

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 20.

1 Sem petróleo, todo mundo vivia muito bem, obrigada — usando, claro, outras fontes de energia, como madeira, tração animal, vento e carvão vegetal. A madeira
4 foi a primeira: é utilizada desde a descoberta do fogo e ficou imbatível por milênios — era a queima dela que cozinhava os alimentos, aquecia e iluminava as casas.

7 Sua hegemonia durou até 1750, quando, com o aumento populacional das cidades europeias, a demanda cresceu e a oferta diminuiu. A alternativa passou a ser o
10 carvão mineral. Em 1900, vinha desse mineral metade da energia usada para cozinhar, passar roupa, aquecer e iluminar casas e cidades.

13 Nas indústrias, o mineral substituiu a tração dos escravos e dos animais, com as máquinas a vapor. Até em
16 carros o carvão foi usado. Em 1863, apenas cerca de 500 exemplares deles foram vendidos — eram grandes, caros,
barulhentos e muito lentos. E o carvão também tinha “efeitos colaterais”. A queima de seus derivados liberava
19 substâncias poluentes, como o dióxido de carbono e o enxofre.

22 Mas, se na economia tudo ia bem, como o petróleo entra nessa história? Pode-se dizer que ele foi necessário por uma simples questão de espaço. O carvão limitava a
potência das máquinas a vapor, que viraram geringonças gigantes. E, como elas eram incompatíveis com a Revolução
25 Industrial, o petróleo foi a solução. Conhecido desde a pré-história (os persas já sabiam que era um ótimo
28 combustível), foi apenas em 1849 que se descobriu que, de sua destilação, outros produtos eram obtidos, como o querosene, a gasolina e o gás de cozinha.

31 Em 1893, o primeiro carro com motor à gasolina foi construído nos Estados Unidos. E virou uma febre, que dura até hoje.

Carolina Galassi. **Como fazíamos sem petróleo**. In: **Aventuras na História**, ed. 214, São Paulo: Editora Caras, 2021 (com adaptações).

Considerando as ideias e os sentidos do texto apresentado, julgue os itens de 1 a 10.

- 1 O texto é desenvolvido com base no tipo textual argumentativo, para reforçar a afirmação inicial de que todo mundo vivia melhor sem petróleo.
- 2 Segundo as informações do texto, durante milênios, a madeira foi a principal fonte de energia utilizada pelas pessoas.
- 3 O texto mostra o auge e a decadência de diferentes fontes de energia ao longo da história.
- 4 Segundo as informações do texto, a aplicação da madeira como fonte de energia possibilitou o fim do uso do transporte por tração nas indústrias, que era realizado por escravos e animais.
- 5 Conclui-se do texto que o petróleo se tornou uma alternativa ao carvão mineral não por questões ambientais ou econômicas, mas por atender as demandas da Revolução Industrial.

- 6 O trecho “eram grandes, caros, barulhentos e muito lentos” (linhas 16 e 17) detalha as desvantagens das máquinas a vapor.
- 7 Infere-se do texto que inexistiam carros antes da criação da gasolina.
- 8 A palavra “hegemonia” (linha 7) significa o mesmo que **supremacia**.
- 9 No trecho “é utilizada desde a descoberta do fogo e ficou imbatível por milênios” (linhas 4 e 5), os diferentes tempos verbais permitem distinguir uma ação ainda atual de uma situação restrita ao passado.
- 10 De acordo com o texto, só no ano de 1849 o petróleo foi descoberto, por isso, até então, a madeira e o carvão mineral eram usados como fontes de energia.

Com relação aos aspectos gramaticais e aos sentidos do texto, julgue os itens de 11 a 20.

