do  
 número de animais de estimação nas últimas décadas. Com a  
 7 diminuição da formação de novas famílias, os animais de  
 estimação acabaram surgindo como opção para canalizar  
 essa necessidade afetiva e se transformaram no alvo de  
 10 emoção e carência.

As relações afetivas humanas apresentam desafios e,  
 para terem sucesso, precisam de equilíbrio, compreensão e  
 13 cooperação. Quando os humanos, em seu estado de carência  
 maior, optam por uma relação afetiva unilateral com seus  
 animais de estimação, criam uma expectativa fantasiosa de  
 16 preenchimento e amor que tem consequências graves. Os  
 animais domésticos, como os cães, por exemplo, apesar de  
 terem uma enorme habilidade de adaptação, não são  
 19 humanos e naturalmente não têm esses sintomas e traços de  
 fragilidade emocional. Na espécie humana, a fraqueza  
 emocional desencadeia compaixão, necessidade de  
 22 acolhimento e conforto. Para os cães, fraqueza representa  
 riscos que podem custar a sobrevivência geral do grupo.

Os animais de estimação precisam de humanos fortes,  
 25 seguros, capazes de tomar decisões, das mais simples às mais  
 desafiadoras. Precisam de regras, de disciplina, de alguém  
 que lhes mostre como o universo funciona e como lidar com  
 28 estímulos, distrações e elementos do mundo urbano. Esses  
 animais não devem ser considerados salvadores, nem usados  
 como válvula de escape ou justificativa para o seu dono não  
 31 conviver com outros humanos, pelo contrário. O convívio  
 com animais de estimação deve ser uma oportunidade de as  
 pessoas mostrarem seu potencial humano, suas habilidades  
 34 de liderança e de viverem em um mundo mais harmônico.

Internet: <[www.educacaocanina.org](http://www.educacaocanina.org)> (com adaptações).

No que diz respeito ao texto e a seus aspectos linguísticos,  
 julgue os itens de 1 a 7.

- 1 O texto, caracterizado como dissertativo-informativo, trata das emoções e carências afetivas dos animais domésticos.
- 2 Na linha 2, a forma verbal “surjam” está flexionada na terceira pessoa do plural porque concorda com o núcleo do sujeito da oração, o termo “indivíduos”.

- 3 A flexão da forma verbal “tem” (linha 16) na terceira pessoa do singular justifica-se por estar o verbo ter empregado como sinônimo do verbo haver, sendo, portanto, a oração sem sujeito.
- 4 Na linha 23, a oração “que podem custar a sobrevivência geral do grupo” restringe o termo antecedente “riscos”.
- 5 Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso o ponto final empregado após “desafiadoras” (linha 26) fosse substituído por ponto e vírgula, feito o devido ajuste de maiúscula e minúscula no período.
- 6 Na linha 29, o vocábulo “nem” introduz oração coordenada de sentido adversativo.
- 7 Os vocábulos “domésticos”, “válvula” e “harmônico” são acentuados de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.

Julgue os próximos itens no que se refere à correção gramatical e à coerência da proposta de reescrita para cada um dos trechos destacados do texto.

- 8 “A falta de interação social na espécie humana” (linha 1):  
**Na espécie humana, a falta de interação social**
- 9 “Tudo isso cria um acúmulo de necessidades” (linhas 4 e 5):  
**Contudo criando um acúmulo de necessidades**
- 10 “Com a diminuição” (linhas 6 e 7) por **Devido à diminuição**
- 11 “apesar de terem” (linhas 17 e 18): **embora tenham**
- 12 “uma oportunidade de as pessoas mostrarem seu potencial humano” (linhas 32 e 33): **uma chance que as pessoas mostrem o poder da espécie humana**

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

- 13 Solicito que Vossa Senhoria me explique porque meu pedido de férias ainda não saiu dessa seção em direção a divisão de pessoal, visto que já fazem dois meses da solicitação inicial.
- 14 Informamos que estamos tentando acesso junto ao Sistema de Informações desse Conselho a mais de quinze dias sem sucesso e o mesmo consta como “aguardando autorização”, conforme comprovante em anexo.

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** 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 de *hardware*, do sistema operacional Windows 8 e do programa Microsoft PowerPoint 2013, julgue os itens a seguir.

