

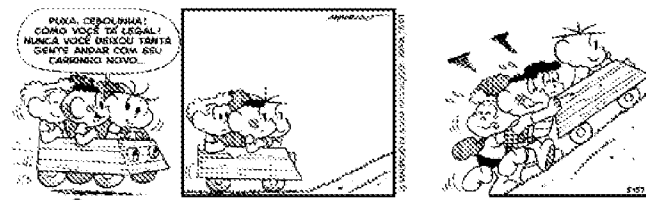
- 1 O Parque Nacional dos Lençóis (PNL) é um paraíso ecológico com 155 mil hectares de dunas, rios, lagoas e manguezais. Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza. Suas paisagens são deslumbrantes: imensidões de areia que fazem o lugar assemelhar-se a um deserto, mas com características bem diferenciadas. Na verdade chove na região, que é banhada por rios. E são as chuvas, aliás, que garantem aos Lençóis algumas das suas paisagens mais belas. As águas pluviais formam lagoas que se espalham em praticamente toda a área do parque, compondo uma paisagem inigualável.
- 5 Algumas delas, como a Lagoa Azul e a Lagoa Bonita, já são famosas pela beleza e condições de banho. Os povoados de Caburé, Atins e Mandacaru são pontos de visita obrigatórios.

(adapt. de <http://www.turismo.ma.gov.br/pt/>)

1. Assinale a **única** frase que se **justifica** pelo texto.
- A mais bela paisagem dos Lençóis é formada pelas águas das chuvas.
 - O Parque Nacional dos Lençóis recebeu esse nome por ser um raro fenômeno geológico.
 - Entende-se, pela última frase do texto, que quem visitar o Parque Nacional dos Lençóis não poderá deixar de ir aos três lugarejos citados.
 - A beleza e as condições de banho desse Parque o transformaram em um paraíso ecológico.
2. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- A ideia de assemelhar-se (linha 4) equivale à ideia de parecer.
 - O advérbio aliás (linha 6) equivale a além disso.
 - Em povoados (linha 10) há ideia de pequenas aglomerações, aldeias.
 - deslumbrantes (linha 4) é o mesmo que agradáveis.
3. Assinale a alternativa com afirmação **ERRADA**.
- Em Atins e Mandacaru (linha 10), o e é elemento de ligação entre a oração em que essas palavras se encontram e a anterior.
 - Em mas com características bem diferenciadas (linha 5), a palavra mas tem ideia de oposição, em relação a fazem o lugar assemelhar-se a um deserto.
 - Em E são as chuvas (linha 6), o E pode ser eliminado, sem prejuízo para a compreensão da frase em que se encontra.
 - A expressão que é banhada por rios (linha 6) refere-se a região.
4. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Em algumas das suas paisagens mais belas (linhas 6-7) a palavra algumas refere-se a dunas e lagoas.
 - Em bem diferenciadas (linha 5) a palavra bem é advérbio; como tal, modifica o adjetivo.
 - Em Algumas delas (linha 9), há dois pronomes.
 - A palavra região (linha 4) faz o plural como imensidões (linha 5).
6. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- As palavras milhares e natureza são, respectivamente, numeral e substantivo.
 - Em ao longo de milhares de anos há ideia de tempo.
 - Em pela ação da natureza há ideia de consequência.
 - As palavras Raro e geológico são adjetivos.
7. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Mamãe gosta de viajar; ela mesma programa seus roteiros preferidos.
 - Domingo chegamos a Alcântara no meio-dia e meio.
 - São, a agricultura e a pecuária, atividades importantes da economia maranhense.
 - Aonde foste, depois de visitar a Chapada das Mangabeiras?
8. Assinale a alternativa que apresenta todas as palavras com **ERRO** de grafia.
- advinhar – adevogado – mixto
 - análise – atrás – atraso – pesquisa
 - excesso – exceção – através
 - empecilho – obcecado – obsessão

Observe os quadrinhos abaixo, para responder às questões 9 e 10, em que Cascão fala para o amigo:

“Puxa, Cebolinha! Como você está legal! Nunca você deixou tanta gente andar com seu carrinho novo...”



Copyright © 2001 Maurício de Sousa Produções Ltda. Todos os direitos reservados. 5157

9. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando a classe gramatical das palavras apresentadas.

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. Puxa | () pronomes |
| 2. Cebolinha / Cascão | () substantivos comuns |
| 3. nunca | () substantivos próprios |
| 4. você / seu | () adjetivos |
| 5. gente / carrinho | () interjeição |
| 6. legal / novo | () advérbio |

Assinale a alternativa que antecede a sequência correta, de cima para baixo.

- 4 – 6 – 2 – 1 – 4 – 5
- 4 – 5 – 2 – 6 – 1 – 3
- 5 – 2 – 4 – 6 – 3 – 1
- 5 – 4 – 6 – 2 – 1 – 3

As questões 5 e 6 referem-se à frase abaixo.

Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza.

5. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- No texto, a locução verbal foi formado (linhas 2 e 3) refere-se ao Parque Nacional dos Lençóis.
 - A expressão Raro fenômeno geológico está separada por vírgula do restante da frase por ser um adjunto adverbial deslocado.
 - A expressão pela ação da natureza é agente da passiva.
 - A locução verbal foi formado indica que a oração está na voz passiva.

10. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- Os pontos de exclamação e as reticências indicam a surpresa de Cascão, porque estava pensando que Cebolinha era generoso, convidando os amigos para andarem no carrinho.
 - A palavra tá é gíria. Própria de linguagem do dia a dia, corresponde a está.
 - No terceiro quadrinho, a expressão do rosto dos meninos que empurram o carrinho transmite surpresa e infelicidade.
 - A palavra carrinho está no diminutivo.
11. São periféricos de entrada todos os seguintes, **EXCETO**:
- Caixa de Som
 - Microfone
 - Mouse
 - Modem
12. Quantos Bytes se têm em um Megabyte?
- 1.000
 - 1.048.576
 - 1.024
 - 1.000.000
13. O aplicativo gerenciador de arquivos e pastas que já vem instalado no Microsoft Windows XP em português é o?
- Gerenciador de Tarefas
 - Painel de Controle
 - Internet Explorer
 - Windows Explorer
14. No Microsoft Word 2007 em português, a ferramenta a ser utilizada para copiar formatação de um local e aplicá-la a outro é a(o):
- Formatar Pincel.
 - Copiar.
 - Estilo rápido.
 - SmartArt.
15. Este servidor é usado para resolver nomes consultados por um computador para endereços IP e que não podem ser resolvidos com o uso de informações de resolução de nomes locais. Está sendo feita referência a um servidor:
- SMTP
 - Gateway Padrão
 - DNS
 - DHCP
16. O que é um Pop-up?
- É qualquer programa que automaticamente executa, mostra ou baixa publicidade para o computador depois de instalado ou enquanto a aplicação é executada.
 - É uma pequena janela do navegador da Web, que aparece no topo do site que você está visitando. Frequentemente são abertas assim que você entra no site e geralmente são criadas por anunciantes.
 - É uma maneira de enganar os usuários de computador para que eles revelem informações pessoais ou financeiras através de uma mensagem de email ou site, normalmente uma mensagem de email que parece uma nota oficial de uma fonte confiável como um banco, uma empresa de cartão de crédito ou um comerciante online de boa reputação.
 - É um software que pode exibir anúncios, coletar informações sobre você ou alterar as configurações do computador, geralmente sem obter o seu consentimento.
17. No Microsoft Outlook 2007 em português, o campo no qual deverá ser inserido o endereço de email que desejamos que não apareça para os demais destinatários da mensagem é o:
- Para
 - Cco
 - Cc
 - Assunto
18. São extensões padrão de arquivos compactados todas as seguintes, **EXCETO**:
- CAB
 - ZIP
 - PPT
 - RAR
19. O Microsoft Word é classificado como sendo um:
- Software aplicativo.
 - Hardware de entrada
 - Software de sistema operacional.
 - Software de atualização de EPROM.
20. São ferramentas de busca (search engines) na internet todas as seguintes, **EXCETO**:
- Twitter
 - Yahoo
 - Bing
 - Google
21. Um colégio tem 878 alunos; destes 488 alunos jogam futebol; 379 alunos praticam atletismo e 64 não jogam futebol nem praticam atletismo. Assinale a alternativa correta, dentre as apresentadas a seguir:
- 761 alunos praticam atletismo ou jogam futebol.
 - 326 alunos só praticam atletismo.
 - 106 alunos praticam atletismo e jogam futebol.
 - 499 alunos só jogam futebol.
22. Calcule a expressão
 $X = (0,9444 \dots - 0,3636 \dots) / (1/3 + 0,222 \dots)$
- $X = 1,046486$
 - $X = 1\ 284/625$
 - $X = 1\ 1/22$
 - $X = 1,04544$
23. Dada a sentença: $(p > q)$ e $(r < q)$ e $(s > r)$ e $(t < r)$ e $(u > s)$, indique dentre as alternativas a seguir, aquela que **necessariamente** é verdadeira:
- $p > t$
 - $q < s$
 - $p > s$
 - $u > q$
24. Um jardineiro deseja plantar 72 mudas de rosas, 24 mudas de palmas, 60 mudas de lírios e 36 mudas de hortências no menor número de canteiros possível. Cada canteiro conterá uma só espécie de flor. Todos os canteiros devem ter o mesmo número de mudas. Assinale a alternativa correta, dentre as que se apresentam a seguir.
- Serão plantados 8 canteiros com lírios e hortências.
 - Serão plantados 5 canteiros com rosas e palmas.
 - Serão plantados 7 canteiros com palmas e hortências.
 - Serão plantados 9 canteiros com rosas e lírios.