- 11 No trecho “a demanda cresceu e a oferta diminuiu” (linhas 8 e 9), existe uma relação de oposição entre as orações, logo seria gramaticalmente correto substituir a conjunção “e” por **mais**.
- 12 Sem alteração dos sentidos do texto, o trecho “com o aumento populacional das cidades europeias” (linhas 7 e 8) poderia ser corretamente reescrito da seguinte forma: **devido ao aumento populacional das cidades europeias**.
- 13 Se a locução “foram vendidos” (linha 16) fosse flexionada no singular — **foi vendido** —, a correção gramatical do período seria prejudicada.
- 14 O trecho “desse mineral metade da energia usada para cozinhar, passar roupa, aquecer e iluminar casas e cidades” (linhas de 10 a 12) funciona como complemento preposicionado do verbo “vinha” (linha 10).
- 15 No texto, a palavra “geringonças” (linha 24) atribui, de forma pejorativa, uma característica às máquinas a vapor, por isso é correto concluir que essa palavra pertence à classe gramatical dos adjetivos.
- 16 O trecho “eram grandes, caros, barulhentos e muito lentos” (linhas 16 e 17) pode ser corretamente interpretado como justificativa para o fato referido no trecho “Em 1863, apenas cerca de 500 exemplares deles foram vendidos” (linhas 15 e 16).
- 17 Seria gramaticalmente incorreto empregar o sinal indicativo de crase em “a vapor” (linha 24).
- 18 Se a vírgula após “vapor” (linha 24) fosse retirada, os sentidos originais do texto seriam alterados.
- 19 No texto, o pronome “sua”, em “sua destilação” (linha 29), tem como referente o termo “combustível” (linha 28), ou seja, trata-se da destilação do combustível.
- 20 O uso do plural na locução “eram obtidos” (linha 29) é necessário para se estabelecer a correta concordância verbal com “o querosene, a gasolina e o gás de cozinha” (linha 30).

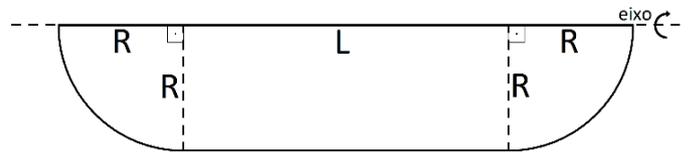
Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** 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.

No que diz respeito aos conceitos de *hardware*, ao Microsoft Word 2013 e aos conceitos de redes de computadores, julgue os itens de **21** a **25**.

- 21** O *hardware* é composto dos seguintes dispositivos: eletrônicos; de interconectividade; de telecomunicação; e eletromecânicos.
- 22** Tanto o armazenamento dos dados quanto o armazenamento dos programas na memória de Acesso Direto (memória principal) são permanentes.
- 23** No Word 2013, caso as linhas de uma tabela estejam ajustadas em uma altura exata, as células não irão se estender quando for inserido nelas mais conteúdo.
- 24** No Word 2013, ao se selecionar uma palavra em um texto qualquer e, posteriormente, se mover para a direita a barra vertical, localizada na parte inferior direita da tela, , a palavra selecionada terá sua fonte aumentada.
- 25** Na realização de consulta de *e-mails*, o protocolo POP permite comandos semelhantes aos comandos utilizados pelos servidores SMTP.

Acerca do programa de navegação Google Chrome, em sua versão mais recente, ao sítio de busca Google e aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e programas, julgue os itens de **26** a **30**.

- 26** Para transformar uma janela normal do Chrome em uma janela de navegação anônima, o usuário deverá clicar, com o botão direito do *mouse*, sobre uma área em branco da janela e selecionar a opção Ativar Navegação Anônima.
- 27** O Google não permite a utilização de caracteres especiais e símbolos na pesquisa, como, por exemplo, os dois pontos (:), pois se trata de uma limitação imposta por seu algoritmo de busca.
- 28** Ao se digitar o termo “concurso cft técnico ou superior” na caixa de busca do Google, somente serão mostrados os resultados contendo a palavra técnico ou a palavra superior (jamais as duas) nas páginas que tratam do concurso do CFT.
- 29** As teclas de atalho , utilizadas no programa Paint do Windows 10, têm a finalidade de selecionar a imagem inteira.
- 30** No ambiente Windows, dois arquivos criados a partir de programas distintos podem ser concatenados em um terceiro arquivo.



