



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Concurso Público para provimento de cargos de
Técnico Judiciário - Área Serviços Gerais
Especialidade Telefonia

Caderno de Prova, Cargo TT , Tipo 001
000000000000000000
00001-001-001

Nº de Inscrição
MODELO

P R O V A
Conhecimentos Básicos Conhecimentos Específicos Redação

INSTRUÇÕES

- Verifique se este caderno:
 - corresponde a sua opção de cargo.
 - contém 50 questões, numeradas de 1 a 50.
 - contém a proposta e o espaço para rascunho da redação.Caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno.
Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão objetiva existe apenas UMA resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE:

- procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: (A) ● (C) (D) (E)
- ler o que se pede na Prova de Redação e utilizar, se necessário, o espaço para rascunho.

ATENÇÃO

- Marque as respostas das questões objetivas primeiro a lápis e depois cubra com caneta esferográfica de tinta preta.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- Você deverá transcrever a redação, a tinta, na folha apropriada. Os rascunhos não serão considerados em nenhuma hipótese.
- Você terá o total de 4 horas para responder a todas as questões, preencher a Folha de Respostas e fazer a Prova de Redação (rascunho e transcrição).
- Ao término da prova devolva este caderno de prova ao aplicador, juntamente com sua Folha de Respostas e a folha de transcrição da Prova de Redação.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

FUNDAÇÃO CARLOS CHAGAS
Agosto/2006

CONHECIMENTOS BÁSICOS
PORTUGUÊS

Instruções: As questões de números 1 a 12 referem-se ao texto seguinte.

A família na Copa do Mundo

A rotina de uma família costuma ser duramente atingida numa Copa do Mundo de futebol. O homem da casa passa a ter novos hábitos, prolonga seu tempo diante da televisão, disputa com as crianças; a mulher passa a olhar melancolicamente para o vazio de uma janela ou de um espelho. E se, coisa rara, nem o homem nem a mulher se deixam tocar pela sucessão interminável de jogos, as bandeiras, os rojões e os alaridos da vizinhança não os deixarão esquecer de que a honra da pátria está em jogo nos gramados estrangeiros.

É preciso também reconhecer que são muito distintas as atuações dos membros da família, nessa época de gols. Cabe aos homens personificar em grau máximo as paixões envolvidas: comemorar o alto prazer de uma vitória, recolher o drama de uma derrota, exaltar a glória máxima da conquista da Copa, amargar em luto a tragédia de perdê-la. Quando solidárias, as mulheres resignam-se a espelhar, com intensidade muito menor, essas alegrias ou dores dos homens. Entre as crianças menores, a modificação de comportamento é mínima, ou nenhuma: continuam a se interessar por seus próprios jogos e brinquedos. Já os meninos e as meninas maiores tendem a reproduzir, respectivamente, algo da atuação do pai ou da mãe.

Claro, está-se falando aqui de uma “família brasileira padrão”, seja lá o que isso signifique. O que indiscutivelmente ocorre é que, sobretudo nos centros urbanos, uma Copa do Mundo põe à prova a solidez dos laços familiares. Algumas pessoas não resistem à alteração dos horários de refeição, à alternância entre ruas congestionadas e ruas desertas, às tensas expectativas, às súbitas mudanças de humor coletivo – e disseminam pela casa uma insatisfação, um rancor, uma vingança que afetam o companheiro, a companheira ou os filhos. Como toda exaltação de paixões, uma Copa do Mundo pode abrir feridas que demoram a fechar. Sim, costumam cicatrizar esses ressentimentos que por vezes se abrem, por força dos diferentes papéis que os familiares desempenham durante os jogos. Cicatrizam, volta a rotina, retornam os papéis tradicionais – até que chegue uma outra Copa.

(Itamar Rodrigo de Valença)

1. Atente para as seguintes afirmações:

- I. No primeiro parágrafo do texto, mostra-se como a vida rotineira dos homens, ao contrário do que ocorre com a das mulheres, sofre alterações durante uma Copa do Mundo.
- II. No segundo parágrafo do texto, mencionam-se as diferentes alterações que a Copa do Mundo provoca nas atitudes de alguns membros da família.
- III. No terceiro parágrafo do texto, desenvolve-se a idéia de que o equilíbrio da vida familiar fica ameaçado pelas mudanças de hábito e pelas paixões provocadas por uma Copa do Mundo.