- 15 Os computadores pessoais possuem uma porta destinada à conexão de dispositivos, a USB, que, por padrão, é destinada a dispositivos estritamente rápidos, como, por exemplo, *mouses* e teclados.
- 16 No Windows 8, uma das formas de liberar espaço na unidade do computador é desinstalar os aplicativos da área de trabalho dos quais o usuário não precisa mais.
- 17 O ícone , localizado no canto inferior direito da barra de tarefas do Windows 8, informa o *status* da conexão por meio de uma rede sem fio ou de outra rede.
- 18 Por meio da guia EXIBIÇÃO do PowerPoint 2013, é possível o usuário encontrar temas para serem aplicados em sua apresentação.
- 19 O PowerPoint 2013 permite que duas ou mais pessoas trabalhem em conjunto em uma mesma apresentação, proporcionando ainda que uma pessoa consiga visualizar as alterações realizadas por outra pessoa.

Julgue os itens seguintes quanto a redes de computadores, ao programa de navegação Google Chrome, à organização e a gerenciamento de arquivos, pastas e programas.

- 20 Uma rede WLAN não pode ser conectada a uma rede LAN, uma vez que essa conexão gera colisão de pacotes.
- 21 No Google Chrome, as teclas  + , quando pressionadas simultaneamente, em ambiente Windows, servem para abrir a página de histórico em uma nova guia.
- 22 Após a atualização do Google Chrome e antes de ele ser reiniciado, não há como salvar as guias e janelas abertas para reabri-las de forma automática após ele ser reiniciado.
- 23 No Explorador de Arquivos do Windows 8, ao clicar o botão direito do *mouse* sobre uma pasta sem conteúdo algum, não será exibido o *menu* de opções, como ocorre em uma pasta com diversos tipos de arquivo.
- 24 Os *softwares* podem ser divididos em algumas categorias, como, por exemplo, *freeware*, *shareware* e *adware*.

- A: Se Marcelo compra um sorvete, ele está acompanhado.
- B: Se Vânia acompanha Marcelo, ela toma um café.
- C: Se alguém toma um café, paga o consumo de todos.

Com base nas proposições acima, julgue os próximos itens.

- 25 Se Marcelo está acompanhado, ele compra um sorvete.
- 26 Se Marcelo toma um sorvete, ele não paga.
- 27 Se Vânia e Marcelo acompanham um ao outro, então Vânia pagou o consumo de Marcelo.

Em uma mesa, há quatro pilhas de documentos, separadas por assuntos: orçamento; patrimônio; formulários; e periódicos. As pilhas devem ser guardadas em três caixas grandes e diferentes. Para melhor organização, todos os documentos de uma mesma pilha devem estar juntos, em uma mesma caixa.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens subsequentes.

- 28 Se as pilhas de orçamento e patrimônio devem ser guardadas em uma mesma caixa e as outras pilhas, em caixas separadas e diferentes, então existem mais de vinte possibilidades para guardá-las.
- 29 Se todas as caixas devem ser utilizadas, então existem mais de setenta combinações diferentes para guardar as quatro pilhas de documentos.

## RASCUNHO

Para analisar 12 processos, 3 técnicos demoram 8 dias, trabalhando 4 horas por dia. A eficiência de trabalho é uniforme.

Considerando essa situação hipotética, julgue os próximos itens.

- 30** Para análise dos 12 processos, em 8 dias, a quantidade de técnicos e a quantidade de horas trabalhadas por dia são inversamente proporcionais.
- 31** Se o número de dias diminuir em 50%, então, trabalhando 8 dias, durante 4 horas por dia, dever-se-á ter 50% mais técnicos para analisar os 12 processos.
- 32** Se 4 técnicos analisam 15 processos em 6 dias, então são necessárias menos de 6 horas por dia para concluir o trabalho.

## RASCUNHO

As duas primeiras décadas do século XXI confirmam uma característica marcante da contemporaneidade: a rapidez com que se processam as transformações em todos os níveis. Da economia à política, da cultura aos esportes, das relações internacionais aos aspectos sociais, tudo se transforma com impressionante rapidez. Na base dessas mudanças, situa-se a extraordinária revolução científico-tecnológica, autêntico suporte da revolução industrial em curso há mais de duzentos anos. A partir dessas informações e considerando o atual cenário mundial, julgue os itens que se seguem.

