

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque na **folha de respostas**, 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**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nos itens que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

- 1 Quase todo mundo conhece os riscos de se ter os documentos usados de forma indevida por outra pessoa, depois de tê-los perdido ou de ter sido vítima de assalto. Mas um sistema que começou a ser implantado na Bahia pode resolver o problema em todo o país.
- 4 A tecnologia usada atualmente para a emissão de carteiras de identidade na Bahia pode evitar esse tipo de transtorno. A foto digital, impressa no documento, dificulta adulterações.
- 7 A principal novidade do sistema é o envio imediato das impressões digitais, por computador, para o banco de dados da Polícia Federal em Brasília. Dessa forma, elas podem ser comparadas com as de outros brasileiros e estrangeiros cadastrados.
- 10 Se tudo estiver em ordem, o documento é entregue em cinco dias. Ao ser retirada a carteira, as digitais são conferidas novamente.
- 16 “Você pode até ter a certidão de nascimento de outra pessoa, mas, quando tentar tirar a carteira por ela, a comparação das impressões digitais vai revelar quem é você”, diz a diretora do Instituto de Identificação da Bahia.
- 19 Na Bahia, a troca pelo modelo novo será feita aos poucos. As atuais carteiras de identidade vão continuar valendo e serão substituídas quando houver necessidade de emitir-se a segunda via. Por enquanto, só a Bahia está enviando os dados para a Polícia Federal.
- 22 Segundo o Ministério da Justiça, a partir de 2011, outros estados devem integrar-se gradativamente ao sistema. A previsão é que, em nove anos, todos os brasileiros estejam cadastrados em uma base de dados unificada na Polícia Federal.
- 28 Internet: <www.g1.globo.com> (com adaptações).
- 31 Com relação ao texto acima apresentado, julgue os itens de 1 a 12.
- 1 A nova tecnologia de emissão de carteira de identidade, criada na Bahia, reduz o risco de fraudes e adulterações.
- 2 No texto, tanto o termo “todo” (l.1) quanto “todo o” (l.5) expressam totalidade.
- 3 O texto, que é, predominantemente, descritivo, apresenta detalhes do funcionamento do sistema de identificação que deve ser implantado em todo o Brasil.
- 4 Os vocábulos “impressa” (l.8) e “entregue” (l.15) são participípios irregulares dos verbos **imprimir** e **entregar**, respectivamente; tais verbos admitem, também, as formas participiais regulares **imprimido** e **entregado**.
- 5 A palavra “mas” (l.19), no texto, tem sentido semelhante ao expresso pelo conectivo e no seguinte período: Assinou o documento, e se esqueceu de levá-lo.
- 6 Depreende-se do texto que a implantação da nova carteira de identidade proporcionará mais agilidade aos serviços prestados pelos institutos de identificação do Brasil.
- 7 A supressão da vírgula que sucede a palavra “ordem” (l.15) não acarreta prejuízo à correção gramatical do período em questão.
- 8 Infere-se do texto que o processo de emissão da nova carteira de identidade será menos dispendioso para o cidadão, visto que as fotos necessárias para o documento serão feitas pelo próprio instituto de identificação.
- 9 O emprego das expressões “vão continuar valendo” (l.23) e “está enviando” (l.25), as quais indicam haver uma ação em curso, usualmente, deve ser considerado vício de linguagem.
- 10 Do trecho “Por enquanto, só a Bahia está enviando os dados para a Polícia Federal” (l.25-26) infere-se que, pelo menos, um outro estado brasileiro também adotou o novo sistema de identificação, mas não enviou, ainda, as impressões digitais para atualização do banco de dados da Polícia Federal.
- 11 Na linha 28, o emprego da preposição **a** na combinação “ao” é exigência sintática do verbo “integrar”.
- 12 Infere-se do texto que o novo sistema de identificação representa um avanço para o trabalho da polícia brasileira.

