



# MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

CONCURSO PÚBLICO

## Cargo 2: Técnico Administrativo

### PROVAS OBJETIVAS

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1** Ao receber este caderno de provas, confira inicialmente se os seus dados pessoais, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua Folha de Respostas. Confira também o seu nome em cada página numerada deste caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua Folha de Respostas, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2** Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da Folha de Respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:  
*Compreender é perdoar.*  
O descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do concurso.
- 3** Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4** Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da Folha de Respostas.
- 5** Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua Folha de Respostas e deixe o local de provas.
- 6** A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na Folha de Respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; sac@cespe.unb.br; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- 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. 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 a folha de respostas, único documento válido para a correção das suas provas objetivas.
- 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, e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

1           Enviar informações para um território de  
8,514 milhões de km<sup>2</sup>, colocando em contato mais de  
190 milhões de habitantes, e, além disso, gerar riqueza e  
4 avanço social não são tarefa fácil. Depende de um intrincado  
sistema de tecnologias e investimentos, de infraestrutura física  
e de legislação específica. Assim é o setor de telecomunicações  
7 no Brasil, que envolve segmentos de extrema relevância para  
o desenvolvimento do país, tais como: telefonia fixa e móvel,  
acesso à Internet, TV por assinatura, serviços de comunicação  
10 por rádio, teledifusão, transmissões por satélite, entre outros.

Dificuldades à parte, o fato é que todos os segmentos  
das telecomunicações influenciam hoje não só o  
13 desenvolvimento e a inclusão social do país, mas representam  
também um setor econômico de peso, que movimenta mais de  
R\$ 180 bilhões por ano, correspondendo a aproximadamente  
16 6% do produto interno bruto.

Internet: <www.ipea.gov.br> (com adaptações).

Em relação ao texto acima, julgue os itens seguintes.

- 1 Mantém-se a correção gramatical do período ao se substituir “mas” (ℓ.13) por **embora**.
- 2 É correto afirmar, em razão da escolha das estruturas linguísticas, que o texto constitui uma narrativa.
- 3 O emprego de vírgulas para isolar o segmento “colocando em contato mais de 190 milhões de habitantes” (ℓ.2-3) justifica-se por isolar oração reduzida de gerúndio intercalada.
- 4 A omissão da vírgula empregada logo após “Brasil” (ℓ.7) preservaria as informações e o sentido original do período.
- 5 O acento grave, que é sinal indicativo de crase em “acesso à Internet” (ℓ.9), justifica-se porque a regência do termo “acesso” exige complemento antecedido pela preposição **a** e a palavra “Internet” está antecedido por artigo definido feminino.

1           A análise dos dados da Pesquisa Nacional de Amostra  
por Domicílios relativa ao ano de 2004 traz um resultado  
surpreendente: em todas as faixas de renda, o número de  
4 domicílios que têm apenas telefone celular aumentou. O maior  
salto ocorreu nas faixas entre um e dois salários mínimos e  
entre dois e cinco salários mínimos: mais 7% em cada uma  
7 delas. Entretanto, a presença unicamente do celular também  
expandiu-se na menor faixa de renda (menos de um salário  
mínimo), mais 4%, e na maior faixa de renda (mais de 20  
10 salários mínimos), mais 0,32%. Em decorrência do fenômeno  
da expansão dos que só têm celular — a taxa de penetração  
passou de 11,20%, em 2003, para 16,47%, em 2004 —, houve  
13 uma diminuição dos telefones fixos. A presença do telefone  
fixo na casa dos brasileiros caiu de 50,83% para 48,89%.

Internet: <www.anatel.gov.br> (com adaptações).

Com base nas informações e nas estruturas linguísticas do texto acima, julgue os itens a seguir.

- 6 Depreende-se das informações do texto que houve, em todas as faixas de renda, uma tendência de expansão do número de pessoas que preferem ter apenas telefone celular.
- 7 Em “expandiu-se” (ℓ.8), o pronome “se” indica que o sujeito do período é indeterminado.
- 8 A forma verbal “têm” (ℓ.11) está no plural porque concorda com o antecedente do pronome relativo.
- 9 Nas palavras “análise” e “mínimos”, o emprego do acento gráfico tem justificativas gramaticais diferentes.