25. Um tanque de 24 m^3 foi esvaziado por duas torneiras abertas ao mesmo tempo, em 5 horas. Uma destas torneiras sozinha consegue esvaziar o referido tanque em 8 horas. Em quanto tempo a segunda torneira esvaziará, sozinha, um tanque de 210 dm^3 ?
- 110 horas e 40 minutos
 - 7 minutos
 - 11 horas e 40 minutos
 - 70 minutos
26. Uma duplicata cujo valor original era R\$ 450,00 foi paga 22 dias após o vencimento, tendo o devedor pago R\$ 509,40. Os encargos (multa e juros) foram de:
- 1,32% ao mês
 - 1,54% ao mês
 - 2/5 % ao dia
 - 3/5 % ao dia
27. Uma pessoa comprou uma geladeira no dia 30 de junho, no valor de R\$ 900,00. A loja ofereceu as seguintes condições de pagamento: 1) À vista, no ato de compra (dia 30.06), por R\$ 810,00 e 2) Em três parcelas iguais de R\$ 300,00, a primeira no ato da compra (30.06), a segunda 30 dias após a primeira, 60 dias após a compra. Qual a taxa de juros que a loja está praticando?
- Igual ou maior que 5% ao mês e menor que 8% ao mês.
 - Igual ou maior que 2% ao mês e menor que 5% ao mês.
 - Igual ou maior que 11% ao mês.
 - Igual ou maior que 8% ao mês e menor que 11% ao mês.
28. Um lote de determinado produto custou R\$ 4.000,00. Foram vendidos 2/5 deste lote a R\$ 16,00 / kg. Numa segunda operação foram vendidos 5/6 do saldo, a R\$ 17 / kg. Numa terceira operação, foi vendido o restante a R\$ 14,50 /kg, obtendo-se R\$ 406,00. Assinale a alternativa correta, dentre as que seguem:
- O custo do produto foi menor que R\$ 14,20 / kg
 - O lote do produto tinha mais de 280 kg
 - O lucro sobre o custo foi menor que 14%
 - O lucro sobre a venda foi maior que 12%
29. Uma quantia foi dividida entre 4 meninos, em partes inversamente proporcionais às suas idades. Antônio tinha 4 anos; Carlos tinha 6 anos; João tinha 9 anos e Pedro tinha 12 anos. A diferença entre o que receberam Carlos e João foi de R\$ 3.200,00. Assinale a alternativa correta.
- Antônio e João receberam juntos R\$ 19.200,00
 - Antônio e Carlos receberam juntos R\$ 11.200,00
 - Carlos e Pedro receberam juntos R\$ 14.400,00
 - João e Pedro receberam juntos R\$ 24.000,00
30. Analise as afirmações abaixo quanto à sua veracidade ou não e após, assinale a alternativa correta.
- Se "x" é positivo, então $1/(1+x)$ é positivo.
 - O triplo de $3x$ é $6x$.
 - Se "y" é positivo, então $(2y)^{1/2}$ somente pode ser positivo.
 - Se "z" é negativo, então $(8z)^{1/3}$ somente pode ser negativo.
- Assim,
- Somente as afirmações I e IV são verdadeiras
 - Somente as afirmações II e III são verdadeiras
 - As afirmações II e IV são verdadeiras
 - As afirmações I e III são verdadeiras
31. As contravenções penais devem ser apreciadas e julgadas pelas(os):
- Varas da Infância e Juventude.
 - Varas Cíveis.
 - Juizados Especiais Criminais.
 - Varas das Execuções Criminais.
32. É competente para a celebração dos casamentos, verificação do processo de habilitação e exercício de atividades conciliatórias, sem caráter jurisdicional:
- Justiça de Paz.
 - Juizado Especial Cível.
 - Justiça Agrária.
 - Justiça Militar.
33. São vedações impostas aos juízes, com **EXCEÇÃO DE**:
- exercer a advocacia no juízo ou tribunal do qual se afastou, antes de decorridos três anos do afastamento do cargo por aposentadoria ou exoneração.
 - receber, a qualquer título ou pretexto, auxílios ou contribuições de pessoas físicas, entidades públicas ou privadas, ressalvadas as exceções previstas em lei.
 - dedicar-se à atividade político-partidária.
 - exercer, salvo quando em disponibilidade, outro cargo ou função.
34. Quando competente para a apreciação da causa, a inconstitucionalidade de lei ou de ato normativo do Poder Público somente poderá ser declarada:
- pelo voto da maioria dos membros presentes à sessão de julgamento do Tribunal de Justiça, apenas observando-se o *quórum* mínimo exigido para o desenvolvimento dos trabalhos.
 - pela unanimidade de votos dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto de dois terços dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria absoluta dos membros do Tribunal de Justiça.
35. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- a representação do Poder Judiciário estadual é exercitada pelo Presidente do Tribunal de Justiça.
 - o Tribunal de Justiça funciona em Plenário, em Câmaras Reunidas e em Câmaras Isoladas, sendo suas especialidades definidas em lei e no seu regimento interno.
 - o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor-Geral da Justiça são escolhidos, pela maioria dos membros efetivos do Tribunal de Justiça, para um mandato de dois anos, permitida uma única recondução ao mesmo cargo.
 - o Tribunal de Justiça, com sede na Capital e jurisdição em todo o Estado, é o órgão supremo do Poder Judiciário estadual.
36. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- as custas e emolumentos, por imposição constitucional, devem ser revertidos, também, ao custeio de ações e obras desenvolvidas pelos demais Poderes, desde que presente a finalidade de pacificação social.
 - as custas e demais despesas processuais dos serviços judiciais serão cobradas de acordo com a lei e recolhidas ao Fundo Especial de Modernização e Reaparelhamento do Judiciário.
 - ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira, cabendo ao Tribunal de Justiça elaborar sua proposta orçamentária dentro dos limites estipulados conjuntamente com os demais Poderes na lei de diretrizes orçamentárias.
 - é obrigatória a utilização do selo de fiscalização nas certidões e alvarás expedidos pelos serviços auxiliares da Justiça.