1 O voto, direito duramente conquistado, deve ser  
considerado um dever cívico, sem o exercício do qual o direito  
se descaracteriza ou se perde, afinal liberdade e democracia são  
4 fins e não apenas meios. Quem vive em uma comunidade  
política não pode estar desobrigado de opinar sobre os rumos  
dela. Nada contra a desobediência civil, recurso legítimo para  
7 o protesto cidadão, que, no caso eleitoral, se pode expressar no  
voto nulo (cuja tecla deveria constar na máquina utilizada para  
votação). Com o voto facultativo, o direito de votar e o de não  
10 votar ficam inscritos, em pé de igualdade, no corpo legal. Uma  
parte do eleitorado deixará voluntariamente de opinar sobre a  
constituição do poder político. O desinteresse pela política e a  
13 descrença no voto são registrados como mera “escolha”,  
sequer como desobediência civil ou protesto. A consagração da  
alienação política como um direito legal interessa aos  
16 conservadores, reduz o peso da soberania popular e  
desconstitui o sufrágio como universal.

19 Para o cidadão ativo, que, além de votar, se organiza  
para garantir os direitos civis, políticos e sociais, o enfoque  
é inteiramente outro. O tempo e o trabalho dedicados ao  
acompanhamento continuado da política não se apresentam  
22 como restritivos da liberdade individual. Pelo contrário, são  
obrigações autoassumidas no esforço de construção e  
aprofundamento da democracia e de vigília na defesa das  
25 liberdades individuais e públicas. A ideia de que a democracia  
se constrói nas lutas do dia a dia se contrapõe, na essência, ao  
modelo liberal. O cidadão escolhido na disputa política sabe  
28 que a liberdade de não ir votar é uma armadilha. Para que o  
sufrágio continue universal, para que todo poder emane do  
povo e não, dos donos do poder econômico, o voto, além de ser  
31 um direito, deve conservar a sua condição de dever cívico.

Léo Lince. *Em defesa do voto obrigatório*. Internet:  
<www.correiocidadania.com.br/> (com adaptações).

Acerca das ideias e estruturas do texto acima, julgue os próximos itens.

- 13 A abolição do caráter obrigatório do voto desabona a conquista do direito sufragista adquirido pelo cidadão.
- 14 O voto obrigatório ratifica o caráter democrático de um governo, sendo, no entanto, desconsiderado o livre arbítrio do cidadão.
- 15 A liberdade de ir votar ou não constitui uma armadilha, porque a participação de apenas uma parcela da sociedade na escolha de seus representantes pode não ser condizente com a preferência da maioria da população.
- 16 A preposição presente em “na” no trecho “cuja tecla deveria constar na máquina utilizada para votação” (l.8-9) poderia ser alterada para **de**, respeitando-se as normas de regência e mantendo-se a aceção do verbo.
- 17 Ao se trocar o ponto-final logo após “político” (l.12) por vírgula e, logo após, inserir-se a conjunção **embora**, seria formado um período coerente.
- 18 O vocábulo “sequer” (l.14) atribui sentido negativo ao trecho que introduz, o qual poderia ser corretamente reescrito do seguinte modo: não sendo registrados como desobediência civil ou protesto.
- 19 Ao se substituir o trecho “aos conservadores” (l. 15-16) por **à parcela conservadora da sociedade**, o uso do acento indicativo de crase será obrigatório.
- 20 Sem alteração ou prejuízo sintático ou semântico para o texto, os vocábulos “restritivos” (l.22) e “escolado” (l.27) podem ser substituídos, respectivamente, por **restringentes** e **diligente**.

A respeito dos conceitos e aplicativos dos ambientes Microsoft Office e BOffice, julgue os itens a seguir.