Os itens seguintes apresentam fragmentos adaptados de comunicações oficiais; julgue-os no que se refere à adequação da linguagem empregada a um documento oficial.

- 10 Senhor Conselheiro,  
Enviamos, anexa, a ata da última reunião de planejamento presidida por Vossa Senhoria, para conferência e assinatura. Solicitamos que a devolução do documento, devidamente conferido e assinado, não ultrapasse três dias úteis.
- 11 O principal meio de punir as empresas infratoras do sistema de telefonia é a aplicação de multas as quais devem ser calculadas a partir da lucratividade anual aferida pela instituição infratora. Verifica-se que, pela recorrência das infrações, tal medida deverá ser aplicada com mais rigor.

Com base no **Manual de Redação da Presidência da República**, julgue os itens que se seguem.

- 12 As correspondências feitas por *email* são válidas como correspondências oficiais, desde que a identidade do remetente seja atestada por meio de certificação digital.
- 13 Embora as comunicações oficiais sejam feitas em nome do serviço público, tais documentos geralmente contêm impressões individuais de quem redige a comunicação, o que não fere o princípio da impessoalidade, visto que eles são assinados pela autoridade que os expede.

---

Com relação ao acesso à Internet e às configurações dos navegadores Mozilla Firefox e Internet Explorer, julgue os itens a seguir.

- 14 O Firefox 13, ou versão superior, disponibiliza suporte para o uso de *applets* e aplicações Java, desde que esta ferramenta esteja devidamente instalada no computador em uso e o *plugin* com suporte à Java esteja habilitado no navegador.
- 15 Caso o Firefox utilize um *proxy* para acessar a Internet, o computador estará protegido contra vírus, desde que a opção remover vírus de páginas HTML automaticamente esteja habilitada no navegador.

---

Acerca do sistema operacional Windows 7, julgue os itens subsequentes.

- 16 Para que o serviço de configuração de endereços IP, nativo no Windows 7, permita suporte ao protocolo IPv6, é necessária a execução do aplicativo `IPv6Windows64bit.exe`, disponível no DVD de instalação do Windows.
- 17 O utilitário Windows Update permite manter o sistema operacional atualizado.
- 18 No Windows 7, o *prompt* de comando pode ser obtido por meio do arquivo executável `cmd.exe`.

---

A respeito dos comandos para manipulação de arquivos e diretórios no Linux Ubuntu Desktop 12, julgue os itens a seguir.

- 19 Ao ser utilizado em conjunto com o comando `grep`, o comando `tail` permite alterar a saída do conteúdo de arquivo de texto para html.
- 20 O comando `touch` é utilizado para criar um arquivo vazio.
- 21 O comando `diff` é usado para comparar arquivos de texto.
- 22 O comando `cut` é utilizado para organizar, em ordem decrescente, o conteúdo de um arquivo de texto.

No que se refere à ética no serviço público, julgue os próximos itens.

- 23 Se um servidor público, por motivos emocionais ou psicológicos, não executar suas atividades, ele estará cometendo falha ética para com a administração pública.
- 24 Considera-se ético o administrador que gerencia o bem público com eficiência, eficácia, moralidade e responsabilidade social.
- 25 Em todas as situações, devem-se obedecer os princípios da publicidade e da transparência do ato administrativo, a fim de se garantir a eficácia e a moralidade do Estado brasileiro.
- 26 Servidor no exercício de cargo público deve orientar-se pelos princípios éticos da justiça social e da responsabilidade política.
- 27 Servidor público desleal à sua organização ou instituição comete ato de improbidade administrativa com prejuízos ao erário.
- 28 Caso um servidor público influencie seus colegas de trabalho a constituírem uma associação profissional que lute por seus direitos, ele estará contribuindo para a eficiência da instituição.

---

Julgue os itens que se seguem, relativos aos princípios e poderes da administração pública.

