

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR

CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DO CARGO DE AGENTE PENITENCIÁRIO

Edital Nº29/2011-SEPLAG/SEJUS

CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL PROVA FINAL

Data da aplicação: 13 de janeiro de 2013

Duração da Prova: 3h30min

Início: 09h00min

Término: 12h30min

Após receber o seu **cartão-resposta**, copie nos locais apropriados, uma vez com **letra cursiva** e outra com **letra de forma**, a seguinte frase:

Boas ações justificam a existência.

ATENÇÃO!

MARQUE NO **LOCAL APROPRIADO**
DO SEU **CARTÃO-RESPOSTA** O NÚMERO 6
QUE É O NÚMERO DO GABARITO DESTA
CADERNO DE PROVA, E QUE TAMBÉM SE
ENCONTRA NO RODAPÉ DE CADA PÁGINA.

LEIA COM ATENÇÃO!

INSTRUÇÕES PARA REALIZAÇÃO DA PROVA FINAL DO CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

1. A prova, com duração de 3 horas e 30 minutos, contém 70 (setenta) itens, numerados de 01 a 70, que você deverá julgar como **CERTO (C)** ou **ERRADO (E)**, para depois transcrever suas respostas para o cartão-resposta.
2. Examine se o seu caderno de prova está completo ou se há falhas ou imperfeições gráficas que causem qualquer dúvida. A CEV poderá não aceitar reclamações após 30 minutos do início da prova.
3. O cartão-resposta será o único documento válido para a correção da prova. Ao recebê-lo, verifique se seu nome e o número de sua inscrição estão corretos. Comunique, imediatamente, ao fiscal de sala, se houver discrepância.
4. Não amasse nem dobre o cartão-resposta para que o mesmo não seja rejeitado pela leitora óptica.
5. Após receber o cartão-resposta, leia as instruções nele contidas e siga as seguintes rotinas:
 - a) copie no local indicado, duas vezes, uma vez com **letra cursiva** e a outra com **letra de forma**, a frase que consta na capa do caderno de provas;
 - b) marque no cartão-resposta o número do gabarito de sua prova, que consta no caderno de prova;
 - c) assine o cartão-resposta 2 (duas) vezes.
6. Marque suas respostas pintando completamente, com caneta transparente de tinta azul ou preta, o interior do círculo correspondente a **(C) CERTO** ou **(E) ERRADO**, de acordo com seu julgamento. É vedado o uso de qualquer outro material para marcação das respostas.
7. Será anulada a resposta que contiver emenda ou rasura, apresentar as duas alternativas assinaladas, ou, ainda, aquela que, devido à marcação, não for identificada pela leitura eletrônica, uma vez que a correção da prova se dá por meio eletrônico.
8. O preenchimento de todos os campos do cartão-resposta da Prova Final do Curso de Formação Profissional será de sua inteira responsabilidade. Não haverá substituição do cartão por erro do candidato.
9. Será eliminado do Concurso o candidato que se enquadrar, dentre outras, em pelo menos uma das condições seguintes:
 - a) não marcar no cartão-resposta o número do gabarito de seu caderno de prova;
 - b) não assinar o cartão-resposta;
 - c) marcar no cartão-resposta mais de um número de gabarito;
 - d) fizer no cartão-resposta, no espaço destinado à marcação do número do gabarito de seu caderno de prova, emendas, rasuras, marcação que impossibilite a leitura eletrônica, sinais gráficos, ou qualquer outra marcação que não seja a exclusiva indicação do número do gabarito de seu caderno de prova.
10. É proibido copiar o gabarito em papel, na sua roupa ou em qualquer parte de seu corpo. No entanto, **o gabarito oficial preliminar e o enunciado das questões** da prova estarão disponíveis na página da CEV/UECE (www.uece.br), a partir das 16 horas do dia 13 de janeiro de 2013, e, **sua grade de respostas**, no dia 15 de janeiro de 2013.
11. Qualquer forma de comunicação entre candidatos implicará sua eliminação do Concurso.
12. Por medida de segurança, não será permitido ao candidato, durante a realização da prova, portar (manter ou carregar consigo, levar ou conduzir), dentro da sala de prova, nos corredores ou nos banheiros: armas, aparelhos eletrônicos (bip, telefone celular, smartphone, tablet, iPod, pen drive, mp3 player, fones de ouvido, qualquer tipo de relógio digital ou analógico, agenda eletrônica, notebook, palmtop, qualquer receptor ou transmissor de dados e mensagens, gravador, etc.), gravata, chaves, chaveiro, controle de alarme de veículos, óculos (excetuando-se os de grau), caneta (excetuando-se aquela fabricada em material transparente, de tinta de cor azul ou preta), lápis, lapiseira, borracha, corretivo, e outros objetos similares. Todos esses itens deverão ser acomodados em embalagem porta-objetos, disponibilizada pelo fiscal de sala, e colocados debaixo da carteira do candidato, somente podendo ser de lá retirados após a devolução da prova ao fiscal, quando o candidato sair da sala em definitivo.
13. Bolsas, livros, jornais, impressos em geral ou qualquer outro tipo de publicação, bonés, chapéus, lenços de cabelo, bandanas ou outros objetos que não permitam a perfeita visualização da região auricular deverão ser apenas colocados debaixo da carteira do candidato.
14. Na parte superior da carteira ficará somente a caneta transparente, o documento de identidade, o caderno de prova e o cartão-resposta.
15. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair do recinto juntos, após a aposição em ata de suas respectivas assinaturas.
16. O candidato ao sair definitivamente da sala deverá entregar o cartão-resposta e o caderno de prova, assinar a lista de presença, e receber seu documento de identidade.
17. Será sumariamente eliminado do Concurso, o candidato que, por qualquer razão, não entregar o cartão-resposta.
18. Os recursos relativos à Prova Final deverão ser interpostos de acordo com as instruções disponibilizadas no endereço eletrônico do Concurso.