Um pescador atravessou um rio, percorrendo um total de 4 km, em 10 minutos. Durante a travessia retilínea, o barco parou e virou, na metade do percurso. O pescador rapidamente conseguiu desvirá-lo, mas entrou muita água no barco, ocupando 60% de seu volume. Enquanto o pescador retirava a água com um copo cônico de 20 cm de altura e 8 cm de raio, o barco, à deriva, ia sendo levado pela maré no mesmo sentido do percurso. Após diminuir a água do barco pela metade, o pescador remou até finalizar a travessia, mesmo com o barco pesado. Sabe-se que o pescador, remando, faz 40 km em uma 1 h, sem água no barco, e 30 km em 1 h, com água no barco. Além disso, o barco tem um formato igual à metade do sólido gerado pela rotação da figura acima. O lado L do retângulo mede 4 m e o raio R de curvatura mede 1 m.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **31** a **33**.

- 31** O barco chegou ao final da travessia com água ocupando mais de 30% do seu volume.
- 32** O pescador retirou do barco no máximo 1.875 copos totalmente cheios de água.
- 33** Suponha-se que a distância x (km), percorrida pelo barco à deriva, seja encontrada por meio da equação: $x = 2t - 9$, onde t (min) foi o tempo à deriva. Nesse caso, é correto afirmar que o pescador retirou metade da água do barco em 5 minutos.



RASCUNHO



Uma floricultura, que faz decorações para cerimoniais de festa, possui uma equipe composta por 12 funcionários de mesma eficiência. Para uma festa, eles, juntos, montam 1.000 arranjos em 5 dias, trabalhando 8 horas por dia. Devido à crise causada pela pandemia, a floricultura demitiu alguns funcionários e reduziu em 25% o número de horas trabalhadas por dia. Além disso, a eficiência dos funcionários reduziu pela metade e a quantidade de dias necessária para se montar os 1.000 arranjos aumentou para 16. Um arranjo de flores montado por essa floricultura é composto por rosas azuis, brancas e amarelas, e as quantidades de cada uma são diretamente proporcionais aos números 1, 3 e 4, respectivamente.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **34 a 37**.

- 34** Devido à crise causada pela pandemia, a floricultura demitiu 2 funcionários.
- 35** Suponha-se que, antes da crise, uma megafesta tenha solicitado 2.500 arranjos e a jornada de trabalho tenha aumentado para 12 horas por dia. Nesse caso, para montar os arranjos em 5 dias, a floricultura precisou acrescentar à equipe 20 funcionários de mesma eficiência.
- 36** Em um arranjo de trinta e duas flores, 37,5% são rosas brancas.
- 37** Suponha-se que 40% das rosas azuis, 60% das rosas brancas e 50% das rosas amarelas tenham espinhos. Nesse caso, escolhendo-se aleatoriamente uma rosa em um arranjo de 40 flores, a probabilidade de ela não ter espinhos é de 0,525.

- r – A interseção entre o conjunto dos números reais não negativos e o conjunto dos números reais não positivos é o conjunto vazio.
- s – Para quaisquer valores de x , y e z diferentes de 0 e pertencentes ao conjunto dos números irracionais, $(x*y)/z$ nem sempre será um número irracional.
- t – Entre dois números racionais, nem sempre existe um número racional.
- $u - p \leftrightarrow [(q \vee \sim q) \rightarrow p]$.
- $v - p \leftrightarrow [(\sim q \wedge q) \vee p]$.

Sabendo que p e q são proposições simples, julgue os itens de **38 a 40** quanto às proposições acima.

- 38** A proposição $s \rightarrow (t \vee r)$ tem valor lógico verdadeiro.
- 39** As proposições u e v são tautologias.
- 40** A soma dos números de anagramas começados por vogal e terminados por consoante de cada palavra do trecho “NEM SEMPRE EXISTE” é igual a 242.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

A respeito da ética e da moral na função pública e no Setor Público, julgue os itens de **41 a 47**.