Em relação ao texto, está correto o que se afirma em

- (A) I, II e III.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) III, apenas.

- 2. O texto sugere que, durante uma Copa do Mundo, a cadeia de alterações no comportamento de uma família costuma
 - (A) atingir simultaneamente a todos os membros da casa, do mesmo modo.
 - (B) começar pelo homem da casa e propagar-se pelos outros membros da família.
 - (C) começar por influência dos alardes da vizinhança.
 - (D) atingir tão-somente a rotina de grupos familiares mal constituídos.
 - (E) atingir tão-somente as pessoas da casa que se interessam por futebol.

- 3. Considerando-se o contexto, traduz-se corretamente o sentido da frase *Cabe aos homens personificar em grau máximo as paixões envolvidas* nesta outra redação:
 - (A) É intenção dos homens envolver outras pessoas nas intensas paixões que ele vive.
 - (B) É um direito masculino fazer de outras pessoas o centro de suas paixões.
 - (C) É nos homens que as mais intensas paixões despertadas costumam corporificar-se.
 - (D) Atribui-se aos homens o dever de partilhar com os outros as mais violentas emoções.
 - (E) Atribui-se à personalidade masculina a obrigação de conter ao máximo suas emoções.

- 4. Há uma relação de **causa** (I) e **efeito** (II) entre os segmentos da seguinte formulação:
 - (A) *A rotina de uma família* (I) / *costuma ser duramente atingida numa Copa do Mundo* (II).
 - (B) (...) *retornam os papéis tradicionais* (I) *até que chegue uma outra Copa* (II).
 - (C) *É preciso também reconhecer* (I) *que são muito distintas as atuações dos membros da família* (II).
 - (D) (...) *são muito distintas as atuações dos membros da família* (I) *nessa época de gols* (II).
 - (E) *Como toda exaltação de paixões* (I), *uma Copa pode abrir feridas que demoram a fechar* (II).

- 5. Transpondo-se para a voz passiva a frase *uma Copa do Mundo põe à prova a solidez dos laços familiares*, a forma verbal sublinhada deverá ser substituída por
 - (A) é posta.
 - (B) são postos.
 - (C) era posta.
 - (D) tem posto.
 - (E) tem sido posto.