PROVA OBJETIVA

Os 70 (setenta) itens que compõem esta Prova Objetiva devem ser julgados como **CERTOS (C)** ou **ERRADOS (E)**.

ITENS

Com relação às rotinas de trabalho no cotidiano das prisões, julgue os seis itens seguintes.

- () **01.** Briga entre presos, posse de substâncias ou de objetos ilícitos, e outras ocorrências correlatas são classificadas como ocorrências de Nível I.
- () **02.** Solicitar pessoal de apoio, comunicar à chefia imediata, acionar o alarme sem expor a si e a terceiros, conforme a necessidade exigir, e não se comprometer com negociações são alguns dos procedimentos a serem adotados em ocorrências de Nível III.
- () **03.** Tendo o Agente constatado infração administrativa ou criminal, o relato de ocorrência com relação ao preso somente deve ser feito ao final do turno, ou no dia seguinte à infração, quando o Agente tiver condições de lembrar-se de todos os dados necessários à devida comunicação.
- () **04.** Quando em vigilância durante o dia, o Agente deve trabalhar de forma a não ser visualizado; caso a vigilância seja noturna, ele deverá permanecer nas áreas iluminadas, de onde divisará e protegerá as áreas escuras.
- () **05.** A eficácia da vigilância depende exclusivamente do fato de o Agente estar atento durante todo o horário de serviço, e não das articulações de outros setores, ou de meios que possibilitem a intercomunicação entre eles. Portanto, estando sempre atento, o agente deve ficar isolado em seu setor.
- () **06.** O Agente Penitenciário deverá recusar o recebimento de preso oriundo de Delegacias, Comarcas do Interior do Estado, ou de outros Estados da Federação, mesmo estando munido do exame de corpo de delito, que, durante a entrevista para o recebimento, apresentar queixa quanto a agressão a sua integridade física.

No que concernem à reintegração social do preso, julgue os três itens subsequentes.

- () **07.** Qualquer projeto de inclusão social do preso deve ter por base os princípios da igualdade, do tratamento civilizado e humano, da preservação de sua dignidade e de sua integridade física e moral.
- () **08.** O Princípio Constitucional da Liberdade não é anulado pela pena de prisão, pois a sentença condenatória pune o sentenciado tão somente pela cessação parcial das prerrogativas afetadas pela natureza do crime cometido.
- () **09.** Pelo fato de a reclusão retirar da pessoa presa o direito à educação, não cabe ao Estado provê-lo; portanto, fica a critério do preso buscar, por iniciativa própria, o acesso a esse benefício.

De acordo com os direitos humanos e tratamento penal, julgue os quatro itens seguintes.