- 29 A ANATEL, por ser agência reguladora integrante da administração indireta, exerce o poder regulamentar com maior vigor, podendo inovar na ordem jurídica com a edição de atos normativos primários e regulamentos autônomos.
- 30 Constatada falta cometida por servidor de agência reguladora em procedimento disciplinar que lhe assegure a ampla defesa e o contraditório, terá a administração, no exercício do poder disciplinar, uma discricionariedade limitada quanto à escolha da pena a ser aplicada.
- 31 O princípio da segurança jurídica resguarda a estabilidade das relações no âmbito da administração; um de seus reflexos é a vedação à aplicação retroativa de nova interpretação de norma em processo administrativo.

Josué, servidor público de um órgão da administração direta federal, ao determinar a remoção de ofício de Pedro, servidor do mesmo órgão e seu inimigo pessoal, apresentou como motivação do ato o interesse da administração para suprir carência de pessoal. Embora fosse competente para a prática do ato, Josué, posteriormente, informou aos demais servidores do órgão que a remoção foi, na verdade, uma forma de nunca mais se deparar com Pedro, e que o caso serviria de exemplo para todos. A afirmação, porém, foi gravada em vídeo por um dos presentes e acabou se tornando pública e notória no âmbito da administração.

À luz dos preceitos que regulamentam os atos administrativos e o controle da administração pública, julgue os itens seguintes, acerca da situação hipotética acima.

- 32 Ainda que as verdadeiras intenções de Josué nunca fossem reveladas, caso Pedro conseguisse demonstrar a inexistência de carência de pessoal que teria ensejado a sua remoção, por força da teoria dos motivos determinantes, o falso motivo indicado por Josué como fundamento para a prática do ato afastaria a presunção de legitimidade do ato administrativo e tornaria a remoção ilegal.
- 33 Pedro não poderá ingressar em juízo visando a anulação do ato administrativo, visto que é proibido, em qualquer hipótese, o exame pelo Poder Judiciário da conveniência e oportunidade de atos administrativos.
- 34 O ato administrativo que removeu Pedro foi praticado por Josué com desvio de poder e poderá ser anulado por autoridade competente do próprio órgão, desde que haja provocação por parte do interessado, no caso, Pedro.

A respeito dos agentes públicos, julgue os itens subsecutivos.

- 35 O empregado de empresa concessionária do serviço de telefonia é considerado um agente público.
- 36 Os agentes políticos definem e implementam estratégias políticas para que o Estado atinja seus fins e sua investidura se dá, exclusivamente, mediante eleição.

Julgue os próximos itens com base nos dispositivos da Lei n.º 8.112/1990.

- 37 A posse, por meio da qual se dá a investidura em cargo público, dispensa prévia inspeção médica oficial.
- 38 A reversão e o aproveitamento são formas de provimento de cargo público.
- 39 O ato administrativo que motivadamente estabeleça idade mínima para preenchimento de determinado cargo público não viola o princípio da legalidade.

Acerca da classificação de Constituição, julgue os itens a seguir.

- 40 A Constituição Federal vigente, que contém, exclusivamente, as regras básicas de organização do Estado brasileiro, é classificada, quanto à extensão, em prolixa.
- 41 Quanto à forma de elaboração, as constituições podem ser classificadas em dogmáticas, que são editadas de acordo com certos credos, dogmas e princípios, ou ecléticas, que resultam de processo lento de absorção de ideias.

Com relação aos remédios constitucionais e à nacionalidade, julgue os itens que se seguem de acordo com o que dispõe a Constituição Federal.

- 42 É admitida, no direito brasileiro, a figura do polipátrida, isto é, do indivíduo que tem mais de uma nacionalidade.
- 43 Um partido político com representação no Congresso Nacional possui legitimidade para impetrar mandado de segurança coletivo apenas em defesa de seus filiados.
- 44 Em nenhuma hipótese é cabível mandado de segurança contra ato de particular, mesmo que o particular esteja no exercício de atividade pública delegada.

Julgue os itens subsecutivos, acerca da organização político-administrativa do Brasil e da administração pública no país.

- 45 De acordo com dispositivo expresso da Constituição Federal, a administração pública deve agir de acordo com o princípio da proporcionalidade.
- 46 Os territórios, assim como o Distrito Federal, podem ser divididos em municípios.

Considerando que determinado deputado federal diplomado tenha sido preso em flagrante, durante seu mandato, pela prática de crime inafiançável, julgue o item abaixo.