<p>6. O verbo indicado entre parênteses deverá ser obrigatoriamente flexionado numa forma do plural para preencher de modo correto a lacuna da frase:</p> <p>(A) Qualquer súbita alteração nos hábitos familiares (poder) afrouxar os vínculos entre as pessoas de uma casa.</p> <p>(B) Não (costumar) afetar a quem não gosta de futebol as vibrações dos torcedores durante uma Copa do Mundo.</p> <p>(C) As emoções que (demonstrar) a mulher da casa costumam ser menos intensas que as do homem.</p> <p>(D) Diante das televisões, em todas as casas,-se (aglomerar) uma imensa torcida nacional.</p> <p>(E) Sempre (faltar), aos torcedores mais fanáticos, a convicção de que os jogadores deram o melhor de si.</p>	<p>10. As normas de pontuação estão plenamente atendidas na frase:</p> <p>(A) Os jogos de uma Copa do Mundo, quase sempre costumam provocar altas emoções não apenas, nos fãs do futebol, mas também nos que não costumam se animar com esse esporte.</p> <p>(B) Ainda que com menor ânimo, do que seus maridos, as mulheres também costumam torcer pela seleção no caso de esta revelar alguma qualidade de jogo.</p> <p>(C) Não há dúvida, de que a mídia tornou-se responsável, por um crescente interesse internacional no acompanhamento dos jogos da Copa do Mundo.</p> <p>(D) Nos grandes centros urbanos, o trânsito em dias de jogos do Brasil, costuma sofrer nervosas oscilações, entre o máximo de movimento, e o total esvaziamento das ruas.</p> <p>(E) O autor do texto nota, com razão, as variações do humor público que, durante a Copa, traduzem as distintas emoções que os jogos nos despertam.</p>
<p>7. A expressão de que preenche corretamente a lacuna da seguinte frase:</p> <p>(A) Nenhuma paixão se pode imaginar é, para ele, comparável à que lhe desperta uma Copa do Mundo.</p> <p>(B) A expectativa nós alimentávamos em relação a esta Copa resultou em franca decepção.</p> <p>(C) As paixões trata o texto talvez pareçam incompreensíveis para outros povos.</p> <p>(D) A expressão “família brasileira padrão”, se refere o autor, nem mesmo para ele parece fazer muito sentido.</p> <p>(E) As emoções os torcedores se deixam arrastar, numa Copa do Mundo, são exacerbadas e incontroláveis.</p>	<p>11. A coerência da frase está prejudicada pelo emprego da expressão sublinhada em:</p> <p>(A) A rotina familiar é alterada durante a Copa, <u>tanto assim que</u> há casos de ressentimentos gerados pelo excesso das paixões.</p> <p>(B) <u>A despeito de</u> serem os torcedores mais inflamados, os homens costumam deixar-se arrebatados pelo entusiasmo numa Copa do Mundo.</p> <p>(C) <u>Muito embora</u> as mulheres não sejam, via de regra, torcedoras fanáticas, há sempre aquelas que sofrem com os maus resultados da nossa seleção.</p> <p>(D) <u>À medida que</u> transcorrem os jogos, vai subindo o grau de emoção e de nervosismo dos torcedores mais preocupados.</p> <p>(E) É comum ocorrerem desavenças familiares durante uma Copa, <u>visto que</u> muito poucas pessoas mantêm o espírito sereno durante os jogos.</p>
<p>8. Está clara e correta a redação do seguinte comentário sobre o texto:</p> <p>(A) Se nós revéssemos nosso comportamento durante uma Copa, pode ser que fôssemos corrigir alguns excessos deles.</p> <p>(B) Não é muito fácil encontrar alguma família em cuja não exista algum torcedor mais fanático, no qual se deixe levar a quase histeria.</p> <p>(C) É incrível como as crianças muito pequenas não se incomodam, ao passo que uma Copa seja assistida pelos adultos com mais emoção.</p> <p>(D) É apenas por solidariedade a seus maridos que muitas mulheres buscam se abrir às emoções de uma Copa do Mundo.</p> <p>(E) Talvez seja um exagero do autor do texto achar que os próprios laços familiares se ameacem devido as frustrações do futebol.</p>	<p>12. Está correto o emprego de ambas as formas sublinhadas na frase:</p> <p>(A) Assisti ao jogo, mas não <u>o</u> dei toda a atenção que queria, pois a correria das crianças não me permitiu concentrar-<u>lhe</u>.</p> <p>(B) Queria saber <u>porque</u> algumas pessoas torcem contra seu país, contra a seleção que, afinal de contas, <u>lhes</u> representa numa Copa do Mundo.</p> <p>(C) Sem explicar o <u>porquê</u> de tanta indiferença, muita gente, enquanto transcorrem os jogos da Copa do Mundo, ignora-<u>os</u> por completo.</p> <p>(D) Os laços familiares são importantes, não há <u>porque</u> relegar-<u>lhes</u> a um segundo plano, por mais intensas que sejam as emoções de uma Copa.</p> <p>(E) Os homens ligam a televisão, mantêm-<u>lhe</u> o olhar nela sem piscar, nada <u>lhes</u> afasta de seu posto, durante uma Copa.</p>
<p>9. Estão corretamente flexionadas as formas verbais da frase:</p> <p>(A) Mesmo quem não tenha querido ou podido acompanhar a última Copa do Mundo certamente não ficou indiferente às irritações que ela suscitou entre nós.</p> <p>(B) Quem não se dispôr a torcer numa Copa terá dificuldade em se isolar num canto aonde não cheguem as ressonâncias da competição.</p> <p>(C) Se os policiais não detessem os torcedores mais exagerados, certamente não se veriam tantas famílias nos estádios alemães.</p> <p>(D) Os torcedores brasileiros ainda retêm, como glória máxima, a imagem do nosso capitão erguendo a taça da penúltima Copa.</p> <p>(E) É comum que os meninos menores não se detenham diante da televisão, quando se trata de um jogo da Copa da Mundo.</p>	