- () **10.** No que dizem respeito à generalidade da afirmação de direitos, os direitos humanos são incompatíveis com qualquer divisão social pautada em critério hereditário ou censitário de ordem diversa.
- () **11.** A progressividade dos direitos humanos está ligada ao fato de eles serem inalteráveis; são, portanto, imutáveis, de modo a não acrescentar nem suprimir garantias.
- () **12.** Dentro do sistema penitenciário, a submissão do profissional a condições de trabalho inadequadas, tendo desrespeitada a sua dignidade, e a submissão do preso a assistência material precária, sendo diminuído em sua condição humana não se caracterizam como violações dos direitos humanos, devido à precariedade do sistema.

- () **13.** Em resposta a desrespeito explícito, xingamentos, ameaças e, até mesmo, agressões físicas por parte dos internos, o Agente Penitenciário deve reagir imediatamente, atuando de acordo com o impulso primário de retribuir o mal sofrido com mal proporcional ou agravado.

No que dizem respeito a noções de criminologia, julgue os três itens subsequentes.

- () **14.** Enquanto a Criminologia é a ciência da repressão social ao crime, através de regras punitivas que ela mesma elabora, o Direito Penal é uma ciência causal-explicativa que tem a incumbência de, além de preocupar-se com o crime, também conhecer o criminoso e montar esquemas de combate à criminalidade.
- () **15.** O processo de vitimização secundária é caracterizado pelo medo, pelo isolamento social e pela marginalização que sofrem as pessoas vítimas de agressão e violência, que podem se tornar, em consequência desses sofrimentos, autoras de outros crimes.
- () **16.** Dentre as teorias sociológicas do crime, a Teoria Ecológica defende que o crime resulta da desorganização ou deterioração social que acontece em determinadas zonas urbanas superpovoadas, muito pobres e próximas a grandes centros comerciais, onde se acumula riqueza.

Em relação ao papel profissional do Agente Penitenciário, julgue os quatro itens seguintes.

- () **17.** O agente prisional realiza custódia, vigilância, segurança do preso, bem como mantém a disciplina no estabelecimento prisional, através das normas internas de cada unidade penal, visando sempre resguardar a integridade física e moral de servidores, presos e visitantes.
- () **18.** Desenvolver ações voltadas para a cidadania e para a reinserção do preso, em conjunto com os outros setores de assistência, e fazer cursos de reciclagem nas áreas afins da profissão, como defesa pessoal e manuseio de tonfa, dentre outros, não fazem parte das responsabilidades do Agente Penitenciário, pois são da responsabilidade exclusiva da administração de cada unidade prisional.
- () **19.** A intervenção nas necessidades dos internos, bem como a orientação das normas de disciplina interna quando da entrada dos presos no estabelecimento prisional fazem parte das atribuições do Agente Penitenciário.
- () **20.** Agilidade física, capacidade de decisão em situações imediatas e imprevistas, facilidade para enfrentar situações de relacionamento humano e percepção crítica são habilidades inerentes ao cargo de Agente Penitenciário.

No que dizem respeito à história e à atualidade do sistema penitenciário, julgue os quatro itens a seguir.

- () **21.** A aplicação da pena de prisão como sanção autônoma demorou muito a surgir na história do direito penal, prevalecendo, com raras exceções, sua imposição como fase preliminar das penas corporais, principalmente a de morte.
- () **22.** De acordo com as Ordenações Filipinas, que refletiram o direito penal no Brasil por um longo período, para o julgamento dos crimes, já era considerado o fato de que todos são iguais perante a lei, o que não permitia qualquer distinção de classe social quando da aplicação das penas.
- () **23.** Sistemas penitenciários representam corpos de doutrinas que se realizam por meio de formas políticas e sociais constitutivas das prisões, enquanto os regimes penitenciários são as formas de administração das prisões e os modos pelos quais se executam as penas, obedecendo a um complexo de preceitos legais ou regulamentares.
- () **24.** Nos dias atuais, a prisão tem, de fato, conseguido desempenhar, de maneira eficaz, a sua função social de reinserir o detento no convívio com a sociedade, de forma plena e participativa.

Julgue os quatro itens seguintes no que se referem à estrutura organizacional e funcional da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará.