21 O Microsoft Word possui opções que permitem maior agilidade durante a edição de documentos, por exemplo, evitando perdas de informações digitadas ou formatações realizadas. Entre essas opções, os botões



permitted, respectivamente, recortar um objeto qualquer no documento, como um trecho do texto ou uma imagem, copiar esse objeto para a área de transferência e colar tal objeto em determinado local no documento. Essas ações também podem ser realizadas com o uso das teclas

**Ctrl** + **X**, **Ctrl** + **C** e **Ctrl** + **V**, respectivamente.

22 No Microsoft Word, ao se selecionar um trecho de um texto digitado, esse trecho aparecerá na tela do monitor com uma marcação, que pode ser uma tarja preta sobre ele. Nessas condições, caso se pressione a tecla **X**, o trecho selecionado será substituído por completo pelo caractere referente à tecla pressionada.

23 No BOffice Writer, para se desfazer ou restaurar uma digitação, é necessário, inicialmente, selecionar com o *mouse* o trecho do texto que se deseja alterar e, em seguida, clicar os botões adequados na barra de ferramentas ou acionar, respectivamente, as teclas **Ctrl** + **Z** e **Ctrl** + **Y**.

Acerca de navegação, correio eletrônico, grupos de discussão e ferramentas de busca e pesquisa na Internet, julgue os itens que se seguem.

- 24 Ao verificar a caixa postal de correio eletrônico, na realidade, o usuário acessa o servidor central de *e-mail* da Internet, chamado de cliente de *e-mail*, o qual direciona as mensagens que possuem o endereço do usuário reconhecido por sua senha pessoal e intransferível.
- 25 Uma das formas de busca de informações na Internet utilizando os sítios de busca, como o Google, é por meio da utilização de operadores booleanos, os quais podem variar dependendo da ferramenta de busca utilizada.
- 26 Um sítio de *chat* ou de bate-papo é um exemplo típico de grupo de discussão em que os assuntos são debatidos em tempo real. Para essa finalidade, a comunicação pode ser de forma assíncrona, o que significa que é desnecessária a conexão simultânea de todos os usuários.

Com relação aos sistemas operacionais Windows XP e Linux, julgue os próximos itens.

- 27 As informações de espaço livre em um disco rígido de uma máquina que tenha instalado o sistema Windows XP podem ser obtidas a partir do *menu* Arquivo do Windows Explorer, acessando-se a opção Propriedades, que exibe informações específicas sobre a unidade selecionada.
- 28 O Linux é um sistema operacional que pode ser usado apenas em servidores, não sendo adequado para a utilização em estações de trabalho do tipo PC. No entanto, é um sistema cujo código-fonte fica disponível para alterações, permitindo que os usuários contribuam para a sua melhoria.

Quanto ao uso seguro das tecnologias de informação e comunicação, julgue os itens que se seguem.

- 29 As *intranets* são estruturadas de maneira que as organizações possam disponibilizar suas informações internas de forma segura, irrestrita e pública, sem que os usuários necessitem de autenticação, ou seja, de fornecimento de nome de *login* e senha.
- 30 Uma das formas de bloquear o acesso a locais não autorizados e restringir acessos a uma rede de computadores é por meio da instalação de *firewall*, o qual pode ser instalado na rede como um todo, ou apenas em servidores ou nas estações de trabalho.

O jogo de dominó tradicional é jogado com 28 peças, igualmente divididas entre 4 jogadores sentados face a face em torno de uma mesa retangular. As peças são retangulares e possuem uma marcação que as divide em duas metades iguais; em cada metade: ou não há nada gravado, ou está gravado um determinado número de buracos que representam números. As metades representam 7 números: 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 0, sendo este último representado por uma metade sem marcação. Cada número ocorre em 7 peças distintas. Em 7 peças, denominadas buchas, o número aparece nas duas metades. Existe também uma variação de dominó conhecida como *double nine*, em que as metades representam os números 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9, em um total de 55 peças.

M. Lugo. *How to play better dominoes*. New York: Sterling Publishing Company, 2002 (com adaptações).

A partir dessas informações, julgue os itens subsequentes.