MATEMÁTICA

13. Astolfo pretendia telefonar para um amigo, mas não conseguia se lembrar por inteiro do número de seu telefone; lembrava-se apenas do prefixo (constituído pelos quatro algarismos da esquerda) e de que os outros quatro algarismos formavam um número divisível por 15. Ligou para sua namorada que lhe deu a seguinte informação: “lembro-me apenas de dois dos algarismos do número que você quer: o das dezenas, que é 3, e o das centenas, que é 4”. Com base no que ele já sabia e na informação dada pela namorada, o total de possibilidades para descobrir o número do telefone de seu amigo é

- (A) 5
- (B) 6
- (C) 7
- (D) 8
- (E) 9

14. Um certo prêmio foi repartido entre 5 pessoas de modo que cada uma recebesse $\frac{1}{3}$ da quantia recebida pela anterior. Se a terceira pessoa recebeu R\$ 81,00, o total distribuído foi

- (A) R\$ 729,99
- (B) R\$ 882,00
- (C) R\$ 918,00
- (D) R\$ 1 089,00
- (E) R\$ 1 260,00

15. Uma certa mistura contém álcool e gasolina na razão de 1 para 5, respectivamente. Quantos centímetros cúbicos de gasolina há em 162 litros dessa mistura?

- (A) 135 000
- (B) 32 400
- (C) 1 350
- (D) 324
- (E) 135

16. Considere que uma máquina específica seja capaz de montar um livro de 400 páginas em 5 minutos de funcionamento ininterrupto. Assim sendo, outra máquina, com 50% da capacidade operacional da primeira, montaria um livro de 200 páginas após funcionar ininterruptamente por um período de

- (A) 2 minutos e 30 segundos.
- (B) 5 minutos.
- (C) 6 minutos e 15 segundos.
- (D) 7 minutos.
- (E) 7 minutos e 30 segundos.

17. O preço de um aparelho eletrodoméstico é P reais. Como eu só possuo X reais, que correspondem a 70% de P, mesmo que me fosse concedido um abatimento de 12% no preço, ainda faltariam R\$ 54,00 para que eu pudesse comprar esse aparelho. Nessas condições, a quantia que possuo é

- (A) R\$ 254,00
- (B) R\$ 242,00
- (C) R\$ 237,00
- (D) R\$ 220,00
- (E) R\$ 210,00

18. Uma pessoa tem R\$ 2 000,00 para investir. Se aplicar $\frac{3}{4}$ dessa quantia a juro simples, à taxa mensal de 5%, então, para obter um rendimento mensal de R\$ 90,00, deverá investir o restante à taxa mensal de

- (A) 1%
- (B) 2%
- (C) 3%
- (D) 4%
- (E) 5%

19. Num mesmo instante, dois automóveis começam a rodar em uma estrada, um em direção ao outro, quando a distância entre eles é de 480 km. Se a velocidade média de um deles é de 105 km/h e a do outro é de 95 km/h, após quanto tempo da partida eles se cruzarão nessa estrada?

- (A) 1 hora e 40 minutos.
- (B) 1 hora e 55 minutos.
- (C) 2 horas.
- (D) 2 horas e 20 minutos.
- (E) 2 horas e 24 minutos.

20. Dois técnicos judiciários receberam, cada um, uma mesma quantidade de processos para arquivar e, ao final do trabalho, anotaram os respectivos tempos, em horas, que gastaram na execução da tarefa. Se a soma e o produto dos dois tempos anotados eram numericamente iguais a 15 e 54, respectivamente, então quantas horas um deles gastou a mais que o outro para arquivar o seu total de processos?

- (A) 3
- (B) 4
- (C) 5
- (D) 6
- (E) 7

LEGISLAÇÃO

21. É certo que o provimento dos cargos públicos far-se-á mediante
- (A) designação de qualquer autoridade superior.
 - (B) habilitação em concurso e por resolução da autoridade pública federal.
 - (C) ato de investidura decorrente do critério das autoridades.
 - (D) ato da autoridade competente de cada Poder.
 - (E) sempre por nomeação dos chefes do Poder Executivo por serem responsáveis pelo orçamento.