- 33** A Coreia do Norte é, na atualidade, geradora de tensões na comunidade internacional. Nela, o poder ditatorial, que passa de pai para filho, isola o país e desenvolve um programa nuclear que é visto com apreensão por seus vizinhos e por grande parte da comunidade mundial.
- 34** Em 2018, a Rússia sedia o mais importante torneio de futebol mundial, a Copa do Mundo da FIFA, competição que tem no Brasil o maior vencedor.
- 35** O conceito de desenvolvimento sustentável, cada vez mais divulgado e praticado, pressupõe o imediato fechamento de fábricas tradicionais e a radical substituição da fonte de energia, o que explica o fato de o petróleo ter sido suplantado pelas energias eólica e solar.
- 36** O atual nível de desenvolvimento econômico da China, que a coloca como a segunda maior potência mundial, decorre das mudanças políticas vividas pelo país nos últimos vinte anos, assinaladas pela adoção plena da democracia, com o fim da censura e do monopólio do Partido Comunista.
- 37** Refugiados de várias partes do mundo e milhares de imigrantes em busca da sobrevivência são um retrato do drama humano dos dias atuais. Na América do Sul, avulta a situação de venezuelanos que buscam refúgio em países vizinhos, como a Colômbia e o Brasil.
- 38** O denominado crime organizado dissemina-se pelo mundo afora, atuando principalmente no tráfico ilícito, como o de drogas e o de armas, não raro fazendo uso de modernas tecnologias, que lhe permitem atuar em várias frentes e proceder à lavagem do dinheiro obtido.
- 39** A maior vitória da diplomacia brasileira foi obtida há poucos meses: o Brasil foi aceito como membro permanente do Conselho de Segurança da Organização das Nações Unidas (ONU), com direito à voz, a voto e a veto.
- 40** Aos trinta anos de vigência, a Constituição brasileira de 1988 é conhecida por ser sintética, ter recebido poucas emendas e conferir diminuta importância aos direitos e deveres individuais e coletivos.

## CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Entre os fundamentos sobre os quais se assenta o Estado democrático de direito em que o Brasil se transformou, após cerca de duas décadas de regime autoritário, estão o pluralismo político, a cidadania e a dignidade da pessoa humana. Para a consecução dos objetivos maiores da República, entre os quais avultam a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, o desenvolvimento nacional, a redução das desigualdades e a promoção do bem de todos, sem quaisquer formas de discriminação, é indispensável a existência de um serviço público, em todos os níveis, sintonizado e comprometido com esses princípios. Assim, para além da capacidade técnica, espera-se que a atuação do servidor público seja referenciada por princípios morais e éticos.

Nessa perspectiva, julgue os itens a seguir.