- 31 Uma variação de dominó cujas metades representem os números 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 e 12 terá um total de 82 peças.
- 32 No dominó tradicional, os 4 jogadores podem se sentar à mesa de 6 maneiras distintas.
- 33 Considere que cada jogador, na sua vez, retire as 7 peças ao mesmo tempo. Nesse caso, as peças de um dominó tradicional poderão ser divididas entre os 4 jogadores de  $\frac{28!}{(7!)^4}$  maneiras distintas.
- 34 Entre todas as possíveis divisões das peças de um dominó tradicional entre os 4 jogadores, em mais de 100 milhões delas algum deles começará o jogo com todas as 7 buchas.

RASCUNHO

Art. 1.º O Tribunal Regional Eleitoral do Estado da Bahia (TRE/BA), com sede na capital do estado e jurisdição em todo o território estadual, compõe-se:

- I mediante eleição, pelo voto secreto:
  - a) de dois juízes, entre os desembargadores do tribunal de justiça;
  - b) de dois juízes, entre juízes de direito, escolhidos pelo tribunal de justiça;
- II de um juiz federal escolhido pelo tribunal regional federal respectivo;
- III por nomeação, pelo presidente da República, de dois juízes, entre seis advogados de notável saber jurídico e idoneidade moral, indicados pelo tribunal de justiça.

Art. 20. O TRE/BA, mediante eleição secreta, elegerá o presidente entre os juízes da classe de desembargador, cabendo ao outro a vice-presidência.

Art. 29. O corregedor regional eleitoral será escolhido, por escrutínio secreto, entre os membros do TRE/BA, exceto o presidente; se eleito o vice-presidente, este acumulará as duas funções.

Art. 31. Parágrafo único – O corregedor será substituído, nas suas férias, licenças, faltas ou impedimentos, pelo membro mais antigo do TRE/BA, excluído o presidente.

Com base nos artigos acima, transcrito com adaptações, do Regimento Interno do TRE/BA, julgue os itens a seguir, referentes a raciocínio lógico.

- 35 Considere que o tribunal de justiça tenha 53 desembargadores e 117 juízes de direito, que o juiz federal tenha sido escolhido pelo TRF, os 6 advogados tenham sido indicados pelo tribunal de justiça e que todos esses juristas tenham igual possibilidade de compor o TRE/BA. Nesse caso, é correto afirmar que o TRE/BA pode ser formado, com esses juristas, de mais de 10<sup>9</sup> maneiras distintas.
- 36 Sabendo que um anagrama é qualquer ordenação formada com as letras de uma palavra, tendo ou não significado, então, com a palavra CORREGEDOR será possível formar 151.200 anagramas distintos.
- 37 Se o membro mais antigo do TRE/BA for um juiz da classe de desembargador, então ele estará impedido de substituir o corregedor quando necessário.
- 38 A negação da proposição “O presidente é o membro mais antigo do tribunal e o corregedor é o vice-presidente” é “O presidente é o membro mais novo do tribunal e o corregedor não é o vice-presidente”.

Os 100 empregados de uma empresa foram convocados para escolher, entre 5 opções, o novo logotipo da empresa. O empregado poderá escolher, no momento do voto, a cédula I ou a cédula II. Caso ele escolha a cédula I, deverá listar as 5 opções de logotipo, na ordem de sua preferência, que serão assim pontuadas: 1.<sup>a</sup> – 5 pontos; 2.<sup>a</sup> – 4 pontos; 3.<sup>a</sup> – 3 pontos; 4.<sup>a</sup> – 2 pontos; 5.<sup>a</sup> – 1 ponto. Se escolher a cédula II, deverá indicar 3 das 5 opções, e cada uma receberá 3 pontos.

Acerca dessa escolha de logotipo, julgue os itens seguintes.

- 39 Considerando que não haverá votos brancos ou nulos, o número de votos distintos possíveis para cada empregado é igual a 130.
- 40 Se apenas 35 empregados optarem pela cédula II, então qualquer das opções de logotipo receberá pelo menos 170 pontos.