- 41** Cumprir as ordens superiores, inclusive quando manifestamente ilegais, constitui um dever do servidor público.
- 42** O servidor público deve guardar sigilo sobre assuntos da repartição onde atua, desde que envolvam questões relativas à segurança pública e da sociedade.
- 43** A assiduidade e a pontualidade no serviço constituem deveres dos servidores públicos.
- 44** O servidor público, tomando conhecimento da ocorrência de algum ilícito, não está obrigado a representar perante a autoridade competente contra a ilegalidade praticada.
- 45** O servidor público, na hipótese de exercício irregular de suas atribuições, responderá tão-somente pelos ilícitos administrativos por ele praticados, tendo em vista que as cominações civis, penais e disciplinares não poderão cumular-se.
- 46** Os princípios morais são primados que devem nortear o servidor público.
- 47** O servidor público prescinde da consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos, que se materializam na adequada prestação dos serviços.

Acerca da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011), julgue os itens de **48 a 50**.

- 48** Subordinam-se aos ditames da Lei de Acesso à Informação os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo e Legislativo, não englobando os tribunais de contas, o Poder Judiciário e o Ministério Público.
- 49** Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público, observadas as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, assegurar, entre outras, a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.
- 50** Quando a informação for parcialmente sigilosa, será vedado o acesso integral ao seu conteúdo.

No que concerne ao Decreto n.º 7.724/2012, que regula a Lei de Acesso à Informação, julgue os itens de **51 a 53**.

- 51** A informação submetida temporariamente à restrição de acesso público, em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, será considerada como sigilosa.
- 52** O fornecimento das informações será condicionado ao pagamento da taxa correspondente ao ato solicitado, sendo a gratuidade uma exceção a ser observada pelos órgãos públicos.
- 53** As pessoas naturais ou jurídicas poderão formular pedido de acesso à informação.

À luz do Decreto n.º 9.830/2019, que institui a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, julgue os itens **54 e 55**.

- 54** Na hipótese de revisão quanto à validade, por mudança de orientação geral, é correto afirmar que a decisão que determinar a revisão quanto à validade de atos, contratos, ajustes, processos ou normas administrativos, cuja produção de efeitos esteja em curso ou que tenha sido concluída, levará em consideração as orientações gerais da época.
- 55** As decisões da Administração Pública prescindem de fundamentação.

Os danos ambientais e a mudança do clima estão levando a crises relacionadas aos recursos hídricos, que podem ser percebidas em todo o mundo. As inundações, as secas e a poluição da água tornam-se ainda piores pela degradação da vegetação, do solo, dos rios e dos lagos. Quando se vira as costas aos ecossistemas, impede-se que todos recebam água limpa para sobreviver e prosperar.

Internet: <<https://pt.unesco.org>> (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens de **56 a 60**, com relação aos recursos hídricos.

- 56** O agravamento da crise hídrica no Brasil está ligado aos níveis baixos nos reservatórios e à volta da demanda por energia a patamares pré-pandemia em diversos setores da economia.

- 57** O texto indica que os problemas associados aos recursos hídricos são de cunho natural, em que a atuação do homem é completamente inexpressiva.
- 58** A escassez hídrica em países situados em desertos quentes, como Israel, impede a produção agrícola, cuja colheita é totalmente dependente de irrigação.
- 59** Apesar de o Brasil deter a maior parte da água doce do Planeta, uma parcela significativa da população não possui acesso à água potável e ao esgoto encanado.
- 60** As campanhas para que a população economize água são o caminho para a solução das crises relacionadas aos recursos hídricos, pois o maior desperdício de água está concentrado nas residências urbanas.



Internet: <<http://exerciteopensamento.blogspot.com>>.

No que se refere à cultura brasileira e a suas multiplicidades, julgue os itens de **61** a **65**.