37. A escolha e subsequente nomeação para preenchimento das vagas oriundas do quinto constitucional no Tribunal de Justiça do Estado são efetuadas pelo:
- Presidente do Tribunal de Justiça.
 - Plenário do Tribunal de Justiça.
 - Presidente da Assembléia Legislativa.
 - Chefe do Poder Executivo.
38. São atribuições das Secretarias Judiciais, com **EXCEÇÃO DE**:
- prestar, pessoalmente ou por telefone, a qualquer pessoa – parte, procurador ou terceiro, informações sobre atos processuais, inclusive aqueles derivados de processos que correm em segredo de Justiça.
 - cumprir os despachos e as determinações do juiz, proceder às anotações referentes ao andamento dos feitos no sistema de computação e preparar expedientes para despachos e audiências.
 - expedir certidões extraídas dos autos, livros e demais papéis sob sua guarda e elaborar boletim diário contendo os despachos e demais atos judiciais para publicação no Diário da Justiça e intimação das partes.
 - receber os feitos judiciais, inquéritos, petições e demais documentos, procedendo à autuação, se for o caso, e levando ao juiz da vara para despacho.
39. Ao servidor do Poder Judiciário, além de exercer o seu cargo com dignidade, cumprindo as disposições legais, mantendo exemplar conduta na vida pública e privada, e dos demais deveres do funcionário público do Estado, incumbe:
- manter residência em qualquer ponto do território nacional.
 - exercer pessoalmente suas funções ou mediante delegação a terceiro, isso no caso de impossibilidade decorrente de falta justificada, situação em que o substituto poderá ser estranho ao quadro de pessoal do Poder Judiciário.
 - não receber custas, gratificações, bonificações ou quaisquer doações pela prática dos atos de seu ofício, salvo quando provenientes de entidades sem fins lucrativos ou em face do transcurso de datas festivas.
 - permanecer em seu local de trabalho durante o horário de expediente ou, por mais tempo, se a necessidade do serviço o exigir, só se ausentando por motivo justificado, comunicando imediatamente à autoridade a que estiver diretamente subordinado.
40. São casos que levam à demissão do servidor, com **EXCEÇÃO DE**:
- ofensa física em serviço contra servidor ou particular, desde que não amparado por excludente de ilicitude, e reincidência na hipótese de insubordinação.
 - abandono do cargo e reincidência habitual em penalidade de suspensão, desde que superior a noventa dias no ano.
 - aplicação irregular de dinheiro público e recebimento indevido de custas.
 - condenação em crime perpetrado contra a Administração Pública e transgressão à proibição legal, se comprovada má-fé ou dolo.
41. A comunicação verbal é o modo de comunicação mais familiar e mais frequentemente usado. Em muitos cargos, ocupações e organizações, desenvolvemos uma linguagem especializada que frequentemente facilita comunicação entre o pessoal interno, impedindo, porém o entendimento por gente de fora. A esse fenômeno da comunicação chamamos de:
- Paralinguística.
 - Jargão.
 - Símbolo.
 - Gíria.
42. Alguns quesitos são fundamentais quando falamos do comportamento adequado para um profissional que executa atividades relacionadas ao atendimento telefônico. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange ao desempenho esperado em atendimento ao cliente.
- Diz-se no futebol, que “ninguém ganha jogo sozinho”, pois o futebol é um esporte coletivo. Nas atividades de um (a) telefonista tal afirmação é obsoleta, pois o trabalho é individual e o cliente não precisa de suporte de todos da equipe da organização.
 - Jamais poderemos entender o cliente e suas necessidades, sem um processo verdadeiro de escuta. Isso requer plena atenção.
 - Não importa se o cliente tem ou não razão, o que importa é o compromisso de fornecer o que o cliente necessita, de fornecer soluções rápidas e concretas.
 - A cada contato com a organização o cliente é impactado por alguma destas três formas: positiva, negativa e neutra. O efeito positivo causado no cliente advém se o cliente for tratado com alegria, atenção, sinceridade e humildade, retratando o profissionalismo necessário.
43. Sobre central telefônica PABX podemos afirmar que:
- Chamada de saída é a chamada originada fora do PABX, cujo destino são as linhas telefônicas conectadas ao mesmo.
 - Chamada entrante é a chamada originada por um dos ramais do PABX, cujo destino não é nenhum outro ramal do PABX.
 - Chamada interna é uma chamada originada em um ramal do PABX, cujo destino é outro ramal do mesmo PABX.
 - Enlace interno é o conjunto dos quatro primeiros números discados para realizar uma chamada de saída.
44. A telefonista precisa estar familiarizada com todas os serviços oferecidos pelo PABX. Assinale a alternativa **INCORRETA** sobre esses serviços.
- O estacionamento de linhas é um serviço que permite a Telefonista deixar uma linha aguardando para que possa atender outra.
 - É possível utilizar a captura geral de chamadas quando uma chamada entrante está sendo recebida e não há ninguém para atender no ramal atendente.
 - O serviço que possibilita que um ramal não receba nenhuma ligação, como se estivesse ocupado é o “não pertube”.
 - Ao chamar um ramal que está ocupado, é possível sinalizar para o usuário do ramal ocupado que precisa urgentemente falar com ele através do serviço denominado rechamada.
45. Muitas instituições/organizações estão mudando o sistema de telefonia, substituindo a Rede Telefônica Tradicional pelo sistema de Telefonia IP, mais moderno. Quando falamos em Telefonia IP apenas podemos afirmar que:
- As chamadas externas em todos os casos só podem ser efetuadas pela Telefonista.
 - A Telefonia IP é uma nova tecnologia de telefonia totalmente digital que permite a utilização do Protocolo Internet para a transmissão de voz, fax e outras formas de informação.
 - Na Telefonia IP é possível utilizar o *voice mail*, programa que permite efetuar ou receber chamadas através de um computador conectado à Internet.
 - Na Telefonia IP todos os ramais só podem ser acessados internamente.

46. O atributo funcional da personalidade, responsável pela vontade e pelos conceitos éticos e morais, que é composto das atitudes habituais de uma pessoa e de seu padrão consistente de respostas para as diversas situações é conhecido como:
- Empatia.
 - Personalidade.
 - Temperamento.
 - Caráter.
47. Assinale a única alternativa que mostra um telefone de emergência correto.
- Defesa Civil - 199
 - Corpo de Bombeiros - 192
 - Informador Telemar - 102
 - CEMAR - 120
48. Sobre as barreiras à comunicação eficaz, ou ruídos na comunicação, apenas está **INCORRETO** afirmar que:
- Uma das principais causas de muitas falhas de comunicação ocorre quando um ou mais dos participantes assume um comportamento defensivo.
 - Há diversas distrações comuns que podem reduzir a eficácia da comunicação, provocando o ruído na mesma.
 - As dificuldades físicas nunca inibem a transmissão e a recepção de uma mensagem.
 - A localização física e a proximidade entre transmissor e receptor também influenciam na eficácia da comunicação.
49. O código nacional também conhecido como código de área ou DDD identifica uma área geográfica específica do território nacional. Assinale a alternativa que mostra apenas códigos corretos nacionais utilizados nos Estados Brasileiros:
- Santa Catarina 51 / 53 / 54 / 55; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; Tocantins 63.
 - Rio Grande do Sul 47 / 48 / 49; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; São Paulo 21 / 22 / 24.
 - São Paulo 11 / 12 / 13 / 14 / 15 / 16 / 17 / 18 / 19; Rio de Janeiro 27 / 28; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99.
 - Acre 68; Maranhão 98 / 99; Distrito Federal 61; Rio de Janeiro 21 / 22 / 24.
50. O modo como interpretamos as mensagens de nossos órgãos dos sentidos, para dar alguma ordem e significado ao nosso meio ambiente é conhecido como:
- Diferenças individuais.
 - Comunicação.
 - Percepção.
 - Personalidade.
51. Assinale a única alternativa correta que mostra como fazer ligações DDI utilizando operadoras de telefonia fixa ou móvel.
- 00 + código da prestadora (se houver) + código DDI do país de destino + código da área da cidade + número do telefone.
 - 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 00 + código DDI do país de destino + código da prestadora + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 90 + 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
52. Sobre o relacionamento humano dentro das organizações, apenas está **INCORRETO** afirmar:
- É importante para a Telefonista, no seu relacionamento diário, estar sempre atenta às diferenças de personalidade de seus clientes e colegas, para poder adotar o melhor tipo de comportamento para a ocasião e situação.
 - Dentro das organizações, uma das principais qualidades desejáveis da Telefonista é sua capacidade de relacionar-se bem com os clientes externos e internos, preservando um clima organizacional adequado.
 - O autoconhecimento é fundamental nas relações humanas, pois quando uma pessoa compreende e aceita seu mundo pessoal, ela torna-se mais tolerante com o comportamento das outras pessoas.
 - Como primeiras etapas no estudo das relações humanas no trabalho devemos considerar: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não ser agressivo; não impor suas próprias idéias; não compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas.
53. A voz humana é uma verdadeira amostra de nossa personalidade, de nossas emoções e sentimentos. Como a utilizamos todo dia, nem percebemos que há alguns fatores que prejudicam seu funcionamento ao longo do tempo, principalmente no uso contínuo como nos casos da Telefonista. Assinale a alternativa correta sobre a voz:
- A voz é o resultado do equilíbrio entre duas forças: a força do ar que sai dos pulmões (aerodinâmica) e a força muscular da laringe (miolástica).
 - A voz se produz na faringe, que é um tubo que contém as cordas vocais.
 - O ato de pigarrear é um hábito vocal adequado, propiciando alívio e melhora da voz.
 - As pregas vocais não são afetadas pelo uso do cigarro.
54. Ao módulo de consulta da ANATEL que apresenta informações sobre as Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que podem completar chamadas das modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, originada de terminais fixos ou móveis pós-pagos, identificando os nomes das prestadoras habilitadas a realizar a chamada, seus códigos de seleção e os valores para cada minuto de ligação referentes aos seus planos básicos de serviço, denominamos:
- SICAP.
 - Ranking.
 - SIPT.
 - Portabilidade.
55. Assinale a única alternativa que **NÃO** caracteriza uma falta contra a ética do trabalho da Telefonista:
- Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, mantendo o espírito de equipe e observando as normas administrativas da empresa.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, adotando conduta egoísta na transmissão de experiências e conhecimentos.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento técnico e comportamental, fomentando a discórdia entre os colegas de trabalho.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, fazendo declarações que constituam perigo de divulgação.