RASCUNHO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca das técnicas operacionais empregadas para a segurança, julgue os itens a seguir.

- 41 Se o agente de segurança necessita fazer uso de arma de fogo, antes de usá-la, o primeiro grupo de pessoas a ser considerado é o público presente.
- 42 Para realizar uma busca pessoal, ainda que o revistado esteja deitado sobre o solo, o agente de segurança não poderá algemá-lo para não lhe causar constrangimento.

Com relação à segurança física e patrimonial das instalações, julgue o item abaixo.

- 43 A segurança física e patrimonial de uma instalação poderá ser feita por agentes ostensivamente trajados e pessoal em atividade de inteligência.

No que se refere a prevenção e combate a incêndio, julgue os próximos itens.

- 44 Em caso de incêndio, uma pessoa que ficar presa em meio à fumaça deve ser orientada a respirar pelo nariz, em rápidas inalações, e sair do local rastejando, pois o ar junto ao solo é melhor.
- 45 Os gases resultam da modificação química do combustível associado ao comburente. Portanto, em caso de combustão, o agente de segurança deve estar atento a esses gases, pois, a depender da concentração, o monóxido de carbono (CO) pode provocar a morte, e o dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) pode provocar asfixia.
- 46 Em caso de incêndio em materiais combustíveis da classe C, o agente de segurança deve utilizar água ou espuma como extintor de incêndio.
- 47 A pessoa que tiver de atravessar uma região em chamas deve procurar envolver o corpo em tecido molhado, preferencialmente sintético.
- 48 O pó químico seco é um agente extintor que atua por abafamento, mas, ao utilizá-lo deve-se considerar que ele é corrosivo e pode danificar equipamentos eletroeletrônicos.

A respeito de defesa pessoal, julgue os itens seguintes.

- 49 Nas técnicas de defesa pessoal, segundo o princípio da adaptação, não é o fator de domínio que se adapta à técnica e sim a técnica que se adapta ao adversário.
- 50 Os agentes de segurança devem ter uma postura preventiva, profissional e agir conforme procedimentos operacionais definidos, pois uma boa postura é fator inibidor e, frequentemente, a simples presença do agente evita que a segurança seja comprometida.

Acerca de armamento e tiro, julgue os itens subsequentes.

- 51 Se, em uma abordagem de busca pessoal, o cidadão a ser revistado fugir, então essa atitude de fuga caracterizará ato de agressão, que justificará o emprego de arma de fogo por parte do agente de segurança.
- 52 Os revólveres são classificados como armas de repetição.
- 53 Tanto nas armas automáticas como nas semiautomáticas, a ação de disparo é automática.
- 54 A utilização de arma de fogo exige treinamentos; um deles consiste em desenvolver a capacidade de atirar estando com os dois olhos abertos, pois, em confrontos armados e à curta distância, o agente de segurança pode não ter tempo suficiente de efetuar o enquadramento da visada.
- 55 Se o agente de segurança tiver de utilizar sua arma de fogo, deve sacá-la com o dedo no gatilho.

Acerca da segurança de dignitários, julgue os itens a seguir.

- 56 A equipe de segurança de um dignitário deve trajar roupa em estilo diferente do da autoridade, para que a equipe possa ser identificada pela população, tendo como objetivo inibir qualquer tipo de atentado.
- 57 Quando a segurança de um dignitário for complexa e exigir grande número de agentes, devem ser estabelecidos códigos para identificação dos agentes e também do dignitário.

Com relação a primeiros socorros, julgue os itens que se seguem.

- 58 Ao se socorrer uma pessoa vítima de queimaduras na pele, o primeiro procedimento é lavar a área queimada com água corrente e retirar as vestes ou partes delas que estejam aderidas à pele.
- 59 Se uma vítima de acidente apresentar hemorragia em membro, o socorrista deve aplicar pressão diretamente sobre o local do sangramento e depois fazer um torniquete.
- 60 Se a vítima de acidente apresenta perda de sensibilidade nos braços e pernas ou dormência e formigamento dos membros, ela pode ter sofrido lesão medular. Nesse caso, deve-se imobilizar a região do pescoço e manter a pessoa no local até a chegada de atendimento especializado, a não ser que a sua permanência implique risco de morte.
- 61 Em caso de vítima com convulsão, o socorrista deve protegê-la de traumas, impedindo que se machuque, mas não deve tentar contê-la durante a crise convulsiva.