- 61** A diversidade regional é característica predominante na cultura brasileira, mas a falta de conhecimento e aceitação das diferenças por uma parcela da população leva tal multiplicidade a diversos tipos de preconceito.
- 62** O conjunto de tradições, manifestações culturais, costumes, culinária e religião, que compõem a cultura brasileira contemporânea, é o resultado da miscigenação entre o indígena, o colonizador europeu e os povos africanos.
- 63** A fluidez da comunicação na atualidade influencia a cultura moderna, já que a conectividade entre os povos gera similaridades em alguns princípios sociais da sociedade contemporânea.
- 64** O grafite, a *charge*, o *funk* e as músicas bregas e caipiras são culturas periféricas, de cunho popular e subordinadas à cultura brasileira mais requintada.
- 65** A desigualdade social restringe o acesso à cultura e dificulta a possibilidade de elevação do nível cultural, pois, para os materialmente desabastados, a falta de recursos é um importante fator restritivo.

Acerca dos temas que envolvem o território brasileiro, como, por exemplo, saúde, tecnologia, fontes de energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, julgue os itens de **66** a **70**.

- 66** A tragédia da saúde no contexto da pandemia no Brasil teria sido muito maior se não fosse o atendimento público do Sistema Único de Saúde (SUS) e a atuação de instituições como o Instituto Butantã e a Fiocruz na produção de vacinas e medicamentos.
- 67** O Brasil ocupa posição de destaque quando o assunto é a criação de um produto ou um processo que seja novo para o mercado ou para a empresa, utilizando nova tecnologia, composição também conhecida como inovação tecnológica.
- 68** A conta de energia elétrica das residências brasileiras segue uma tendência de aumento, devido ao fato de a matriz energética do País pautar-se em fontes de energia não renováveis.
- 69** O Brasil é um país historicamente diplomático, mas as *fake news* ligadas a agentes públicos afetam negativamente as relações internacionais com outros países e com organismos internacionais.
- 70** Em 2020, apesar de os focos de incêndio na Amazônia terem sido os maiores dos últimos dez anos, como o bioma vizinho, Pantanal, foi poupado, o ecossistema amazônico deve se regenerar em um período de dois anos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Quanto à organização administrativa da União, julgue os itens de **71 a 75**.

- 71** As autarquias e as fundações públicas são entidades autônomas, com personalidade jurídica própria, vinculadas ao ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade, que compõem a administração pública indireta.
- 72** A administração pública indireta consiste nos serviços integrados na estrutura administrativa da presidência da República e dos ministérios.
- 73** A empresa pública pode ser conceituada como uma entidade da administração pública direta, dotada de personalidade jurídica de direito público, com patrimônio próprio e capital exclusivamente público, que pode se revestir de qualquer uma das formas admitidas em direito.
- 74** As autarquias destinam-se a executar, de forma descentralizada, as atividades típicas da Administração Pública, gozando, inclusive, dos privilégios inerentes aos entes políticos.
- 75** Compete ao ministro de Estado, chefe da Secretaria de Planejamento, auxiliar diretamente o presidente da República na coordenação, na revisão e na consolidação dos programas setoriais e regionais e na elaboração da programação geral do governo.

No que diz respeito aos agentes públicos, julgue os itens de **76 a 78**.

- 76** Os particulares em colaboração com o Poder Público são considerados como agentes políticos.
- 77** O presidente da República, os deputados federais e os ministros de Estado são considerados como servidores públicos em sentido estrito.
- 78** A classificação dos servidores públicos em sentido amplo abrange tanto os empregados públicos, atuantes nas empresas públicas e nas sociedades de economia mista, quanto os servidores públicos em sentido estrito, detentores de cargos públicos e integrantes da estrutura da administração pública direta.

Relativamente aos serviços públicos, julgue os itens **79 e 80**.

- 79** O princípio da atualização dos serviços públicos compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço.
- 80** Entre as incumbências do poder concedente dos serviços públicos, não está prevista, em nenhuma hipótese, a aplicação de penalidades à concessionária, caso em que, na hipótese de descumprimento das cláusulas contratuais, deverá recorrer ao Judiciário para extinguir o contrato.

De acordo com a Lei de licitações e contratos administrativos (Lei n.º 14.133/2021), julgue os itens de **81 a 85**.

- 81** Entende-se por projeto executivo o conjunto de elementos necessários e suficientes à execução completa da obra, com o detalhamento das soluções previstas no projeto básico, a identificação de serviços, de materiais e de equipamentos a serem incorporados à obra, bem como suas especificações técnicas, de acordo com as normas técnicas pertinentes.