56. As Centrais de Tanden são:
- As centrais telefônicas dentro de uma empresa, em contraposição às centrais telefônicas públicas.
 - As centrais que fazem a comutação de troncos entre centrais locais em uma área local ou região metropolitana e são empregadas para otimizar o encaminhamento do tráfego em uma região com grande número de centrais locais.
 - As centrais que concentram o tráfego e entrada e saída oriunda de outras centrais de uma mesma região para outras regiões.
 - As centrais responsáveis pelo gerenciamento da comutação de uma determinada área local aonde chegam às linhas de assinantes.
57. As companhias telefônicas oferecem alguns serviços. Assinale a única alternativa que caracteriza corretamente um destes serviços.
- Denominamos de chamadas de telefone para telefone (TT) no caso de contato ser feito com o posto telefônico da cidade da pessoa com quem você quer falar.
 - Denominamos de chamadas para determinada pessoa (DPA) quando você informa que a cobrança será feita contra o número chamado.
 - Denominamos de serviço de mensageiro quando você informa o nome da pessoa com quem você quer falar.
 - Denominamos de chamadas com aprazamento, quando você determina o horário mais conveniente para você falar.
58. As listas telefônicas impressas possuem uma seção classificada. Sobre essa seção podemos afirmar:
- A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de endereços dos estabelecimentos cadastrados.
 - A seção classificada é composta somente de telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de títulos que identificam ou designam o ramo de atividade ou produto.
 - A seção classificada é composta por telefones relacionados à indústria e comércio.
 - A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética das empresas cadastradas.
59. Assinale a única alternativa que demonstra corretamente o código de algumas operadoras de longa distância no Brasil:
- 21 - Embratel; 43 - Tim; 15 - Telefônica; 81 - Sermantel.
 - 31 - GVT; 41 - Oi; 23 - Intelig; 12 - CTBC Telefônica.
 - 41 - Sermantel; 25 - Intelig; 15 - Telefônica; 21 - Embratel.
 - 25 - GVT; 15 - Telefônica; 31 - Oi; 23 - Intelig; 41 - Tim.
60. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange as tarifas praticadas.
- Dada a intensa competição na prestação do serviço telefônico e a decorrente dinâmica nos preços praticados, estes podem variar de um dia para o outro, respeitando a divulgação prévia.
 - As informações sobre o plano de numeração e os impostos, são mantidas pela ANATEL e atualizadas mediante solicitações e comunicados das prestadoras.
 - Os valores informados de tarifa não valem para as chamadas telefônicas a cobrar, nem para as chamadas originadas de terminais pré-pagos.
 - As alterações nos valores das tarifas são objeto de anúncio público veiculado pelas prestadoras com antecedência mínima de dois dias da sua vigência.

- 1 O Parque Nacional dos Lençóis (PNL) é um paraíso ecológico com 155 mil hectares de dunas, rios, lagoas e manguezais. Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza. Suas paisagens são deslumbrantes: imensidões de areia que fazem o lugar assemelhar-se a um deserto, mas com características bem diferenciadas. Na verdade chove na região, que é banhada por rios. E são as chuvas, aliás, que garantem aos Lençóis algumas das suas paisagens mais belas. As águas pluviais formam lagoas que se espalham em praticamente toda a área do parque, compondo uma paisagem inigualável.
- 5 Algumas delas, como a Lagoa Azul e a Lagoa Bonita, já são famosas pela beleza e condições de banho. Os povoados de Caburé, Atins e Mandacaru são pontos de visita obrigatórios.

(adapt. de <http://www.turismo.ma.gov.br/pt/>)

1. Assinale a **única** frase que se **justifica** pelo texto.
- Entende-se, pela última frase do texto, que quem visitar o Parque Nacional dos Lençóis não poderá deixar de ir aos três lugarejos citados.
 - A beleza e as condições de banho desse Parque o transformaram em um paraíso ecológico.
 - O Parque Nacional dos Lençóis recebeu esse nome por ser um raro fenômeno geológico.
 - A mais bela paisagem dos Lençóis é formada pelas águas das chuvas.
2. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- Em povoados (linha 10) há idéia de pequenas aglomerações, aldeias.
 - deslumbrantes (linha 4) é o mesmo que agradáveis.
 - O advérbio aliás (linha 6) equivale a além disso.
 - A idéia de assemelhar-se (linha 4) equivale à idéia de parecer.
3. Assinale a alternativa com afirmação **ERRADA**.
- Em E são as chuvas (linha 6), o E pode ser eliminado, sem prejuízo para a compreensão da frase em que se encontra.
 - A expressão que é banhada por rios (linha 6) refere-se a região.
 - Em Atins e Mandacaru (linha 10), o e é elemento de ligação entre a oração em que essas palavras se encontram e a anterior.
 - Em mas com características bem diferenciadas (linha 5), a palavra mas tem idéia de oposição, em relação a fazem o lugar assemelhar-se a um deserto.
4. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Em algumas das suas paisagens mais belas (linhas 6-7) a palavra algumas refere-se a dunas e lagoas.
 - A palavra região (linha 4) faz o plural como imensidões (linha 5).
 - Em bem diferenciadas (linha 5) a palavra bem é advérbio; como tal, modifica o adjetivo.
 - Em Algumas delas (linha 9), há dois pronomes.

As questões 5 e 6 referem-se à frase abaixo.

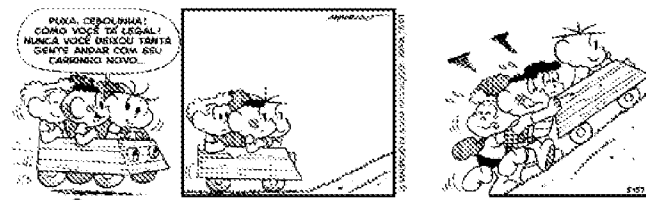
Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza.

5. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- A expressão Raro fenômeno geológico está separada por vírgula do restante da frase por ser um adjunto adverbial deslocado.
 - A expressão pela ação da natureza é agente da passiva.
 - A locução verbal foi formado indica que a oração está na voz passiva.
 - No texto, a locução verbal foi formado (linhas 2 e 3) refere-se ao Parque Nacional dos Lençóis.

6. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- Em ao longo de milhares de anos há ideia de tempo.
 - As palavras Raro e geológico são adjetivos.
 - Em pela ação da natureza há ideia de consequência.
 - As palavras milhares e natureza são, respectivamente, numeral e substantivo.
7. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Mamãe gosta de viajar; ela mesma programa seus roteiros preferidos.
 - Domingo chegamos a Alcântara no meio-dia e meio.
 - Aonde foste, depois de visitar a Chapada das Mangabeiras?
 - São, a agricultura e a pecuária, atividades importantes da economia maranhense.
8. Assinale a alternativa que apresenta todas as palavras com **ERRO** de grafia.
- excesso – exceção – através
 - empecilho – obcecado – obsessão
 - análise – atrás – atraso – pesquisa
 - advinhar – adevogado – mixto

Observe os quadrinhos abaixo, para responder às questões 9 e 10, em que Cascão fala para o amigo:

“Puxa, Cebolinha! Como você está legal! Nunca você deixou tanta gente andar com seu carrinho novo...”



Copyright © 2001 Mauricio de Sousa Produções Ltda. Todos os direitos reservados. 5157

9. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando a classe gramatical das palavras apresentadas.
- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. Puxa | () pronomes |
| 2. Cebolinha / Cascão | () substantivos comuns |
| 3. nunca | () substantivos próprios |
| 4. você / seu | () adjetivos |
| 5. gente / carrinho | () interjeição |
| 6. legal / novo | () advérbio |

Assinale a alternativa que antecede a sequência correta, de cima para baixo.

- 4 – 6 – 2 – 1 – 4 – 5
- 5 – 4 – 6 – 2 – 1 – 3
- 4 – 5 – 2 – 6 – 1 – 3
- 5 – 2 – 4 – 6 – 3 – 1

10. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- A palavra tá é gíria. Própria de linguagem do dia a dia, corresponde a está.
 - No terceiro quadrinho, a expressão do rosto dos meninos que empurram o carrinho transmite surpresa e infelicidade.
 - A palavra carrinho está no diminutivo.
 - Os pontos de exclamação e as reticências indicam a surpresa de Cascão, porque estava pensando que Cebolinha era generoso, convidando os amigos para andarem no carrinho.
11. São periféricos de entrada todos os seguintes, **EXCETO**:
- Mouse
 - Microfone
 - Modem
 - Caixa de Som
12. Quantos Bytes se têm em um Megabyte?
- 1.024
 - 1.000
 - 1.000.000
 - 1.048.576
13. O aplicativo gerenciador de arquivos e pastas que já vem instalado no Microsoft Windows XP em português é o?
- Gerenciador de Tarefas
 - Painel de Controle
 - Windows Explorer
 - Internet Explorer
14. No Microsoft Word 2007 em português, a ferramenta a ser utilizada para copiar formatação de um local e aplicá-la a outro é a(o):
- SmartArt.
 - Estilo rápido .
 - Copiar.
 - Formatar Pincel.
15. Este servidor é usado para resolver nomes consultados por um computador para endereços IP e que não podem ser resolvidos com o uso de informações de resolução de nomes locais. Está sendo feita referência a um servidor:
- DHCP
 - DNS
 - Gateway Padrão
 - SMTP
16. O que é um Pop-up?
- É um software que pode exibir anúncios, coletar informações sobre você ou alterar as configurações do computador, geralmente sem obter o seu consentimento.
 - É uma pequena janela do navegador da Web, que aparece no topo do site que você está visitando. Frequentemente são abertas assim que você entra no site e geralmente são criadas por anunciantes.
 - É uma maneira de enganar os usuários de computador para que eles revelem informações pessoais ou financeiras através de uma mensagem de email ou site, normalmente uma mensagem de email que parece uma nota oficial de uma fonte confiável como um banco, uma empresa de cartão de crédito ou um comerciante online de boa reputação.
 - É qualquer programa que automaticamente executa, mostra ou baixa publicidade para o computador depois de instalado ou enquanto a aplicação é executada.
17. No Microsoft Outlook 2007 em português, o campo no qual deverá ser inserido o endereço de email que desejamos que não apareça para os demais destinatários da mensagem é o:
- Assunto
 - Cc
 - Para
 - Cco
18. São extensões padrão de arquivos compactados todas as seguintes, **EXCETO**:
- PPT
 - CAB
 - RAR
 - ZIP
19. O Microsoft Word é classificado como sendo um:
- Software aplicativo.
 - Software de sistema operacional.
 - Software de atualização de EPROM.
 - Hardware de entrada
20. São ferramentas de busca (search engines) na internet todas as seguintes, **EXCETO**:
- Google
 - Bing
 - Yahoo
 - Twitter
21. Um colégio tem 878 alunos; destes 488 alunos jogam futebol; 379 alunos praticam atletismo e 64 não jogam futebol nem praticam atletismo. Assinale a alternativa correta, dentre as apresentadas a seguir:
- 499 alunos só jogam futebol.
 - 326 alunos só praticam atletismo.
 - 761 alunos praticam atletismo ou jogam futebol.
 - 106 alunos praticam atletismo e jogam futebol.
22. Calcule a expressão
 $X = (0,9444 \dots - 0,3636 \dots) / (1/3 + 0,222 \dots)$
- $X = 1\ 284/625$
 - $X = 1,04544$
 - $X = 1\ 1/22$
 - $X = 1,046486$
23. Dada a sentença: $(p > q)$ e $(r < q)$ e $(s > r)$ e $(t < r)$ e $(u > s)$, indique dentre as alternativas a seguir, aquela que **necessariamente** é verdadeira:
- $p > t$
 - $u > q$
 - $p > s$
 - $q < s$
24. Um jardineiro deseja plantar 72 mudas de rosas, 24 mudas de palmas, 60 mudas de lírios e 36 mudas de hortências no menor número de canteiros possível. Cada canteiro conterà uma só espécie de flor. Todos os canteiros devem ter o mesmo número de mudas. Assinale a alternativa correta, dentre as que se apresentam a seguir.
- Serão plantados 7 canteiros com palmas e hortências.
 - Serão plantados 5 canteiros com rosas e palmas.
 - Serão plantados 8 canteiros com lírios e hortências.
 - Serão plantados 9 canteiros com rosas e lírios.