A respeito dos crimes contra o patrimônio, julgue os itens seguintes.

- 62 Para que o crime de extorsão seja consumado é necessário que o autor do delito obtenha a vantagem indevida.
- 63 O indivíduo que fizer uso de violência após subtrair o veículo de outro cometerá o denominado roubo próprio.
- 64 A subtração de energia elétrica pode tipificar o crime de furto.
- 65 O crime de dano não admite a tentativa.

No que se refere à organização do Estado, julgue os itens subsequentes.

- 66 A intervenção da União em algum estado depende de decreto do presidente da República, que só o fará com aprovação do Congresso Nacional.
- 67 A União e os municípios integram a organização político-administrativa da República Federativa do Brasil.
- 68 Em caso de urgência, a exploração dos serviços de gás canalizado em determinado estado poderá ser regulamentada por medida provisória editada pelo governador.

Acerca dos direitos e garantias fundamentais, julgue os próximos itens.

- 69 A competência do júri é para julgamento dos crimes contra a vida, sejam eles dolosos ou culposos.
- 70 Para que uma associação seja compulsoriamente dissolvida, é necessário que haja o trânsito em julgado de decisão judicial nesse sentido.
- 71 Para ajuizar mandado de segurança ou *habeas data*, o autor da ação deve comprovar o esgotamento da via administrativa.
- 72 Um cidadão alemão que resida no Brasil há dez anos pode candidatar-se ao cargo de vereador do município onde reside.
- 73 Um indivíduo nascido na Espanha, que, após atender às exigências constitucionais e legais, se naturalizou brasileiro, pode ocupar o cargo de senador da República.

Julgue os itens a seguir, acerca da organização dos poderes.

- 74 Para matérias reservadas a lei complementar, ao presidente da República é vedado editar medida provisória.
- 75 Ainda que fora do Congresso Nacional, se estiver no exercício de sua função parlamentar, o deputado federal é inviolável, civil ou penalmente, por suas palavras e opiniões.
- 76 Para que seja instaurado processo contra ministro de Estado, é necessária autorização do Senado Federal.

No que se refere ao serviço público, julgue os itens que se seguem.

- 77 O serviço de táxi se inclui nos denominados serviços públicos autorizados.
- 78 É vedada a exploração dos serviços de telecomunicações mediante autorização.

A respeito dos direitos do consumidor, julgue os itens seguintes.

- 79 No exercício da atividade comercial, o camelô é considerado fornecedor na relação de consumo.
- 80 Se um consumidor contratar, por telefone, o fornecimento de produto, ele terá sete dias, a contar do ato do recebimento do produto, para desistir do contrato.

A qualidade do atendimento ao público é cada vez mais foco de atenção das organizações públicas, principalmente em virtude da atuação das entidades de fiscalização. Essa realidade é bastante complexa, considerando que muitas variáveis interferem na execução do serviço de atendimento ao público. Acerca das características e da qualidade do atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 81 A ótica do cidadão não oferece critérios válidos para programas de avaliação do atendimento ao público.
- 82 O resgate da legitimidade e a manutenção da boa imagem dos órgãos públicos perante a sociedade devem ser primordiais nos programas de qualidade do atendimento no serviço público.
- 83 A aproximação entre atendente e usuário do serviço público depende de características do perfil do atendente como presteza, discrição e tolerância.
- 84 A qualidade do atendimento ao público deve ser pautada em critérios como prestação de informação correta, cortesia no atendimento, rapidez na resposta e ambiente adequado para a realização desse atendimento.
- 85 A separação definitiva entre serviço de atendimento ao público e serviço de atendimento ao público de qualidade é fundamentada na avaliação do tempo demorado de espera do usuário.
- 86 A empatia entre atendente e usuário ocorre quando o atendente não se mostra discreto e objetivo no atendimento.