- 41** Seja no exercício do cargo ou da função ou fora deles, atos, comportamentos e atitudes do servidor público devem expressar respeito à dignidade, ao decoro, ao zelo, à eficácia e aos princípios morais.
- 42** O aspecto ético que deve nortear a conduta do servidor público não pode se prender à decisão do que seja honesto ou desonesto, mas, sim, do que seja legal ou ilegal.
- 43** Na Administração Pública, a moralidade está limitada à distinção entre o bem e o mal, independentemente de que seu fim seja o bem comum.
- 44** Por ser um exercício profissional, a função pública deve estar claramente desvinculada da vida particular de cada servidor.
- 45** Exceto nos casos declarados como sigilosos, a publicidade de qualquer ato administrativo é requisito de eficácia e moralidade e sua omissão constitui comprometimento ético contra a sociedade.
- 46** O servidor está moral e eticamente obrigado a desempenhar, a tempo, as atribuições inerentes ao cargo, à função ou ao emprego de que seja investido.
- 47** A adequada prestação dos serviços públicos é a materialização da consciência de que o trabalho do servidor é regido por princípios éticos.
- 48** Exigências específicas da defesa da vida e da segurança de todos ficam suspensas quando do exercício do direito de greve no serviço público.
- 49** O adiamento da resolução de problemas e o atraso na prestação dos serviços em seu setor são permitidos quando forem insatisfatórias ou inadequadas as condições de trabalho oferecidas ao servidor público.
- 50** É dever do servidor público resistir a todas as pressões de superiores, contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas, denunciando-as.
- 51** O médico veterinário que completar 65 anos de idade e já tiver contribuído por 35 anos de forma ininterrupta para o sistema Conselhos Federais e Regionais de Medicina Veterinária poderá ficar isento do pagamento de anuidade no exercício do ano de 2018.
- 52** A atividade profissional em propriedade rural própria do médico veterinário ou do zootecnista, mesmo que exclusivamente, caracteriza o exercício da medicina veterinária e da zootecnia, sendo o profissional obrigado a se inscrever no Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV) em cuja jurisdição estiver sujeito.
- 53** Em relação ao processo eleitoral, o zootecnista, inscrito no sistema Conselhos Federais e Regionais de Medicina Veterinária, não é obrigado a, pessoalmente, exercer o direito de voto perante o CRMV em que possuir sua inscrição principal, sendo vedada a cobrança de multas, uma vez que o voto é facultativo, e não obrigatório.
- 54** De acordo com o Código de Processo Ético-Profissional no âmbito do sistema Conselhos Federais e Regionais de Medicina Veterinária, a falta sujeita a processo ético-disciplinar, realizada por médico veterinário, prescreve em três anos, contados da data de verificação do fato, e, caso o processo disciplinar fique paralisado por mais de cinco anos, pendente de despacho ou julgamento, será arquivado *ex officio* ou a requerimento da parte interessada.
- 55** O Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV) e os Conselhos Regionais de Medicina Veterinária servirão de órgão de consulta dos governos da União, dos estados, dos municípios e dos Territórios, em todos os assuntos relativos à profissão de médico-veterinário ou ligados, direta ou indiretamente, à produção ou à indústria animal.
- 56** Hospitais, clínicas e serviços médico-veterinários estão obrigadas a registro no Conselho de Medicina Veterinária correspondente à região onde funcionarem. Contudo, instituições de ensino que mantenham animais destinados à pesquisa estão dispensadas desse registro.
- Com relação às normas para licitações e contratos da Administração Pública (Lei n.º 8.666/1993) e à modalidade de licitação denominada de pregão para a aquisição de bens e serviços comuns (Lei n.º 10.520/2002), julgue os itens que se seguem.
- 57** Nos processos de licitação, poderá ser estabelecida margem de preferência para produtos manufaturados e para serviços nacionais que atendam a normas técnicas brasileiras.
- 58** No procedimento de licitação, o conteúdo das propostas não poderá ser sigiloso, sendo sigilosos apenas os atos de seu procedimento.
- 59** Para a aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade pregão. Incluem-se, ao pregoeiro e à respectiva equipe de apoio, algumas atribuições, como a habilitação e a adjudicação do objeto do certame ao licitante vencedor.
- 60** Na licitação na modalidade de pregão, é permitida a exigência de pagamento de taxas e emolumentos, não podendo ser cobrado pagamento para fornecimento do edital.

Acerca da legislação aplicada ao sistema Conselhos Federais e Regionais de Medicina Veterinária, julgue os itens de **51** a **56**.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Em relação à classificação de materiais, julgue os itens que se seguem.

- 61 Materiais não de estoque são aqueles cuja demanda é previsível pela organização.
- 62 Produto intermediário é aquele que tomará parte no produto final, sem que haja alteração em suas propriedades físicas ou químicas.
- 63 Pela classificação ABC, o material do tipo A é aquele que possui grande valor de consumo.
- 64 Segundo a classificação XYZ, o material X é aquele que possui importância vital, sem similar na empresa, e cuja falta ocasiona paralisação da produção.
- 65 Materiais críticos por razão de segurança são os materiais com alto custo de armazenagem ou de transporte.
- 66 Material permanente é aquele que, em razão de seu uso corrente, não perde sua identidade física, mesmo quando incorporado a outro bem, e(ou) apresenta uma durabilidade superior a dois anos.

---

No que diz respeito à gestão de estoques, julgue os itens a seguir.