25. Um tanque de 24 m^3 foi esvaziado por duas torneiras abertas ao mesmo tempo, em 5 horas. Uma destas torneiras sozinha consegue esvaziar o referido tanque em 8 horas. Em quanto tempo a segunda torneira esvaziará, sozinha, um tanque de 210 dm^3 ?
- 110 horas e 40 minutos
 - 70 minutos
 - 7 minutos
 - 11 horas e 40 minutos
26. Uma duplicata cujo valor original era R\$ 450,00 foi paga 22 dias após o vencimento, tendo o devedor pago R\$ 509,40. Os encargos (multa e juros) foram de:
- 1,32% ao mês
 - 1,54% ao mês
 - 2/5 % ao dia
 - 3/5 % ao dia
27. Uma pessoa comprou uma geladeira no dia 30 de junho, no valor de R\$ 900,00. A loja ofereceu as seguintes condições de pagamento: 1) À vista, no ato de compra (dia 30.06), por R\$ 810,00 e 2) Em três parcelas iguais de R\$ 300,00, a primeira no ato da compra (30.06), a segunda 30 dias após a primeira, 60 dias após a compra. Qual a taxa de juros que a loja está praticando?
- Igual ou maior que 8% ao mês e menor que 11% ao mês.
 - Igual ou maior que 11% ao mês.
 - Igual ou maior que 5% ao mês e menor que 8% ao mês.
 - Igual ou maior que 2% ao mês e menor que 5% ao mês.
28. Um lote de determinado produto custou R\$ 4.000,00. Foram vendidos 2/5 deste lote a R\$ 16,00 / kg. Numa segunda operação foram vendidos 5/6 do saldo, a R\$ 17 / kg. Numa terceira operação, foi vendido o restante a R\$ 14,50 /kg, obtendo-se R\$ 406,00. Assinale a alternativa correta, dentre as que seguem:
- O lucro sobre o custo foi menor que 14%
 - O lote do produto tinha mais de 280 kg
 - O custo do produto foi menor que R\$ 14,20 / kg
 - O lucro sobre a venda foi maior que 12%
29. Uma quantia foi dividida entre 4 meninos, em partes inversamente proporcionais às suas idades. Antônio tinha 4 anos; Carlos tinha 6 anos; João tinha 9 anos e Pedro tinha 12 anos. A diferença entre o que receberam Carlos e João foi de R\$ 3.200,00. Assinale a alternativa correta.
- Carlos e Pedro receberam juntos R\$ 14.400,00
 - Antônio e João receberam juntos R\$ 19.200,00
 - Antônio e Carlos receberam juntos R\$ 11.200,00
 - João e Pedro receberam juntos R\$ 24.000,00
30. Analise as afirmações abaixo quanto à sua veracidade ou não e após, assinale a alternativa correta.
- Se "x" é positivo, então $1/(1+x)$ é positivo.
 - O triplo de $3x$ é $6x$.
 - Se "y" é positivo, então $(2y)^{1/2}$ somente pode ser positivo.
 - Se "z" é negativo, então $(8z)^{1/3}$ somente pode ser negativo.
- Assim,
- Somente as afirmações I e IV são verdadeiras
 - Somente as afirmações II e III são verdadeiras
 - As afirmações II e IV são verdadeiras
 - As afirmações I e III são verdadeiras
31. As contravenções penais devem ser apreciadas e julgadas pelas(os):
- Varas das Execuções Criminais.
 - Varas da Infância e Juventude.
 - Varas Cíveis.
 - Juizados Especiais Criminais.
32. É competente para a celebração dos casamentos, verificação do processo de habilitação e exercício de atividades conciliatórias, sem caráter jurisdicional:
- Justiça Agrária.
 - Justiça Militar.
 - Juizado Especial Cível.
 - Justiça de Paz.
33. São vedações impostas aos juizes, com **EXCEÇÃO DE**:
- exercer a advocacia no juízo ou tribunal do qual se afastou, antes de decorridos três anos do afastamento do cargo por aposentadoria ou exoneração.
 - exercer, salvo quando em disponibilidade, outro cargo ou função.
 - receber, a qualquer título ou pretexto, auxílios ou contribuições de pessoas físicas, entidades públicas ou privadas, ressalvadas as exceções previstas em lei.
 - dedicar-se à atividade político-partidária.
34. Quando competente para a apreciação da causa, a inconstitucionalidade de lei ou de ato normativo do Poder Público somente poderá ser declarada:
- pelo voto de dois terços dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria dos membros presentes à sessão de julgamento do Tribunal de Justiça, apenas observando-se o *quórum* mínimo exigido para o desenvolvimento dos trabalhos.
 - pela unanimidade de votos dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria absoluta dos membros do Tribunal de Justiça.
35. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor-Geral da Justiça são escolhidos, pela maioria dos membros efetivos do Tribunal de Justiça, para um mandato de dois anos, permitida uma única recondução ao mesmo cargo.
 - o Tribunal de Justiça funciona em Plenário, em Câmaras Reunidas e em Câmaras Isoladas, sendo suas especialidades definidas em lei e no seu regimento interno.
 - o Tribunal de Justiça, com sede na Capital e jurisdição em todo o Estado, é o órgão supremo do Poder Judiciário estadual.
 - a representação do Poder Judiciário estadual é exercitada pelo Presidente do Tribunal de Justiça.
36. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- as custas e emolumentos, por imposição constitucional, devem ser revertidos, também, ao custeio de ações e obras desenvolvidas pelos demais Poderes, desde que presente a finalidade de pacificação social.
 - as custas e demais despesas processuais dos serviços judiciais serão cobradas de acordo com a lei e recolhidas ao Fundo Especial de Modernização e Reaparelhamento do Judiciário.
 - ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira, cabendo ao Tribunal de Justiça elaborar sua proposta orçamentária dentro dos limites estipulados conjuntamente com os demais Poderes na lei de diretrizes orçamentárias.
 - é obrigatória a utilização do selo de fiscalização nas certidões e alvarás expedidos pelos serviços auxiliares da Justiça.