- 47 A prisão do deputado é inconstitucional, visto que os deputados federais gozam de imunidade formal e não podem ser presos, em nenhuma hipótese, a partir da expedição do diploma.

No que se refere ao Poder Judiciário, seus órgãos e competências, julgue os próximos itens.

- 48 O Conselho Nacional de Justiça é o órgão, sem competência jurisdicional, responsável pelo controle administrativo do Poder Judiciário, podendo, inclusive, atuar de ofício, independentemente de provocação, para desconstituir atos administrativos ilegais praticados no âmbito do citado poder.
- 49 Os juízes militares são órgãos do Poder Judiciário.
- 50 É exigido que o recurso extraordinário traga a demonstração da repercussão geral da matéria constitucional nele discutida, a fim de que o Supremo Tribunal Federal decida sobre a sua admissão.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e o funcionamento do órgão regulador e outros aspectos institucionais, julgue os itens seguintes.

- 51 Compete à ANATEL aprovar o plano geral de metas para universalização dos serviços de telecomunicações.
- 52 A concorrência e a universalização são princípios básicos que norteiam a LGT.
- 53 A ANATEL poderá decretar a intervenção em concessionária, caso as metas de universalização não sejam atingidas.
- 54 Compete a cada unidade da Federação organizar a exploração dos serviços de telecomunicação em seu território.
- 55 A ANATEL, criada como agência reguladora das telecomunicações, é subordinada hierarquicamente ao presidente da República.

O Conselho Diretor é o órgão máximo da ANATEL; sua composição e atribuições são definidas na LGT e no regulamento da agência. A respeito desse conselho, julgue os itens que se seguem.

- 56 O indicado para conselheiro, antes da nomeação, passa por sabatina na Câmara dos Deputados.
- 57 Se um conselheiro assumiu o cargo em 1.º/1/2009 e, por motivos pessoais, renunciou ao cargo um ano depois, então, nesse caso, o mandato de seu substituto terminará em 31/12/2014.
- 58 É composto por cinco conselheiros, todos indicados pelo presidente da República.

A estrutura organizacional, a gestão financeira e a competência da ANATEL estão definidas em seu regulamento. No que concerne ao regulamento da ANATEL, julgue os próximos itens.

- 59 O presidente da ANATEL é, obrigatoriamente, o presidente do Conselho Diretor.
- 60 A ANATEL é representada, juridicamente, pela sua procuradoria, que é vinculada ao Ministério Público da União.
- 61 Por meio do Conselho Consultivo, a sociedade participa das decisões da ANATEL.
- 62 A regulamentação da interconexão entre redes é atribuição do Ministério das Comunicações, enquanto a sua fiscalização é realizada pela ANATEL.

No que tange à estrutura administrativa da ANATEL e ao seu Regimento Interno, julgue os itens de 63 a 69.

- 63 O Conselho Consultivo tem competência para determinar a exoneração de conselheiro da ANATEL do cargo de conselheiro.
- 64 Considere que um funcionário da ANATEL tenha sido indicado para o cargo de coordenador da Comissão Brasileira de Comunicações na Comissão Interamericana de Telecomunicações. Nesse caso, essa indicação deverá ser efetivada por meio de resolução da ANATEL.

65 Se uma operadora não atingir as metas de completamento de chamadas estabelecidas pela ANATEL, o não cumprimento deverá ser investigado por meio de procedimento para apuração de descumprimento de obrigações.

66 A assessoria internacional, diretamente vinculada à presidência executiva da ANATEL, assessora o Conselho Diretor nas relações da ANATEL com organismos internacionais especializados em telecomunicações.

67 A instauração de procedimento para apuração de descumprimento de obrigações é exclusiva da Superintendência de Serviços Públicos.

68 Toda denúncia à ANATEL deverá ser apresentada por correspondência convencional e com firma reconhecida.

69 As atividades da ANATEL são divididas nas seguintes Superintendências: de Serviços Públicos; de Serviços Privados; de Serviços de Comunicação de Massa; de Radiofrequência e Fiscalização; de Universalização; e de Administração Geral.

A ANATEL é uma das agências reguladoras criadas pelo governo para fiscalizar a prestação de serviços públicos por entidades privadas. Acerca do papel das agências reguladoras e de sua atuação, julgue os itens consecutivos.