- () **25.** A superintendência e a execução da política estadual de preservação da ordem jurídica, da defesa, da cidadania e das garantias constitucionais, bem como o desenvolvimento de estudos e proposições de medidas referentes aos direitos civis, políticos, sociais e econômicos fazem parte do elenco de competências da Secretaria da Justiça e Cidadania.
- () **26.** O comprometimento com a missão funcional e institucional está definido, em Decreto, como o único valor da Secretaria da Justiça e Cidadania.
- () **27.** A emissão de parecer sobre livramento condicional, indulto e comutação de pena, e a tomada de iniciativa, junto às autoridades competentes, para concessão de medidas em favor dos sentenciados são atribuições do Conselho Penitenciário do Estado do Ceará.
- () **28.** A Coordenadoria do Sistema Penal, o Núcleo de Segurança e Disciplina e o Núcleo de Assistência aos Presidiários e Apoio ao Egresso são órgãos de execução instrumental.

De acordo com o Regimento Geral dos Estabelecimentos Prisionais do Estado do Ceará, julgue os próximos seis itens.

- () **29.** No exercício de suas funções, os Agentes Penitenciários não deverão compactuar com os presos nem praticar atos que possam atentar contra a segurança, ordem ou disciplina, mantendo diálogo com os detentos dentro dos limites funcionais.
- () **30.** A conduta disciplinar do preso em regime fechado é classificada como excelente quando no prazo mínimo de 1 (um) ano, ele não tiver cometido infração disciplinar de natureza grave ou média, ou não tiver reincidido na prática de infração disciplinar de natureza leve.
- () **31.** Primariedade em falta disciplinar e imputabilidade relativa atestada por autoridade médica competente são circunstâncias atenuantes na aplicação das penalidades disciplinares.
- () **32.** O Agente Penitenciário somente levará ao conhecimento da autoridade competente as reivindicações, ações ou omissões dos presos, que possam comprometer a boa ordem da Unidade Prisional, quando se esgotarem todas as possibilidades de ele, por si só, dar a solução adequada ao problema.
- () **33.** Mesmo em caso de emergência que comprometa a integridade física do preso, diante da ausência de seu superior hierárquico, não compete ao chefe de equipe dos Agentes Penitenciários autorizar a saída temporária do preso para atendimento médico.
- () **34.** Zelar pelos bens patrimoniais e materiais que lhe forem destinados, direta ou indiretamente, e ressarcir o Estado e terceiros por danos materiais a que der causa, de forma culposa ou dolosa, são deveres dos presos.

Julgue os próximos dois itens no que dizem respeito a noções de Inteligência Penitenciária.

- () **35.** O princípio da imparcialidade na Atividade de Inteligência exige que todas as ações sejam praticadas sem a interferência de fatores morais, pessoais, religiosos, de credo, que possam causar distorções nos seus resultados.
- () **36.** Inteligência Penitenciária é o conjunto de ações que empregam técnicas de investigação, objetivando a confirmação de evidências e indícios de ações criminosas, a identificação de redes e organizações que atuem no sistema penitenciário, e a obtenção de conhecimentos sobre essas atuações.

Considerando as regras mínimas para tratamento de presos, julgue os próximos três itens.

- () **37.** As normas que regem as Regras Mínimas para o Tratamento de Preso no Brasil foram criadas a partir de princípios adequados a brasileiros, independentemente de tratados, convenções e regras internacionais de que o Brasil seja signatário, e possui suas próprias orientações quanto à distinção de natureza racial, social, sexual, política e idiomática.

- () **38.** O preso deverá atender a chamamento nominal ou ter seu nome substituído por um número ou pelo artigo do Código Penal em que se enquadra, de acordo com a conveniência da administração de cada estabelecimento prisional.
- () **39.** Apesar de o preso não dever desempenhar função ou tarefa disciplinar no estabelecimento prisional, não está impedido de receber atribuições de tarefas, atividades ou responsabilidades de ordem social, educativa ou desportiva.

Acerca da Radiocomunicação, julgue os dois itens a seguir.

- () **40.** Dada a natureza coletiva da radiocomunicação, o operador deve, sempre que desejar, interromper um QSO, fazer comentários ou observações durante a conversação de outros, em qualquer ocasião, de acordo com sua vontade.
- () **41.** A transmissão feita por radiocomunicador digital ocorre através de um canal predefinido, propaga-se por ondas curtas, e é sempre coletiva.