37. A escolha e subsequente nomeação para preenchimento das vagas oriundas do quinto constitucional no Tribunal de Justiça do Estado são efetuadas pelo:
- Presidente da Assembléia Legislativa.
 - Presidente do Tribunal de Justiça.
 - Chefe do Poder Executivo.
 - Plenário do Tribunal de Justiça.
38. São atribuições das Secretarias Judiciais, com **EXCEÇÃO DE**:
- cumprir os despachos e as determinações do juiz, proceder às anotações referentes ao andamento dos feitos no sistema de computação e preparar expedientes para despachos e audiências.
 - prestar, pessoalmente ou por telefone, a qualquer pessoa – parte, procurador ou terceiro, informações sobre atos processuais, inclusive aqueles derivados de processos que correm em segredo de Justiça.
 - expedir certidões extraídas dos autos, livros e demais papéis sob sua guarda e elaborar boletim diário contendo os despachos e demais atos judiciais para publicação no Diário da Justiça e intimação das partes.
 - receber os feitos judiciais, inquéritos, petições e demais documentos, procedendo à autuação, se for o caso, e levando ao juiz da vara para despacho.
39. Ao servidor do Poder Judiciário, além de exercer o seu cargo com dignidade, cumprindo as disposições legais, mantendo exemplar conduta na vida pública e privada, e dos demais deveres do funcionário público do Estado, incumbe:
- não receber custas, gratificações, bonificações ou quaisquer doações pela prática dos atos de seu ofício, salvo quando provenientes de entidades sem fins lucrativos ou em face do transcurso de datas festivas.
 - manter residência em qualquer ponto do território nacional.
 - permanecer em seu local de trabalho durante o horário de expediente ou, por mais tempo, se a necessidade do serviço o exigir, só se ausentando por motivo justificado, comunicando imediatamente à autoridade a que estiver diretamente subordinado.
 - exercer pessoalmente suas funções ou mediante delegação a terceiro, isso no caso de impossibilidade decorrente de falta justificada, situação em que o substituto poderá ser estranho ao quadro de pessoal do Poder Judiciário.
40. São casos que levam à demissão do servidor, com **EXCEÇÃO DE**:
- condenação em crime perpetrado contra a Administração Pública e transgressão à proibição legal, se comprovada má-fé ou dolo.
 - abandono do cargo e reincidência habitual em penalidade de suspensão, desde que superior a noventa dias no ano.
 - aplicação irregular de dinheiro público e recebimento indevido de custas.
 - ofensa física em serviço contra servidor ou particular, desde que não amparado por excludente de ilicitude, e reincidência na hipótese de insubordinação.
41. A comunicação verbal é o modo de comunicação mais familiar e mais frequentemente usado. Em muitos cargos, ocupações e organizações, desenvolvemos uma linguagem especializada que frequentemente facilita comunicação entre o pessoal interno, impedindo, porém o entendimento por gente de fora. A esse fenômeno da comunicação chamamos de:
- Paralinguística.
 - Jargão.
 - Gíria.
 - Símbolo.
42. Alguns quesitos são fundamentais quando falamos do comportamento adequado para um profissional que executa atividades relacionadas ao atendimento telefônico. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange ao desempenho esperado em atendimento ao cliente.
- A cada contato com a organização o cliente é impactado por alguma destas três formas: positiva, negativa e neutra. O efeito positivo causado no cliente advém se o cliente for tratado com alegria, atenção, sinceridade e humildade, retratando o profissionalismo necessário.
 - Não importa se o cliente tem ou não razão, o que importa é o compromisso de fornecer o que o cliente necessita, de fornecer soluções rápidas e concretas.
 - Jamais poderemos entender o cliente e suas necessidades, sem um processo verdadeiro de escuta. Isso requer plena atenção.
 - Diz-se no futebol, que “ninguém ganha jogo sozinho”, pois o futebol é um esporte coletivo. Nas atividades de um (a) telefonista tal afirmação é obsoleta, pois o trabalho é individual e o cliente não precisa de suporte de todos da equipe da organização.
43. Sobre central telefônica PABX podemos afirmar que:
- Chamada entrante é a chamada originada por um dos ramais do PABX, cujo destino não é nenhum outro ramal do PABX.
 - Chamada de saída é a chamada originada fora do PABX, cujo destino são as linhas telefônicas conectadas ao mesmo.
 - Chamada interna é uma chamada originada em um ramal do PABX, cujo destino é outro ramal do mesmo PABX.
 - Enlace interno é o conjunto dos quatro primeiros números discados para realizar uma chamada de saída.
44. A telefonista precisa estar familiarizada com todas os serviços oferecidos pelo PABX. Assinale a alternativa **INCORRETA** sobre esses serviços.
- É possível utilizar a captura geral de chamadas quando uma chamada entrante está sendo recebida e não há ninguém para atender no ramal atendente.
 - O estacionamento de linhas é um serviço que permite a Telefonista deixar uma linha aguardando para que possa atender outra.
 - O serviço que possibilita que um ramal não receba nenhuma ligação, como se estivesse ocupado é o “não pertube”.
 - Ao chamar um ramal que está ocupado, é possível sinalizar para o usuário do ramal ocupado que precisa urgentemente falar com ele através do serviço denominado rechamada.
45. Muitas instituições/organizações estão mudando o sistema de telefonia, substituindo a Rede Telefônica Tradicional pelo sistema de Telefonia IP, mais moderno. Quando falamos em Telefonia IP apenas podemos afirmar que:
- Na Telefonia IP todos os ramais só podem ser acessados internamente.
 - Na Telefonia IP é possível utilizar o *voice mail*, programa que permite efetuar ou receber chamadas através de um computador conectado à Internet.
 - A Telefonia IP é uma nova tecnologia de telefonia totalmente digital que permite a utilização do Protocolo Internet para a transmissão de voz, fax e outras formas de informação.
 - As chamadas externas em todos os casos só podem ser efetuadas pela Telefonista.

46. O atributo funcional da personalidade, responsável pela vontade e pelos conceitos éticos e morais, que é composto das atitudes habituais de uma pessoa e de seu padrão consistente de respostas para as diversas situações é conhecido como:
- Personalidade.
 - Empatia.
 - Caráter.
 - Temperamento.
47. Assinale a única alternativa que mostra um telefone de emergência correto.
- Corpo de Bombeiros - 192
 - Defesa Civil - 199
 - CEMAR - 120
 - Informador Telemar - 102
48. Sobre as barreiras à comunicação eficaz, ou ruídos na comunicação, apenas está **INCORRETO** afirmar que:
- As dificuldades físicas nunca inibem a transmissão e a recepção de uma mensagem.
 - A localização física e a proximidade entre transmissor e receptor também influenciam na eficácia da comunicação.
 - Há diversas distrações comuns que podem reduzir a eficácia da comunicação, provocando o ruído na mesma.
 - Uma das principais causas de muitas falhas de comunicação ocorre quando um ou mais dos participantes assume um comportamento defensivo.
49. O código nacional também conhecido como código de área ou DDD identifica uma área geográfica específica do território nacional. Assinale a alternativa que mostra apenas códigos corretos nacionais utilizados nos Estados Brasileiros:
- Rio Grande do Sul 47 / 48 / 49; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; São Paulo 21 / 22 / 24.
 - Santa Catarina 51 / 53 / 54 / 55; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; Tocantins 63.
 - São Paulo 11 / 12 / 13 / 14 / 15 / 16 / 17 / 18 / 19; Rio de Janeiro 27 / 28; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99.
 - Acre 68; Maranhão 98 / 99; Distrito Federal 61; Rio de Janeiro 21 / 22 / 24.
50. O modo como interpretamos as mensagens de nossos órgãos dos sentidos, para dar alguma ordem e significado ao nosso meio ambiente é conhecido como:
- Percepção.
 - Personalidade.
 - Diferenças individuais.
 - Comunicação.
51. Assinale a única alternativa correta que mostra como fazer ligações DDI utilizando operadoras de telefonia fixa ou móvel.
- 00 + código DDI do país de destino + código da prestadora + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 00 + código da prestadora (se houver) + código DDI do país de destino + código da área da cidade + número do telefone.
 - 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 90 + 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
52. Sobre o relacionamento humano dentro das organizações, apenas está **INCORRETO** afirmar:
- Dentro das organizações, uma das principais qualidades desejáveis da Telefonista é sua capacidade de relacionar-se bem com os clientes externos e internos, preservando um clima organizacional adequado.
 - Como primeiras etapas no estudo das relações humanas no trabalho devemos considerar: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não ser agressivo; não impor suas próprias idéias; não compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas.
 - O autoconhecimento é fundamental nas relações humanas, pois quando uma pessoa compreende e aceita seu mundo pessoal, ela torna-se mais tolerante com o comportamento das outras pessoas.
 - É importante para a Telefonista, no seu relacionamento diário, estar sempre atenta às diferenças de personalidade de seus clientes e colegas, para poder adotar o melhor tipo de comportamento para a ocasião e situação.
53. A voz humana é uma verdadeira amostra de nossa personalidade, de nossas emoções e sentimentos. Como a utilizamos todo dia, nem percebemos que há alguns fatores que prejudicam seu funcionamento ao longo do tempo, principalmente no uso contínuo como nos casos da Telefonista. Assinale a alternativa correta sobre a voz:
- As pregas vocais não são afetadas pelo uso do cigarro.
 - A voz se produz na faringe, que é um tubo que contém as cordas vocais.
 - A voz é o resultado do equilíbrio entre duas forças: a força do ar que sai dos pulmões (aerodinâmica) e a força muscular da laringe (miolástica).
 - O ato de pigarrear é um hábito vocal adequado, propiciando alívio e melhora da voz.
54. Ao módulo de consulta da ANATEL que apresenta informações sobre as Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que podem completar chamadas das modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, originada de terminais fixos ou móveis pós-pagos, identificando os nomes das prestadoras habilitadas a realizar a chamada, seus códigos de seleção e os valores para cada minuto de ligação referentes aos seus planos básicos de serviço, denominamos:
- Ranking.
 - SIPT.
 - Portabilidade.
 - SICAP.
55. Assinale a única alternativa que **NÃO** caracteriza uma falta contra a ética do trabalho da Telefonista:
- Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, fazendo declarações que constituam perigo de divulgação.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento técnico e comportamental, fomentando a discórdia entre os colegas de trabalho.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, mantendo o espírito de equipe e observando as normas administrativas da empresa.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, adotando conduta egoísta na transmissão de experiências e conhecimentos.