22. Em relação à responsabilidade do servidor público federal, observa-se que
- (A) a obrigação de reparar o dano não se estende aos sucessores, pela inexistência do nexo da causalidade.
 - (B) se tratando de dano causado a terceiros, responderá o servidor perante a Fazenda, em ação regressiva.
 - (C) a responsabilidade civil estará presente desde que resulte prejuízo ao erário, não abrangendo o de terceiros.
 - (D) não se pode cumular sanções penais, civis e administrativas, visto que as primeiras absorvem as demais.
 - (E) a absolvição criminal, sob qualquer fundamento ou modalidade, não afasta a responsabilidade administrativa.

23. NÃO é considerado um dos preceitos para a redistribuição de cargos
- (A) o mesmo nível, dentre outros, de escolaridade.
 - (B) o interesse da administração pública.
 - (C) o equilíbrio de vencimentos.
 - (D) a manutenção da essência das atribuições do cargo.
 - (E) o pedido por servidor de cargo em comissão.

24. O afastamento de um servidor público do Tribunal Regional do Trabalho, para fins de estudo no Exterior, está sujeito a certas condições e, dentre elas,
- (A) a ausência do servidor não poderá exceder a 4 (quatro) anos e, findo o estudo, somente decorrido igual período, será permitida nova ausência.
 - (B) as exigências, formas e hipóteses para a autorização desse afastamento ficarão sempre a critério do Presidente do Tribunal Superior do Trabalho.
 - (C) o período máximo de afastamento será de 5 (cinco) anos, sendo vedada nova ausência do servidor para essa finalidade.
 - (D) ao servidor beneficiado poderá ser concedida exoneração a qualquer tempo, ficando desobrigado do ressarcimento das despesas havidas com o afastamento.
 - (E) esse afastamento deverá ser autorizado pelo Presidente do Tribunal Regional do Trabalho, mas sua concessão é prerrogativa do Ministério da Educação.

25. Hélio Fonseca, técnico judiciário, recebeu R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em razão de uma decisão liminar proferida em mandado de segurança. Porém, a referida decisão foi posteriormente cassada. Nesse caso, o valor percebido por Hélio deverá ser restituído no prazo de
- (A) 30 (trinta) dias contados da notificação para repor.
 - (B) 15 (quinze) dias da inscrição da dívida.
 - (C) 60 (sessenta) dias da data do fato.
 - (D) 20 (vinte) dias da ciência em que a decisão foi cassada.
 - (E) 10 (dez) dias do encerramento definitivo do mandado de segurança.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

26. Para duas unidades C e D de discos rígidos (HD), instaladas num mesmo computador,
- (A) não são designados diretórios-raiz
 - (B) é designado um único diretório-raiz C:
 - (C) é designado um único diretório-raiz A:
 - (D) são designados, respectivamente, dois diretórios-raiz C: e D:
 - (E) são designados, respectivamente, dois diretórios-raiz A: e B:

27. Os *cookies* enviados pelos servidores da *Web* e captados pelos navegadores da Internet nos computadores são, geralmente, armazenados no disco rígido, pelo *Internet Explorer*, em uma pasta denominada
- (A) *Desktop*.
 - (B) *Favoritos*.
 - (C) *Temporary*.
 - (D) *Meus documentos*.
 - (E) *Temporary Internet Files*.

28. Após redigir uma resposta para um *e-mail* recebido e desejar não enviá-la imediatamente, deve-se salvar o texto redigido para ser enviado mais tarde na pasta
- (A) *Rascunhos*.
 - (B) *Encaminhar*.
 - (C) *Caixa de saída*.
 - (D) *Responder a todos*.
 - (E) *Cco – Destinatários ocultos*.

29. Num documento Word, estando o cursor posicionado na célula de uma tabela e clicando-se com o mouse em *Inserir Tabela*, será
- (A) dividida a célula em que estiver o cursor, na quantidade de linhas e colunas especificadas.
 - (B) dividida a tabela existente na posição imediatamente acima da célula em que estiver o cursor.
 - (C) criada uma nova tabela, na quantidade de linhas e colunas especificadas, dentro da célula em que estiver o cursor.
 - (D) criada uma nova tabela, na quantidade de linhas e colunas especificadas, abaixo da tabela existente.
 - (E) emitida uma mensagem de operação inválida.