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, nos âmbitos estatal e privado, constitui um desafio institucional que exige transformações urgentes. Muitas dessas transformações dependem da postura e da competência do atendente. Acerca desse assunto, julgue os itens subsequentes.

- 87 Considerando a natureza das regras e dos procedimentos institucionais, mesmo que seja possível uma adequação que conduza à satisfação do usuário, uma conduta flexível em situação de atendimento ao usuário deve ser evitada.
- 88 A padronização e a uniformidade nos procedimentos de atendimento ao público contribuem para a eficiência e a qualidade da prestação de serviços.
- 89 A prestação do atendimento baseia-se na concessão da informação correta, independentemente da forma como ela é transmitida.
- 90 Se o atendente não for capaz de oferecer a informação correta demandada pelo cliente, a qualidade do atendimento ficará comprometida de modo irreparável.
- 91 O bom atendimento pode implicar a busca de informações adicionais, objetivando atender às necessidades do cliente.
- 92 A qualidade do atendimento deve variar de acordo com o tipo de cliente.
- 93 Atitudes de indiferença do servidor responsável pelo atendimento ao público para com o indivíduo que solicita o atendimento pode dar a impressão de descompromisso desse servidor para com a organização e ser motivo de reclamação por parte do usuário.

Em situações de trabalho compartilhadas por duas ou mais pessoas, há atividades a serem executadas, interações e sentimentos envolvidos. Acerca das relações humanas no trabalho, julgue os próximos itens.

- 94 Competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e à exigência da situação.
- 95 Para atuar de forma competente e eficaz no trabalho, o servidor deve evitar ver por vários ângulos os aspectos de uma mesma situação, deve atuar de maneira formal e padronizada, pois se trata do cumprimento de regras institucionais.
- 96 Os *feedbacks* fornecidos a respeito de colegas de trabalho devem incluir julgamentos e avaliações acerca desses colegas, devem ser específicos quanto aos eventos tratados e compatíveis com as necessidades de ambos.
- 97 As necessidades de estima envolvem, entre outros aspectos, o autorreconhecimento das capacidades pessoais e o reconhecimento dos outros em face da capacidade individual de adequação às funções que são desempenhadas.
- 98 Para uma relação positiva entre as pessoas no ambiente de trabalho, é necessário avaliar quais condições de trabalho predominam em cada momento.
- 99 Os conflitos interpessoais são de natureza disfuncional, traduzida pela intensidade, estágio de evolução, contexto e forma como são tratados e, por tais motivos, esses conflitos devem ser evitados no contexto de trabalho.

Normalmente, condutas antiéticas extrapolam os limites das relações interpessoais e se tornam objeto de política, fomentando a elaboração de códigos de ética de grupos profissionais, como os servidores públicos. A respeito da ética no serviço público, julgue os itens que se seguem.

- 100 As organizações públicas possuem muitas semelhanças com as empresas tradicionais, mas com um grande diferencial: ter como meta a prestação de serviços de qualidade que beneficiarão a toda sociedade civil.
- 101 Os códigos de ética, que incluem, de maneira contundente, os princípios basilares do direito e do composto ético, oferecem suporte ao controle das relações no serviço público, propiciam maior transparência nas relações de governo e evidenciam a ética em seus processos.
- 102 Apesar de estritamente relacionadas, ética e moral não se confundem. No entanto, os princípios éticos pressupõem determinadas regras morais de comportamento.
- 103 A ética profissional deve ser compreendida estritamente no âmbito do relacionamento do profissional com sua clientela e vice-versa, tendo em vista a dignidade do homem e o bem-estar do contexto sociocultural em que atua na sua profissão.
- 104 Os códigos de ética profissional se limitam a uma enumeração de artigos contendo normas de ação.
- 105 A ética profissional se refere ao ideal de conduta do profissional, ao conjunto de atitudes desejáveis ao assumir no desempenho de sua profissão.
- 106 A formação ética se impõe nas profissões porque os conhecimentos técnico-científicos, por si só, não bastariam ao profissional.