56. As Centrais de Tanden são:
- As centrais telefônicas dentro de uma empresa, em contraposição às centrais telefônicas públicas.
 - As centrais responsáveis pelo gerenciamento da comutação de uma determinada área local aonde chegam às linhas de assinantes.
 - As centrais que fazem a comutação de troncos entre centrais locais em uma área local ou região metropolitana e são empregadas para otimizar o encaminhamento do tráfego em uma região com grande número de centrais locais.
 - As centrais que concentram o tráfego e entrada e saída oriunda de outras centrais de uma mesma região para outras regiões.
57. As companhias telefônicas oferecem alguns serviços. Assinale a única alternativa que caracteriza corretamente um destes serviços.
- Denominamos de serviço de mensageiro quando você informa o nome da pessoa com quem você quer falar.
 - Denominamos de chamadas para determinada pessoa (DPA) quando você informa que a cobrança será feita contra o número chamado.
 - Denominamos de chamadas de telefone para telefone (TT) no caso de contato ser feito com o posto telefônico da cidade da pessoa com quem você quer falar.
 - Denominamos de chamadas com aprazamento, quando você determina o horário mais conveniente para você falar.
58. As listas telefônicas impressas possuem uma seção classificada. Sobre essa seção podemos afirmar:
- A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de endereços dos estabelecimentos cadastrados.
 - A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética das empresas cadastradas.
 - A seção classificada é composta somente de telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de títulos que identificam ou designam o ramo de atividade ou produto.
 - A seção classificada é composta por telefones relacionados à indústria e comércio.
59. Assinale a única alternativa que demonstra corretamente o código de algumas operadoras de longa distância no Brasil:
- 31 - GVT; 41 - Oi; 23 – Intelig; 12 – CTBC Telefônica.
 - 25 – GVT; 15 - Telefônica; 31 – Oi; 23 - Intelig; 41 – Tim.
 - 21 - Embratel; 43 - Tim; 15 – Telefônica; 81 - Sermantel.
 - 41 - Sermantel; 25 - Intelig; 15 - Telefônica; 21 - Embratel.
60. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange as tarifas praticadas.
- As informações sobre o plano de numeração e os impostos, são mantidas pela ANATEL e atualizadas mediante solicitações e comunicados das prestadoras.
 - As alterações nos valores das tarifas são objeto de anúncio público veiculado pelas prestadoras com antecedência mínima de dois dias da sua vigência.
 - Os valores informados de tarifa não valem para as chamadas telefônicas a cobrar, nem para as chamadas originadas de terminais pré-pagos.
 - Dada a intensa competição na prestação do serviço telefônico e a decorrente dinâmica nos preços praticados, estes podem variar de um dia para o outro, respeitando a divulgação prévia.

- 1 O Parque Nacional dos Lençóis (PNL) é um paraíso ecológico com 155 mil hectares de dunas, rios, lagoas e manguezais. Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza. Suas paisagens são deslumbrantes: imensidões de areia que fazem o lugar assemelhar-se a um deserto, mas com características bem diferenciadas. Na verdade chove na região, que é banhada por rios. E são as chuvas, aliás, que garantem aos Lençóis algumas das suas paisagens mais belas. As águas pluviais formam lagoas que se espalham em praticamente toda a área do parque, compondo uma paisagem inigualável.
- 5 Algumas delas, como a Lagoa Azul e a Lagoa Bonita, já são famosas pela beleza e condições de banho. Os povoados de Caburé, Atins e Mandacaru são pontos de visita obrigatórios.

(adapt. de <http://www.turismo.ma.gov.br/pt/>)

1. Assinale a **única** frase que se **justifica** pelo texto.
- O Parque Nacional dos Lençóis recebeu esse nome por ser um raro fenômeno geológico.
 - A beleza e as condições de banho desse Parque o transformaram em um paraíso ecológico.
 - A mais bela paisagem dos Lençóis é formada pelas águas das chuvas.
 - Entende-se, pela última frase do texto, que quem visitar o Parque Nacional dos Lençóis não poderá deixar de ir aos três lugarejos citados.
2. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- O advérbio aliás (linha 6) equivale a além disso.
 - A ideia de assemelhar-se (linha 4) equivale à ideia de parecer.
 - deslumbrantes (linha 4) é o mesmo que agradáveis.
 - Em povoados (linha 10) há ideia de pequenas aglomerações, aldeias.
3. Assinale a alternativa com afirmação **ERRADA**.
- Em mas com características bem diferenciadas (linha 5), a palavra mas tem ideia de oposição, em relação a fazem o lugar assemelhar-se a um deserto.
 - A expressão que é banhada por rios (linha 6) refere-se a região.
 - Em E são as chuvas (linha 6), o E pode ser eliminado, sem prejuízo para a compreensão da frase em que se encontra.
 - Em Atins e Mandacaru (linha 10), o e é elemento de ligação entre a oração em que essas palavras se encontram e a anterior.
4. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Em algumas das suas paisagens mais belas (linhas 6-7) a palavra algumas refere-se a dunas e lagoas.
 - Em Algumas delas (linha 9), há dois pronomes.
 - Em bem diferenciadas (linha 5) a palavra bem é advérbio; como tal, modifica o adjetivo.
 - A palavra região (linha 4) faz o plural como imensidões (linha 5).

As questões 5 e 6 referem-se à frase abaixo.

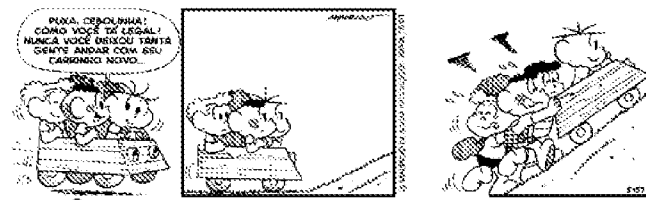
Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza.

5. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- A expressão pela ação da natureza é agente da passiva.
 - A locução verbal foi formado indica que a oração está na voz passiva.
 - No texto, a locução verbal foi formado (linhas 2 e 3) refere-se ao Parque Nacional dos Lençóis.
 - A expressão Raro fenômeno geológico está separada por vírgula do restante da frase por ser um adjunto adverbial deslocado.

6. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- Em ao longo de milhares de anos há ideia de tempo.
 - As palavras Raro e geológico são adjetivos.
 - Em pela ação da natureza há ideia de consequência.
 - As palavras milhares e natureza são, respectivamente, numeral e substantivo.
7. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Domingo chegamos a Alcântara no meio-dia e meio.
 - Mamãe gosta de viajar; ela mesma programa seus roteiros preferidos.
 - São, a agricultura e a pecuária, atividades importantes da economia maranhense.
 - Aonde foste, depois de visitar a Chapada das Mangabeiras?
8. Assinale a alternativa que apresenta todas as palavras com **ERRO** de grafia.
- empecilho – obcecado – obsessão
 - advinhar – adevogado – mixto
 - análise – atrás – atraso – pesquisa
 - excesso – exceção – através

Observe os quadrinhos abaixo, para responder às questões 9 e 10, em que Cascão fala para o amigo:

“Puxa, Cebolinha! Como você está legal! Nunca você deixou tanta gente andar com seu carrinho novo...”



Copyright © 2001 Mauricio de Sousa Produções Ltda. Todos os direitos reservados. 5157

9. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando a classe gramatical das palavras apresentadas.
- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. Puxa | () pronomes |
| 2. Cebolinha / Cascão | () substantivos comuns |
| 3. nunca | () substantivos próprios |
| 4. você / seu | () adjetivos |
| 5. gente / carrinho | () interjeição |
| 6. legal / novo | () advérbio |

Assinale a alternativa que antecede a sequência correta, de cima para baixo.