- 82** Considera-se como diálogo competitivo a modalidade de licitação para a contratação de obras, serviços e compras em que a Administração Pública realiza diálogos com os licitantes previamente selecionados, mediante critérios objetivos, com o intuito de desenvolver uma ou mais alternativas capazes de atender às suas necessidades, devendo os licitantes apresentar proposta final após o encerramento dos diálogos.
- 83** O maior retorno econômico não é um critério de julgamento estabelecido na Lei de licitações e contratos administrativos.
- 84** A licitação é indispensável ainda que para a aquisição de bens ou serviços produzidos ou prestados no País que envolvam, cumulativamente, alta complexidade tecnológica e defesa nacional.
- 85** Encerradas as fases de julgamento e habilitação e esgotados os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade.

Considerando as noções de arquivologia e seus conceitos fundamentais, julgue os itens de **86 a 104**.

- 86** A codificação de um documento com base em um plano de classificação e em uma tabela de temporalidade possibilita apenas a localização da unidade de arquivamento no acervo, no momento de sua recuperação, para posterior descarte.
- 87** O arquivo como objeto físico é aquele considerado apenas como conjuntos documentais produzidos e recebidos pelas entidades públicas ou privadas no exercício de suas funções.
- 88** Quanto à natureza dos documentos, os arquivos são especiais ou especializados, sendo os primeiros aqueles de formas diversas, como fotografias, discos, fitas, disquetes, microformas e CD-ROM, que, por essa razão, precisam de cuidados no armazenamento.
- 89** Considerando o conceito de gestão de documentos, é possível destacar apenas duas fases básicas: a produção e a destinação dos documentos.
- 90** Entre as atividades típicas de protocolo, está a abertura das correspondências para que elas possam ser registradas e movimentadas, não importando se o envelope contém indicações de confidencial, reservado, particular ou equivalente.
- 91** Considera-se como documento original a versão final de um documento, em sua forma apropriada.
- 92** Em um acervo documental, se houver a ocorrência de infestação de microrganismos e de insetos que causem danos físicos aos documentos, será necessária a utilização de agentes químicos para a desinfestação.
- 93** O fundo de arquivo é o conjunto de documentos de uma mesma proveniência, que pode ser aberto ou fechado.
- 94** A teoria das três idades, arquivo corrente, intermediário e permanente, baseia-se nos valores administrativos e nos valores de testemunho.
- 95** A função de um arquivo permanente é restrita à pesquisa histórica.
- 96** A organização de um acervo documental passa por várias etapas de trabalho, tendo como fases iniciais o levantamento de dados e o diagnóstico, que possibilitarão uma análise situacional dos problemas do arquivo.

- 97** O levantamento e a análise dos gêneros e das espécies documentais deverão ser efetuados na fase de implantação da organização de um arquivo.
- 98** Em um arquivo permanente, o arranjo consiste na ordenação dos documentos em fundos, na ordenação das séries dentro dos fundos e dos itens documentais dentro das séries, caso necessário.
- 99** Na organização dos documentos que já foram recolhidos ao arquivo permanente, pode ocorrer a reunião dos fundos documentais, visto que já não possuem mais o valor primário.
- 100** A destinação dos documentos está relacionada ao seu valor, que pode ser permanente ou temporário. Já a avaliação de documentos é realizada de acordo com seu conteúdo e a com espécie documental.
- 101** No processo de microfilmagem, as sinaléticas possibilitam a inserção de informações importantes ao conteúdo do rolo, as quais, em relação à exigência de seu uso, podem ser obrigatórias, circunstanciais ou opcionais.
- 102** Para a impressão das sinaléticas, deve ser sempre utilizado papel cartão ou plastificado.
- 103** No setor de protocolo, ao receber uma carta pessoal e alguns exemplares de jornal, o colaborador deve proceder de modo a não abrir nem registrar a carta pessoal, que deverá ser entregue a quem se destina, e a não registrar os exemplares de jornais, visto que não são documentos oficiais.
- 104** A atividade de protocolo denominada tramitação diz respeito ao controle da movimentação apenas dos documentos expedidos pela organização.