- 67 A manutenção de estoques está ligada à proteção de oscilações de demanda de produtos.
- 68 Os custos de seguro para estoques são indiretamente proporcionais à quantidade de estoque mantido.
- 69 Os custos de carregamento são compostos pelo somatório dos custos de armazenagem com o custo de capital.
- 70 O inventário rotativo permite que os itens do estoque sejam contados por partes, de forma que não seja necessária a interrupção total das atividades da organização.
- 71 Suponha-se que uma empresa venda 5.000 unidades de determinado produto por mês, com tempo de reposição de dois meses, e mantenha 600 unidades do produto como estoque de segurança. Nesse caso, o ponto de pedido será de 10.000 unidades.

A cada 180 dias, a empresa X vende R\$ 200.000 de um determinado produto. Ela possui um valor de estoque médio de R\$ 50.000.

Com base nessa situação hipotética, julgue os seguintes itens.

- 72 No período em análise, o giro de estoque é igual a 5.
- 73 A cobertura do estoque é de 45 dias.

**RASCUNHO**

Quanto às modalidades de compra e ao cadastro de fornecedores, julgue os itens subsequentes.

- 74** Pelo sistema de preço objetivo, o conhecimento prévio do preço justo, além de ajudar nas decisões do comprador, proporciona uma verificação dupla no sistema de cotações, de modo a eliminar fornecedores com preços elevados.
- 75** Em qualquer caso, não se recomenda a utilização de dupla aprovação nas compras por representar uma burocracia que atrapalha a agilidade no processo de compras.
- 76** No sistema de compras a três cotações, recomenda-se sempre que não sejam pré-selecionados os concorrentes qualificados, de modo a ter uma concorrência com o maior número de cotações possível.
- 77** Por meio do cadastro dos fornecedores, será realizada a seleção dos fornecedores que atendam às quatro condições básicas de uma boa compra: preço; prazo; qualidade; e condições de pagamento.
- 78** O departamento de compras deve sempre manter em seu cadastro um registro de, no mínimo, três fornecedores para cada tipo de material, mesmo que esses fornecedores sejam monopolistas.
- 79** Após a aquisição, é recomendável manter, como fonte de informação sobre o fornecedor, um relatório do desempenho do fornecedor nas entregas das compras efetuadas, com o objetivo de acompanhar se houve devoluções ou atrasos na entrega.

No que tange à entrada, à conferência e a critérios e técnicas de armazenagem, julgue os próximos itens.

- 80** No caso de contagem física dos materiais para recebimento, é possível utilizar técnicas de amostragem quando a contagem individual de cada item for inviável.
- 81** Na etapa da entrada dos materiais, é realizado o exame de avaria e de conferência de volumes para verificar se as embalagens ou proteções dos produtos não foram violadas.
- 82** Recomenda-se que, no caso de recusa do recebimento, não sejam indicados os motivos desta nos documentos do transportador nem no canhoto da nota fiscal.
- 83** Produtos perecíveis devem ser armazenados segundo o método LIFO ou UEPS.
- 84** Na armazenagem por frequência, os materiais que tenham maior frequência de movimento devem ser armazenados o mais próximo possível da saída.
- 85** Na armazenagem por agrupamento, há a vantagem de permitir o melhor aproveitamento do espaço.

Acerca dos conceitos fundamentais da arquivologia, julgue os itens seguintes.

- 86** Os gêneros documentais presentes nos arquivos são, entre outros, documentos textuais, documentos audiovisuais e documentos cartográficos.
- 87** A função básica do arquivo é a preservação da memória da instituição.
- 88** Uma das características fundamentais do arquivo é o caráter orgânico que relaciona o documento aos outros do mesmo conjunto.
- 89** O método descritivo em arquivo aplica-se a conjunto de documentos.
- 90** Os arquivos setoriais recebem os documentos originados no arquivo intermediário da organização.

A respeito de gestão da informação e gestão de documentos, julgue os itens a seguir.