30. As opções de alinhamento de texto num documento Word comuns tanto para alinhamento horizontal quanto para alinhamento vertical são
- (A) esquerdos e direitos.
 - (B) centralizados e justificados.
 - (C) superiores e inferiores.
 - (D) centralizados, apenas.
 - (E) justificados, apenas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. A telefonista da Empresa “HTP” recebe, simultaneamente, quatro chamadas em seu PABX. Nesse caso, o procedimento correto é
- (A) atendimento em série com a fraseologia: “Alô! HTP, telefonista! Um momento!”
- (B) atender a 1a ligação com a fraseologia: “HTP, telefonista, cumprimento!” e as demais ficam tocando.
- (C) atendimento em série com a fraseologia: “Alô! HTP, cumprimento!”
- (D) atendimento em série com a fraseologia: “HTP, telefonista, cumprimento!”
- (E) atender a 1 a e 2 a ligações com a fraseologia: “HTP, aguarde!”, as outras ficam tocando.
-
32. *Marta estava caminhando numa rua deserta quando escorregou e caiu. Ao se levantar, sentiu fortes dores no pé esquerdo. Gritou por ajuda, mas só havia um gato passando rapidamente pela sarjeta.*
- Sob o ponto de vista do emissor, baseando-se neste cenário, é estabelecido um processo
- (A) bilateral.
- (B) neurolingüístico.
- (C) interpessoal.
- (D) cognitivo.
- (E) unilateral.
-
33. A comunicação telefônica de uma organização exige que a telefonista utilize a forma especial de atendimento: A para-lingüística.
- Entre as afirmações a seguir, a que exemplifica esta comunicação é:
- (A) ter ritmo no tom de voz com pausas.
- (B) ser cortês com os interlocutores.
- (C) evitar interrupções durante a conversação.
- (D) falar com agilidade e não perder tempo.
- (E) ouvir com atenção o interlocutor.
-
34. No âmbito profissional, as pessoas utilizam formas variadas de comunicação interpessoal. São exemplos de comunicação verbal:
- (A) conversar, ler jornais, cumprimentar.
- (B) ouvir, conversar, empatizar com as pessoas.
- (C) ler memorandos, conversar, receber instruções.
- (D) sorrir, empatizar com as pessoas, conversar.
- (E) receber instruções, cumprimentar, conversar.

35. A globalização abriu as portas do mercado nacional às empresas de banda larga, cuja concorrência possibilitou a inclusão de milhões de pessoas nos sistemas de informação.
- A tecnologia “ADSL” é utilizada em
- (A) telefone celular.
- (B) computador.
- (C) TV digital.
- (D) MP-3.
- (E) WAP.
-
36. Dentre os diversos serviços de tecnologia usados no país, na área de telecomunicações, pode-se citar o “VoIP”, que é
- (A) gravação digital de vídeo pela internet.
- (B) tecnologia de som pelo telefone.
- (C) tecnologia de imagem de alta resolução.
- (D) tecnologia de voz pela Internet.
- (E) tecnologia de voz pelo telefone.
-
37. O PABX, o elemento do processo de comunicação que se interpõe entre o transmissor e o receptor, é chamado
- (A) canal.
- (B) código.
- (C) mensagem.
- (D) receptor.
- (E) linguagem.
-
38. Os principais requisitos para a boa imagem de uma profissional de atendimento na área de telefonia são
- (A) entusiasmo e descontração.
- (B) voz suave e boa aparência.
- (C) cortesia e seriedade.
- (D) responsabilidade e bom humor.
- (E) voz agradável e auto-controle.
-
39. De acordo com as normas legais, a telefonista, no exercício de sua função, não pode revelar fatos que tenha ciência em razão de seu cargo e que devam permanecer em segredo. Esta norma está relacionada a
- (A) falta de ética profissional.
- (B) desvelo profissional.
- (C) sigilo profissional.
- (D) dolo profissional.
- (E) falha profissional.

40. As organizações são compostas de pessoas que trazem para o ambiente profissional motivações distintas. Muitas são as variáveis que interferem na sua homogeneidade. O elemento fundamental para a sobrevivência de um grupo é:

- (A) código.
- (B) convívio.
- (C) tamanho.
- (D) linguagem.
- (E) desenvolvimento.