### Situação hipotética I

Suzana é analista em um tribunal. A análise de processos é feita a partir de leis e regras minuciosas, de acordo com procedimentos básicos da instituição. Suzana possui o hábito de acumular papéis em cima de sua mesa, e pedir que os colegas coloquem documentos sobre sua mesa sem separar ou classificar. Seu posto de trabalho contém muitos processos para despachar e, quando cobrada, ela responde que cuidará dos assuntos pendentes quando tiver tempo. Esse tempo ocorre quando a servidora permanece depois do expediente para atualizar as pendências. Ela odeia que colegas mexam em seu posto de trabalho, ou sua mesa, por considerar que sabe onde se encontra cada material necessário, o que pode ser prejudicado se outra pessoa tentar organizar. Suzana possui uma memória fantástica; não utiliza agenda e não tem o costume de anotar os compromissos ou registrar lembretes.

### Situação hipotética II

Um agente da vigilância sanitária, que estava de folga no domingo, foi a um restaurante e constatou a presença de vários insetos na cozinha. Ele chamou o gerente e disse: “Sou agente sanitário e constatei isso. Se você não quer ser multado, me dê mil reais”.

Considerando as situações hipotéticas apresentadas acima, julgue os seguintes itens.

- 107 Na situação I, há a possibilidade de retrabalho em virtude da dificuldade de estabelecimento de prioridades.
- 108 No exemplo 2, a conduta do servidor público é passível de punição porque houve comportamento antiético que extrapola o exercício da função, mas possui vínculo com a função do servidor.
- 109 Quanto maior for a complexidade das atividades a serem realizadas, maior deverá ser o número de subordinados que se reportarão a um único gestor.
- 110 Na situação I, Suzana poderia melhorar a qualidade de vida no trabalho se estabelecesse uma rotina de classificação e organização dos processos, contando com a infraestrutura da unidade.

Julgue os itens que se seguem, acerca do regime jurídico dos servidores públicos, estabelecido na Lei n.º 8.112/1990.

- 111 A remoção a pedido ocorre apenas se houver interesse da administração.
- 112 O servidor que faltar ao serviço sem motivo justificado perderá o dia de remuneração.

Acerca do processo administrativo disciplinar, estabelecido na Lei n.º 8.112/1990, julgue os itens seguintes.

- 113 O servidor público é proibido de ausentar-se do serviço sem prévia autorização do chefe imediato.
- 114 É cabível a aplicação da pena de demissão ao servidor que receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie.

Acerca do regimento interno do TRE/BA, estabelecido pela Resolução Administrativa n.º 3/1997, e suas alterações posteriores, julgue os itens que se seguem.

- 115 Compete ao TRE/BA processar e julgar originariamente os crimes eleitorais cometidos pelos juízes eleitorais e por outras autoridades que, pela prática de crime comum, respondam perante o tribunal de justiça ou o tribunal regional federal.
- 116 O presidente e o vice-presidente do TRE/BA podem acumular as respectivas funções com a de corregedor-geral eleitoral.
- 117 Quando o interesse público exigir, as audiências de instrução do TRE/BA serão públicas.
- 118 Compete ao presidente do TRE/BA julgar os recursos das decisões do corregedor regional eleitoral.
- 119 As reuniões ordinárias do TRE/BA devem ocorrer, no mínimo, oito vezes por mês, salvo no período compreendido entre noventa dias antes e depois das eleições, quando o número mínimo de reuniões ordinárias mensais deve ser quinze.
- 120 As reuniões extraordinárias devem ser convocadas pelo presidente ou pelo vice-presidente do TRE/BA.