Com relação à vistoria de pessoas e instalações, julgue os dois itens subsequentes.

- () **42.** Todas as pessoas que pretendem adentrar as unidades prisionais devem ser vistoriadas, à exceção de autoridades e servidores dessas unidades.
- () **43.** Quando da necessidade de o preso deslocar-se para os atendimentos internos de rotina das unidades, deverá ser vistoriado tanto antes do atendimento quanto no retorno do mesmo, com o intuito de localizar possíveis armas, drogas, celulares e demais objetos que comprometam a segurança.

Julgue os itens abaixo no que dizem respeito ao controle de acesso nos presídios.

- () **44.** O sistema de CFTV é mais um complemento ao sistema penitenciário, auxiliar na manutenção da segurança de internos, servidores, colaboradores e visitantes, embora, tenha-se mostrado comprovadamente ineficaz em relação a combate e prevenção de motins, rebeliões e fugas.
- () **45.** Equipamento de inspeção que utiliza raios X de baixa energia para gerar imagens capazes de detectar objetos ilícitos em bagagens e outros objetos é prejudicial à saúde, quando alimentos e remédios são submetidos a esse tipo de inspeção.

Tomando por base os sistemas de Tecnologia da Informação aplicados à segurança penitenciária, julgue os próximos dois itens.

- () **46.** Tecnologia da Informação é a área do conhecimento responsável por criar, administrar e manter a gestão de informação, através de dispositivos e equipamentos para acesso, operação e armazenamento de dados, de forma a gerar informações para tomada de decisões.
- () **47.** Em um sistema de informação, denomina-se de “entrada” a atividade de captar dados e informações, e de “processamento”, o tratamento desses dados e informações, convertendo-os e/ou transformando-os em “saída”, que é toda informação útil produzida pelo sistema.

Julgue os dois itens a seguir no que concernem ao tema “saúde e qualidade de vida”.

- () **48.** De acordo com a vinculação da saúde à qualidade de vida, é correto afirmar-se que ter saúde não implica ter boa qualidade de vida, mas quem tem boa qualidade de vida certamente tem saúde.
- () **49.** Saúde é um direito humano fundamental, garantido pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, que se encontra em posição inferior apenas aos direitos à liberdade, à alimentação e à educação.

De acordo com o conteúdo da disciplina Valorização Humana, Ética e Profissionalismo, julgue os próximos quatro itens.

- () **50.** Interação social, por definição, é uma ação recíproca de ideias, atos ou sentimentos entre pessoas, entre grupos ou entre pessoas e grupos, implicando modificações do comportamento das pessoas ou dos grupos que dela participam.

- () **51.** Ética significa um modo de ser, que em sentido mais geral define aquilo que é bom para o indivíduo e para a sociedade, e estabelece a natureza de deveres no relacionamento do indivíduo com a sociedade.
- () **52.** No que concerne a código de ética profissional, é correto afirmar-se que se trata de um conjunto de normas, de cumprimento não obrigatório, derivadas dos princípios éticos inerentes a uma dada profissão, sem regulamentação, e não incorporadas à lei pública.
- () **53.** A impessoalidade que deve reger as ações do funcionalismo público é baseada no princípio de que todos são iguais perante a lei, não fazendo distinção entre o que é público e o que é privado, permitindo que o servidor público aja em conformidade com seus interesses pessoais em detrimento do interesse público.

Em conformidade com o Estatuto do Funcionário Público Civil do Estado do Ceará, julgue os dois itens a seguir.

- () **54.** Durante o estágio probatório, a participação em cursos de treinamento para formação profissional ou aperfeiçoamento do servidor, promovidos gratuitamente pela Administração, não será obrigatória e, tendo optado por participar, o resultado obtido pelo servidor será considerado por ocasião da avaliação especial de desempenho, não tendo a reprovação caráter eliminatório.
- () **55.** Estabilidade é o direito que adquire o funcionário efetivo de não ser exonerado ou demitido, mesmo em virtude de sentença judicial ou inquérito administrativo, pelo fato de ter sido admitido por meio de concurso público.

Julgue os próximos dois itens no que se referem a noções básicas de Direito Penal.