41. As listas telefônicas classificadas seguem a ordem alfabética. Por exemplo, uma empresa de manutenção denominada “Art Levor Elevadores”, com sede na cidade de São Paulo/SP, deve ter a sua consulta iniciada por:

- (A) Elevadores-manutenção.
- (B) Art Levor Elevadores.
- (C) Elevadores Art Levor.
- (D) São Paulo – Capital.
- (E) Manutenção.

42. O modo correto de encontrar na Lista Telefônica de Assinantes Residenciais, o telefone e endereço de “Gerson Dualle da Rocha Junior”, é

- (A) da Rocha Junior, Gerson Dualle
- (B) Gerson Dualle da Rocha Junior
- (C) Junior, Gerson Dualle da Rocha
- (D) Dualle da Rocha Junior, Gerson
- (E) Rocha Junior, Gerson Dualle da

43. As empresas concessionárias que prestam serviços de telecomunicações não podem ter caráter de exclusividade e devem obedecer às leis federais. A concessão de serviços de telecomunicações é feita mediante cumprimento

- (A) do Plano de Concessão dos Serviços.
- (B) do Plano Geral de Outorgas.
- (C) da Lei das Comunicações.
- (D) da Lei de Diretrizes das Telecomunicações.
- (E) das Normas Brasileiras de Telecomunicações (NBT).

44. As operadoras responsáveis por comunicações internacionais e que operam em diversas regiões brasileiras são:

- (A) GVT, Vesper, Embratel, Intelig.
- (B) Telefônica, Intelig, Sercontel, Vesper.
- (C) GVT, Telefônica, Intelig, Embratel.
- (D) Vesper, Embratel, BrasilTelecom, GVT.
- (E) Telefônica, Sercontel, BrasilTelecom, Embratel.

45. A empresa “X” precisa se comunicar com a empresa “Y” localizada em Alegrete, interior do Estado do Rio Grande do Sul.

Para esta operação, deve-se digitar

- (A) 015 + 51 + n^o desejado.
- (B) 021 + 55 + n^o desejado.
- (C) 81 + 55 + n^o desejado.
- (D) 101 + 51 + n^o desejado.
- (E) 9090 + 54 + n^o desejado.

46. As prestadoras de serviços de Longa Distância Nacional (LDN): Intelig, Brasil Telecom, CTBC e Telemar operam através dos seguintes códigos:

	Intelig	Brasil Telecom	CTBC	Telemar
A	23	14	12	31
B	21	15	18	31
C	24	14	17	36
D	23	12	15	34
E	21	11	12	36

47. Para comunicações efetuadas no Território Nacional, os códigos 91-67-81-71, correspondem, respectivamente, às cidades:

- (A) João Pessoa (PB), Cuiabá (MT), Natal (RN), Goiânia (GO).
- (B) Fortaleza (CE), Palmas (TO), Cuiabá (MT), Aracaju (SE).
- (C) Teresina (PI), Belo Horizonte (MG), São Luís (MA), Porto Velho (RO).
- (D) Belém (PA), Campo Grande (MS), Recife (PE), Salvador (BA).
- (E) Salvador (BA), Maceió (AL), Brasília (DF), Belo Horizonte (MG).

48. Uma CPCT deve estar ligada a uma rede pública de telefonia e é imprescindível a qualquer organização. Para o estabelecimento de uma ligação urbana via CPCT é necessário:

- (A) rede de transmissão.
- (B) poste telefônico.
- (C) PABX.
- (D) estação telefônica.
- (E) central telefônica.

49. O sistema DDR, oferecido aos assinantes que têm necessidade de um grande número de terminais, permite fazer

- (A) ligação de ramal para ramal sem auxílio de telefonista.
- (B) ligação direta de usuário da rede pública a ramais de um PABX.
- (C) chamadas externas com o auxílio da telefonista.
- (D) ligação indireta de usuário de ramal para tronco do PABX.
- (E) chamadas internas sem o auxílio da telefonista.

50. As tarifas dos serviços de comunicação são fixadas no contrato de concessão. Quem estabelece as tarifas é

- (A) a Embratel.
- (B) o Siscotel.
- (C) o Ministério das Comunicações.
- (D) a Fistel.
- (E) a Anatel.