70 As agências reguladoras independentes, criadas no Brasil no final dos anos 90 do século passado, seguem modelos já estabelecidos em diversos países, como os Estados Unidos da América e países europeus.

71 Toda agência reguladora está vinculada a algum ministério, de que dependente financeiramente: por exemplo, a ANATEL é subordinada financeiramente ao Ministério das Comunicações.

72 Os conselheiros das agências reguladoras somente podem ser destituídos de seus cargos, antes do fim de seus mandatos, por falta grave, devidamente apurada por processo administrativo e judicial, com direito a ampla defesa. Dessa forma, assegura-se a independência política dos órgãos reguladores.

73 Apesar de serem autarquias, as agências reguladoras devem obedecer aos mesmos ditames legais dos entes públicos federais, com a obrigação de realizar concurso público e licitações. Contudo, as regras dessas operações podem ser definidas internamente, sem a necessidade de seguir os procedimentos licitatórios definidos por lei para a administração federal.

A abordagem clássica da administração foi desenvolvida em razão do crescimento acelerado e desordenado das organizações e da necessidade de aumentar a sua eficiência. A respeito desse assunto, julgue o item abaixo.

74 A disposição adequada das unidades e a definição de responsabilidades para cada uma delas, como forma de alcançar a eficiência organizacional, eram as preocupações principais da escola de administração científica.

O processo de administração adequadamente executado envolve atividades como planejar, organizar, liderar e controlar. Com relação ao processo administrativo, julgue os itens a seguir.

- 75 A decisão acerca do tipo de departamentalização que a organização deve adotar é um processo característico da atividade de liderança.
- 76 A existência de duas linhas de comando, ou seja, de dois chefes aos quais os demais administradores devem se reportar, é característica da estrutura em linha e assessoria.
- 77 A análise do ambiente interno, o estabelecimento de objetivos e a escolha das estratégias são atividades inerentes ao processo de planejamento.
- 78 Comparar o desempenho alcançado com o previsto e adotar medidas corretivas são características do processo de controle.

No que se refere à cultura organizacional e à gestão de pessoas, julgue os itens subsecutivos.

- 79 Caso determinado gestor empregue a teoria X para motivar sua equipe, é correto afirmar que ele adota o estilo de liderança democrática, ou mesmo *laissez-faire*, no relacionamento com sua equipe.
- 80 Considere que o desempenho de José, funcionário ocupante de cargo de gestão na unidade de atendimento a clientes, tenha sido avaliado por seu superior hierárquico, por seus subordinados, por gestores de outras unidades com os quais José se relaciona no trabalho e por seus clientes. Nessa situação, a avaliação de desempenho de José denomina-se 360 graus.
- 81 Proporcionar competitividade à organização, ajudar no cumprimento de sua missão, atingir sua visão de futuro, alcançar seus objetivos e administrar suas mudanças são objetivos da gestão de pessoas.
- 82 Os processos de tomada de decisão, o tratamento concedido aos empregados e aos clientes e a forma de socialização de novos empregados são subsídios para elaboração do diagnóstico da cultura da organização.

Julgue o próximo item, relativo à gestão da qualidade.

- 83 Considere que determinada organização necessite solucionar um tipo de reclamação de usuários motivada por diversas causas e que, por limitação de recursos, a organização pretenda solucionar as causas mais relevantes. Nessa situação, o diagrama de Pareto seria uma ferramenta útil para a priorização das causas mais relevantes.

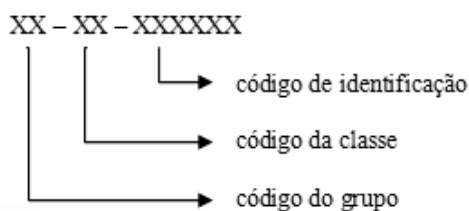
Acerca da administração de materiais, julgue os itens a seguir.