Com base nas boas práticas referentes ao atendimento ao público, julgue os itens de **105 a 107**.

- 105** Na atividade de atendimento ao público, é de extrema importância dar a devida atenção ao cliente, principalmente em casos de reclamações, que deverão ser resolvidas, independentemente do prazo que seja necessário para a resolução.
- 106** No atendimento ao público, a utilização de expressões verbais adequadas é essencial, pois demonstra cortesia durante o contato com o cliente.
- 107** No atendimento ao público via telefone, é correto afirmar que, ao transferir uma chamada, o atendente poderá utilizar expressões como “Com quem eu falo, por favor?” e “Um momento, por gentileza, estou transferindo a sua ligação”.

Acerca do processo administrativo e de suas funções, julgue os itens de **108 a 110**.

- 108** A direção, terceira função do processo administrativo, é a responsável por monitorar as atividades executadas no âmbito organizacional e fazer as devidas correções, visando ao alcance dos objetivos previamente estabelecidos.
- 109** A organização, por ser a função administrativa relacionada com a divisão do trabalho, com o arranjo e com a alocação de recursos para o atingimento dos objetivos organizacionais, está presente nos níveis tático e operacional de uma organização, mas não no nível estratégico.

- 110** Uma das características do processo administrativo é ser iterativo, uma vez que, ao longo de sua execução, ele está sujeito a ajustes e correções.

Conforme a Lei n.º 5.524/1968, que dispõe sobre o exercício da profissão de técnico industrial, julgue os itens de **111 a 113**.

- 111** A atividade consistente na prestação de assistência técnica na compra, na venda e na utilização de produtos e equipamentos especializados é um campo de atuação do técnico industrial de nível médio.
- 112** Os cargos de técnico industrial de nível médio, no serviço público federal, estadual ou municipal, prescindem de profissionais legalmente habilitados.
- 113** O exercício da profissão de técnico industrial de nível médio é privativo de quem tenha sido diplomado por escola oficial autorizada no Brasil, sendo vedado, em quaisquer hipóteses, o exercício da profissão por aqueles que tenham sido diplomados por escola ou instituto técnico industrial estrangeiro.

Segundo o Decreto n.º 90.922/1985, que dispõe sobre o exercício da profissão de técnico industrial, julgue os itens **114 e 115**.

- 114** Os técnicos de 2.º grau das áreas de arquitetura e de engenharia civil, na modalidade edificações, poderão projetar e dirigir edificações de até 80 m² de área construída, que não constituam conjuntos residenciais, realizar reformas, desde que não impliquem em estruturas de concreto armado ou metálicas, e exercer a atividade de desenhista de sua especialidade.
- 115** Para exercer a sua profissão, os técnicos industriais estão facultados a proceder ao registro perante os conselhos profissionais da jurisdição de exercício de sua atividade.

No que se refere à Lei n.º 13.639/2018, que cria o Conselho Federal e os Conselhos Regionais dos Técnicos Industriais, julgue os itens de **116 a 118**.

- 116** O Conselho Federal dos Técnicos Industriais terá sede e jurisdição no estado onde tenha o maior número de profissionais nele registrados.
- 117** O Plenário dos conselhos federais será composto por, no mínimo, doze e, no máximo, 27 conselheiros federais, acrescido esse número dos membros da Diretoria Executiva.
- 118** A criação de colegiados com finalidades e funções específicas é uma competência atribuída tanto aos Conselhos Regionais quanto ao Conselho Federal dos Técnicos Industriais.

A respeito da Resolução n.º 78/2019 (Regimento Interno do Conselho Federal dos Técnicos Industriais), julgue os itens **119 e 120**.

- 119** Os planos de ação e orçamento dos Conselhos Regionais de Técnicos Industriais não se submetem à apreciação do Conselho Federal.
- 120** O exercício do cargo de conselheiro será honorífico.