- () **56.** Dentre as assistências garantidas pelo Estado à pessoa no cumprimento da pena, encontra-se a *assistência social*, que diz respeito ao fornecimento de alimentação, vestuário e instalações higiênicas, bem como instalações e serviços que atendam aos presos nas suas necessidades pessoais, de ordem material.
- () **57.** A pena privativa de liberdade será executada em forma progressiva, com a transferência para regime menos rigoroso, quando o preso tiver cumprido ao menos um sexto da pena no regime anterior e ostentar bom comportamento carcerário, comprovado pelo diretor do estabelecimento, respeitadas as normas que vedam a progressão.

Tomando por base o conteúdo da disciplina Lei de Execução Penal, julgue os dois itens subsequentes.

- () **58.** Dentre os princípios do Direito Penal, o *Princípio da Adequação Social* é aquele que estabelece que o poder de punir do Estado não pode atingir a dignidade da pessoa humana ou a sua constituição físico-psíquica, pois nenhuma pena pode vir a atentar contra a incolumidade da pessoa humana como ser social.
- () **59.** Segundo o Código Penal Brasileiro, o preso conserva todos os direitos não atingidos pela perda da liberdade, impondo-se a todas as autoridades o respeito à sua integridade física e moral.

De acordo com a Legislação Penal Especial, julgue os próximos três itens.

- () **60.** Será submetido à pena de detenção de seis meses a um ano, e ao pagamento de dias-multa, quem oferecer droga, eventualmente e sem objetivo de lucro, a pessoa de seu relacionamento, para juntos a consumirem.
- () **61.** A prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, e o terrorismo são crimes hediondos suscetíveis de anistia, graça, indulto e fiança.
- () **62.** A pena para quem comete crime de posse irregular de arma de fogo de uso permitido é de um a três anos de detenção, e multa.

Em conformidade com o conteúdo da disciplina Conduta Pessoal e Situação de Risco de Trabalho em Prisões, julgue os quatro itens a seguir.

- () **63.** As condutas abusivas praticadas por agentes do poder público contra detentos sob sua custódia são previstas na Lei de Abuso de Autoridade, que disciplina a responsabilidade dos agentes de segurança pública nas modalidades: penal, administrativa e civil.
- () **64.** O tratamento a que os presos são submetidos, por parte dos Agentes Penitenciários, denominado informalmente de “correição” é uma prática lícita, caracterizada como disciplina prisional, baseada em agressão e abusos, geralmente ocorridos após tentativas de fugas e rebeliões, como forma de castigo pela prática delituosa.
- () **65.** Dentre as medidas de prevenção do uso de telefones celulares no interior dos estabelecimentos prisionais destacam-se: as vistorias rotineiras dos agentes de segurança, a utilização de bloqueadores, a criminalização para autoridades públicas que facilitem a entrada de aparelho celular no interior das unidades e a previsão legal de faltas graves para o detento flagrado com aparelho de telefone celular.
- () **66.** Uma nova modalidade de violência prisional que tem como suporte a utilização da tecnologia da informação, por meio da qual são perpetrados sequestros virtuais, estelionatos, controle do tráfico de drogas, extorsões e atentados, caracteriza-se pela presença da sociedade e de servidores da justiça criminal, figurando como sujeitos ativos, e de presidiários, figurando no polo passivo.

No que concernem a noções de mediação de conflito, julgue os quatro itens seguintes.

- () **67.** Funcionando como a raiz de mudanças pessoais, grupais e sociais, o conflito tem funções positivas como prevenir a estagnação decorrente do equilíbrio constante da concordância, estimular o interesse e a curiosidade pelo desafio da oposição, descobrir os problemas e demandar sua resolução.
- () **68.** Dentre os níveis de evolução do conflito, identifica-se o nível da *falta de humanidade*, em que começam a surgir as ameaças, as punições ficam mais evidentes, e o processo de comunicação fica cada vez mais restrito.
- () **69.** A criação de uma atmosfera afetiva, o esclarecimento das percepções, a focalização nas necessidades individuais e compartilhadas, e a geração de opções de ganhos mútuos são passos que devem ser considerados ao se administrar conflitos.
- () **70.** A formação de grupos homogêneos, a separação de indivíduos agressivos ou divergentes e a abordagem de assuntos não controversos durante o diálogo são formas de resolução de conflitos.