- 84 O modal de transporte denominado dutoviário possibilita o transporte de líquidos, gases e grãos de forma ininterrupta, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.
- 85 A análise de fornecedores executada pelo setor de compras de uma organização deve incluir os fornecedores ativos e os potenciais.
- 86 No objeto da licitação, inclui-se necessariamente a forma de obtenção dos recursos financeiros para a sua execução.
- 87 O efetivo recebimento e aceitação do produto no almoxarifado depende da verificação do produto frente ao pedido de compra ou conhecimento de carga, da conferência de sua integridade física, da verificação de quantidades e da inspeção da mercadoria.

item	demanda anual	custo unitário (R\$)	valor anual (R\$)	%
lápiz	7.500	3	22.500	0,60
resma de papel A4	27.600	15	414.000	X
cartucho para impressora (p&b)	6.000	30	180.000	4,78
cartucho para impressora (cor)	4.400	54	237.600	6,31
filtro de ar condicionado	3.000	970	2.910.000	77,31

A tabela acima apresenta informações acerca dos itens mantidos no estoque de determinada empresa. Considerando que apenas esses itens estejam armazenados nesse estoque, julgue os itens a seguir.

- 88 Na classificação ABC, o filtro de ar condicionado é classificado como um item do tipo A.
- 89 Suponha que a empresa em questão utilize o sistema decimal para classificação e codificação dos itens em estoque, no seguinte formato:



Nessa situação, nos códigos referentes aos itens “cartucho para impressora (cor)” e “filtro de ar condicionado”, os dois primeiros dígitos são iguais.

- 90 O método de controle de estoque mais indicado para o item “filtro de ar condicionado” é o sistema de duas gavetas.
- 91 A utilização de *racks* é a forma de estocagem mais adequada para resmas de papel A4.
- 92 O valor de X, na tabela, é igual a 11,00.

RASCUNHO

Com referência à gestão patrimonial, julgue os itens seguintes.

- 93 Se um bem patrimonial for considerado antieconômico e irreversível, o procedimento correto para o seu descarte será o tombamento.
- 94 No inventário analítico, é imprescindível o apontamento do valor e do estado de cada item de patrimônio inventariado.

Acerca de documentos de arquivo, julgue os itens que se seguem.

- 95 A conservação e a manutenção de documentos de arquivo ocorrem, em um primeiro momento, para resguardar a memória da instituição.
- 96 A existência de um fundo de arquivo origina-se do princípio da pertinência.
- 97 Os documentos de valor permanente, consoante legislação, não devem ser eliminados ou alienados.
- 98 De acordo com legislação, os documentos permanentes das agências reguladoras devem ser recolhidos ao Arquivo Nacional.
- 99 Entre os suportes dos documentos de arquivo incluem-se o papel, a película fotográfica, o meio eletrônico e a película videográfica.

Com relação à gestão de documentos, julgue os próximos itens.

- 100 O inventário é utilizado para classificar os documentos de arquivo.
- 101 Utilizando-se a tabela de temporalidade é possível administrar os prazos de guarda e a destinação final dos documentos de arquivo.
- 102 Os órgãos públicos que não se utilizam de processos em suas atividades prescindem de serviços de protocolo.

Julgue os itens a seguir, referentes a trabalho em equipe.

- 103 O trabalho em equipe, a despeito de demandar mais tempo e consumir mais recursos dos trabalhadores, comparado ao trabalho individual, é o modelo de trabalho mais eficiente para o desenvolvimento de quaisquer atividades nas organizações.
- 104 De acordo com a visão interacionista, nem todos os conflitos são prejudiciais a uma organização, havendo aqueles que proporcionam a consecução dos objetivos e o melhoramento do desempenho da equipe.
- 105 A empatia é um sentimento de afinidade e de cortesia que, nas relações humanas, é essencial para garantir um bom atendimento ao público.
- 106 A implementação do conceito de sinergia no ambiente organizacional auxilia as organizações a reduzir o nível de entropia e a aperfeiçoar a utilização dos recursos.

Com relação à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens de 107 a 110.

- 107 A presteza não consiste em princípio do atendimento ao público, em virtude de o respeito aos limites burocráticos do trâmite legal dos serviços ser um princípio absoluto.
- 108 Caso um servidor público iluda um cidadão que busca atendimento, ele receberá a pena de advertência da comissão de ética do órgão em que desempenha suas funções.