- 91** Os documentos nos arquivos correntes já tramitaram e estão esperando o término do valor primário.
- 92** Quando a frequência de uso diminui, os documentos podem ser transferidos ao arquivo intermediário.
- 93** O protocolo faz a distribuição dos documentos ao arquivo intermediário para que eles possam receber despachos.
- 94** O instrumento de destinação que determina os prazos de guarda dos documentos é a tabela de temporalidade.
- 95** As atividades do arquivo permanente consistem na transferência, na eliminação dos documentos e na manutenção dos valores primários.

Com relação a tipologias documentais e suportes físicos, julgue os itens que se seguem.

- 96** A junção da espécie documental com a função que lhe deu origem forma o tipo documental.
- 97** A minuta é um exemplo de tipo documental.
- 98** Devido ao baixo custo da microfilmagem, ela é a solução para se reduzir espaço.
- 99** Apesar de suas características próprias, os documentos arquivísticos digitais devem receber o mesmo tratamento dos documentos em suporte papel.
- 100** O banho de gelatina é uma das técnicas de restauração de documentos em suporte papel.

No que diz respeito a conceitos e tipos de estrutura organizacional, a relações humanas, a desempenho profissional e a desenvolvimento das equipes de trabalho, julgue os itens subsecutivos.

- 101** As organizações funcionais têm como desvantagem a possibilidade de tornar o chefe um generalista que não pode se especializar em nada.
- 102** A organização do tipo linha-*staff* resulta da combinação dos tipos de organização linear e funcional.
- 103** A teoria dos dois fatores de Herzberg pressupõe que a satisfação ou a insatisfação no cargo dependem única e exclusivamente dos fatores motivacionais.

No que tange à cidadania, a relações públicas e à comunicação, julgue os seguintes itens.

- 104** Em relações públicas, o prescritor especialista possui elevada capacidade para desenvolver programas comunicacionais, embora raramente se envolva no processo de tomada de decisões.
- 105** O processo comunicacional sofre interferência do ruído e a interpretação e a compreensão da mensagem estão subordinadas ao repertório de conhecimento do receptor.

Acerca da redação oficial de documentos oficiais, de administração geral e pública e da Lei n.º 12.527/2011, julgue os itens que se seguem.

- 106** As comunicações oficiais para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior devem ter como fecho a expressão “Atenciosamente,”.
- 107** As autarquias fazem parte da Administração Pública direta.
- 108** Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Em relação à direção defensiva, julgue os itens subsequentes.

- 109** Deve-se avisar ao condutor que está com farol alto do veículo em sentido contrário, piscando os faróis e desviando o foco de visão para o acostamento do lado direito da pista.
- 110** Em situações com tempo adverso, como chuva ou neblina, não é necessário acender os faróis do veículo nem diminuir a velocidade.

Julgue os itens a seguir, relativos a atendimento ao público.

- 111** O atendimento prioritário, regulamentado por lei, compreende tratamento imediato, mas não tratamento diferenciado.
- 112** A prestação da informação correta, a brevidade na resposta, a adequação do ambiente para a realização do atendimento e a cortesia do servidor fundamentam a qualidade do atendimento ao público.
- 113** Em casos complexos, o atendimento ao público deverá ser realizado de forma impessoal, preferivelmente por meios eletrônicos.
- 114** O grau de satisfação do usuário do serviço consiste em fator subjetivo de avaliação, não podendo ser considerado como indicador de qualidade do atendimento.
- 115** No atendimento ao público, a capacidade de ouvir do servidor fortalece a comunicabilidade e a tolerância nas interações.

Quanto a trabalho em equipe e a relações interpessoais, julgue os próximos itens.

- 116** A interação humana ocorre, interdependente e concomitantemente, no nível socioemocional e no nível da tarefa.
- 117** A atuação dos membros de uma equipe de trabalho deve ocorrer de forma responsável e organizada em prol de um objetivo comum.
- 118** Para que uma equipe de trabalho seja bem-sucedida, é condição indispensável que seus membros compartilhem opiniões e pressupostos.
- 119** O trabalho em equipe pode gerar conflitos de relações interpessoais, que são denominados de conflitos disfuncionais.
- 120** Uma equipe de trabalho efetivamente integrada requer a eliminação da diferença cultural entre seus membros, o que assegura a harmonia e o entrosamento entre eles, e a definição de tarefas conforme as habilidades e os saberes de cada um, evitando que ações comuns possam ser executadas indistintamente.