- 109 Entre os requisitos necessários ao atendimento no serviço público inclui-se a boa apresentação.
- 110 O servidor público que, no exercício de suas atividades, tratar mal algum contribuinte poderá ser responsabilizado individualmente por dano moral.

Em ação judicial contra operadora de telefonia móvel, o defensor do cliente que interpôs a ação apresentou a argumentação a seguir.

P<sub>1</sub>: A quantidade de interrupções nas chamadas realizadas de aparelhos cadastrados em planos tarifados por ligações é quatro vezes superior à quantidade de interrupções nas chamadas realizadas de aparelhos cadastrados em planos tarifados por minutos.

P<sub>2</sub>: Se ocorrer falha técnica na chamada ou a operadora interromper a chamada de forma proposital, então ocorrerá interrupção nas chamadas de meu cliente.

P<sub>3</sub>: Se a quantidade de interrupções em chamadas realizadas de aparelhos cadastrados em planos tarifados por ligações for quatro vezes superior à quantidade de interrupções nas chamadas realizadas de aparelhos cadastrados em planos tarifados por minutos, então não ocorrerá falha técnica na chamada.

P<sub>4</sub>: Ocorre interrupção na chamada de meu cliente.

Logo, a operadora interrompeu a chamada de forma proposital.

Com base nas proposições acima, julgue os itens subsequentes.

- 111 A negação da proposição “Ocorre falha técnica na chamada ou a operadora interrompe a chamada de forma proposital” é corretamente expressa por “Não ocorre falha técnica na chamada nem a operadora interrompe a chamada de forma proposital”.
- 112 Em face das proposições apresentadas, é correto afirmar que o argumento do defensor é um argumento válido.
- 113 A negação de P<sub>1</sub> é corretamente expressa por “A quantidade de interrupções nas chamadas realizadas de aparelhos cadastrados em planos tarifados por ligações é quatro vezes inferior à quantidade de interrupções nas chamadas realizadas de aparelhos cadastrados em planos tarifados por minutos”.

RASCUNHO

RASCUNHO

Supondo que, por determinação da ANATEL, as empresas operadoras de telefonia móvel tenham enviado a seguinte mensagem a seus clientes: “Caso não queira receber mensagem publicitária desta prestadora, envie um SMS gratuito com a palavra SAIR para 1111”, julgue os próximos itens, considerando que a mensagem corresponda à proposição P.

114 A proposição P é logicamente equivalente à proposição “Queira receber mensagem publicitária desta prestadora ou envie um SMS gratuito com a palavra SAIR para 1111.”

115 Considerando-se que a proposição P seja verdadeira, é correto inferir que o cliente que não envia SMS gratuito com a palavra SAIR para 1111 quer receber mensagem publicitária de sua prestadora.

---

Para cada  $x = 0, 1, 2, 3$  ou  $4$ , a partir de um conjunto  $E$  de pessoas,  $E_x$  corresponde ao conjunto de indivíduos do conjunto  $E$  que são clientes de pelo menos  $x$  operadoras de telefonia móvel e  $N_x$ , à quantidade de elementos de  $E_x$ . Considerando essas informações, julgue os itens que se seguem.

116 Para cada  $x$  do conjunto  $\{0, 1, 2, 3, 4\}$ , tem-se que  $N_4 \geq N_x$ .

117 A menor quantidade possível de pessoas que devem ser selecionadas no conjunto  $E$ , de forma que se tenha certeza de que, entre elas, pelo menos uma seja cliente de alguma operadora de telefonia móvel, é igual a  $N_0 - N_1 + 1$ .

118 Se  $x$  e  $y$  forem elementos do conjunto  $\{0, 1, 2, 3, 4\}$  e  $x \leq y$ , então,  $E_y$  será um subconjunto de  $E_x$ .

---

Considerando-se que, em um aparelho de telefonia móvel do tipo *smartphone*, o acesso a diversas funcionalidades seja autorizado por senhas compostas de 4 dígitos escolhidos entre os algarismos de 0 a 9, é correto afirmar que

119 há mais de 12.000 possibilidades de senhas distintas para acessar as funcionalidades desse *smartphone*.

120 a quantidade de possibilidades de senhas de acesso distintas cujos algarismos são todos distintos é inferior a 5.000.