- 4 – 6 – 2 – 1 – 4 – 5
- 5 – 4 – 6 – 2 – 1 – 3
- 5 – 2 – 4 – 6 – 3 – 1
- 4 – 5 – 2 – 6 – 1 – 3

10. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- A palavra tá é gíria. Própria de linguagem do dia a dia, corresponde a está.
 - A palavra carrinho está no diminutivo.
 - Os pontos de exclamação e as reticências indicam a surpresa de Cascão, porque estava pensando que Cebolinha era generoso, convidando os amigos para andarem no carrinho.
 - No terceiro quadrinho, a expressão do rosto dos meninos que empurram o carrinho transmite surpresa e infelicidade.
11. São periféricos de entrada todos os seguintes, **EXCETO**:
- Caixa de Som
 - Mouse
 - Modem
 - Microfone
12. Quantos Bytes se têm em um Megabyte?
- 1.000
 - 1.048.576
 - 1.024
 - 1.000.000
13. O aplicativo gerenciador de arquivos e pastas que já vem instalado no Microsoft Windows XP em português é o?
- Windows Explorer
 - Gerenciador de Tarefas
 - Painel de Controle
 - Internet Explorer
14. No Microsoft Word 2007 em português, a ferramenta a ser utilizada para copiar formatação de um local e aplicá-la a outro é a(o):
- Copiar.
 - Formatar Pincel.
 - Estilo rápido .
 - SmartArt.
15. Este servidor é usado para resolver nomes consultados por um computador para endereços IP e que não podem ser resolvidos com o uso de informações de resolução de nomes locais. Está sendo feita referência a um servidor:
- Gateway Padrão
 - DNS
 - SMTP
 - DHCP
16. O que é um Pop-up?
- É uma maneira de enganar os usuários de computador para que eles revelem informações pessoais ou financeiras através de uma mensagem de email ou site, normalmente uma mensagem de email que parece uma nota oficial de uma fonte confiável como um banco, uma empresa de cartão de crédito ou um comerciante online de boa reputação.
 - É qualquer programa que automaticamente executa, mostra ou baixa publicidade para o computador depois de instalado ou enquanto a aplicação é executada.
 - É um software que pode exibir anúncios, coletar informações sobre você ou alterar as configurações do computador, geralmente sem obter o seu consentimento.
 - É uma pequena janela do navegador da Web, que aparece no topo do site que você está visitando. Frequentemente são abertas assim que você entra no site e geralmente são criadas por anunciantes.
17. No Microsoft Outlook 2007 em português, o campo no qual deverá ser inserido o endereço de email que desejamos que não apareça para os demais destinatários da mensagem é o:
- Cc
 - Assunto
 - Para
 - Cco
18. São extensões padrão de arquivos compactados todas as seguintes, **EXCETO**:
- CAB
 - RAR
 - PPT
 - ZIP
19. O Microsoft Word é classificado como sendo um:
- Software de sistema operacional.
 - Software de atualização de EPROM.
 - Software aplicativo.
 - Hardware de entrada
20. São ferramentas de busca (search engines) na internet todas as seguintes, **EXCETO**:
- Twitter
 - Google
 - Yahoo
 - Bing
21. Um colégio tem 878 alunos; destes 488 alunos jogam futebol; 379 alunos praticam atletismo e 64 não jogam futebol nem praticam atletismo. Assinale a alternativa correta, dentre as apresentadas a seguir:
- 106 alunos praticam atletismo e jogam futebol.
 - 499 alunos só jogam futebol.
 - 326 alunos só praticam atletismo.
 - 761 alunos praticam atletismo ou jogam futebol.
22. Calcule a expressão
 $X = (0,9444 \dots - 0,3636 \dots) / (1/3 + 0,222 \dots)$
- $X = 1,046486$
 - $X = 1 \frac{1}{22}$
 - $X = 1 \frac{284}{625}$
 - $X = 1,04544$
23. Dada a sentença: $(p > q)$ e $(r < q)$ e $(s > r)$ e $(t < r)$ e $(u > s)$, indique dentre as alternativas a seguir, aquela que **necessariamente** é verdadeira:
- $p > s$
 - $u > q$
 - $p > t$
 - $q < s$
24. Um jardineiro deseja plantar 72 mudas de rosas, 24 mudas de palmas, 60 mudas de lírios e 36 mudas de hortências no menor número de canteiros possível. Cada canteiro conterá uma só espécie de flor. Todos os canteiros devem ter o mesmo número de mudas. Assinale a alternativa correta, dentre as que se apresentam a seguir.
- Serão plantados 9 canteiros com rosas e lírios.
 - Serão plantados 5 canteiros com rosas e palmas.
 - Serão plantados 8 canteiros com lírios e hortências.
 - Serão plantados 7 canteiros com palmas e hortências.

25. Um tanque de 24 m^3 foi esvaziado por duas torneiras abertas ao mesmo tempo, em 5 horas. Uma destas torneiras sozinha consegue esvaziar o referido tanque em 8 horas. Em quanto tempo a segunda torneira esvaziará, sozinha, um tanque de 210 dm^3 ?
- 70 minutos
 - 7 minutos
 - 110 horas e 40 minutos
 - 11 horas e 40 minutos
26. Uma duplicata cujo valor original era R\$ 450,00 foi paga 22 dias após o vencimento, tendo o devedor pago R\$ 509,40. Os encargos (multa e juros) foram de:
- 2/5 % ao dia
 - 3/5 % ao dia
 - 1,32% ao mês
 - 1,54% ao mês
27. Uma pessoa comprou uma geladeira no dia 30 de junho, no valor de R\$ 900,00. A loja ofereceu as seguintes condições de pagamento: 1) À vista, no ato de compra (dia 30.06), por R\$ 810,00 e 2) Em três parcelas iguais de R\$ 300,00, a primeira no ato da compra (30.06), a segunda 30 dias após a primeira, 60 dias após a compra. Qual a taxa de juros que a loja está praticando?
- Igual ou maior que 11% ao mês.
 - Igual ou maior que 5% ao mês e menor que 8% ao mês.
 - Igual ou maior que 2% ao mês e menor que 5% ao mês.
 - Igual ou maior que 8% ao mês e menor que 11% ao mês.
28. Um lote de determinado produto custou R\$ 4.000,00. Foram vendidos 2/5 deste lote a R\$ 16,00 / kg. Numa segunda operação foram vendidos 5/6 do saldo, a R\$ 17 / kg. Numa terceira operação, foi vendido o restante a R\$ 14,50 /kg, obtendo-se R\$ 406,00. Assinale a alternativa correta, dentre as que seguem:
- O custo do produto foi menor que R\$ 14,20 / kg
 - O lucro sobre a venda foi maior que 12%
 - O lote do produto tinha mais de 280 kg
 - O lucro sobre o custo foi menor que 14%
29. Uma quantia foi dividida entre 4 meninos, em partes inversamente proporcionais às suas idades. Antônio tinha 4 anos; Carlos tinha 6 anos; João tinha 9 anos e Pedro tinha 12 anos. A diferença entre o que receberam Carlos e João foi de R\$ 3.200,00. Assinale a alternativa correta.
- João e Pedro receberam juntos R\$ 24.000,00
 - Antônio e João receberam juntos R\$ 19.200,00
 - Antônio e Carlos receberam juntos R\$ 11.200,00
 - Carlos e Pedro receberam juntos R\$ 14.400,00
30. Analise as afirmações abaixo quanto à sua veracidade ou não e após, assinale a alternativa correta.
- Se "x" é positivo, então $1/(1+x)$ é positivo.
 - O triplo de $3x$ é $6x$.
 - Se "y" é positivo, então $(2y)^{1/2}$ somente pode ser positivo.
 - Se "z" é negativo, então $(8z)^{1/3}$ somente pode ser negativo.
- Assim,
- Somente as afirmações I e IV são verdadeiras
 - As afirmações I a III são verdadeiras
 - As afirmações II a IV são verdadeiras
 - Somente as afirmações II e III são verdadeiras
31. As contravenções penais devem ser apreciadas e julgadas pelas(os):
- Varas da Infância e Juventude.
 - Varas das Execuções Criminais.
 - Varas Cíveis.
 - Juizados Especiais Criminais.
32. É competente para a celebração dos casamentos, verificação do processo de habilitação e exercício de atividades conciliatórias, sem caráter jurisdicional:
- Juizado Especial Cível.
 - Justiça Agrária.
 - Justiça de Paz.
 - Justiça Militar.
33. São vedações impostas ao juízes, com **EXCEÇÃO DE**:
- receber, a qualquer título ou pretexto, auxílios ou contribuições de pessoas físicas, entidades públicas ou privadas, ressalvadas as exceções previstas em lei.
 - exercer a advocacia no juízo ou tribunal do qual se afastou, antes de decorridos três anos do afastamento do cargo por aposentadoria ou exoneração.
 - dedicar-se à atividade político-partidária.
 - exercer, salvo quando em disponibilidade, outro cargo ou função.
34. Quando competente para a apreciação da causa, a inconstitucionalidade de lei ou de ato normativo do Poder Público somente poderá ser declarada:
- pelo voto de dois terços dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pela unanimidade de votos dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria absoluta dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria dos membros presentes à sessão de julgamento do Tribunal de Justiça, apenas observando-se o *quórum* mínimo exigido para o desenvolvimento dos trabalhos.
35. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- a representação do Poder Judiciário estadual é exercitada pelo Presidente do Tribunal de Justiça.
 - o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor-Geral da Justiça são escolhidos, pela maioria dos membros efetivos do Tribunal de Justiça, para um mandato de dois anos, permitida uma única recondução ao mesmo cargo.
 - o Tribunal de Justiça, com sede na Capital e jurisdição em todo o Estado, é o órgão supremo do Poder Judiciário estadual.
 - o Tribunal de Justiça funciona em Plenário, em Câmaras Reunidas e em Câmaras Isoladas, sendo suas especialidades definidas em lei e no seu regimento interno.
36. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- as custas e demais despesas processuais dos serviços judiciais serão cobradas de acordo com a lei e recolhidas ao Fundo Especial de Modernização e Reparelhamento do Judiciário.
 - ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira, cabendo ao Tribunal de Justiça elaborar sua proposta orçamentária dentro dos limites estipulados conjuntamente com os demais Poderes na lei de diretrizes orçamentárias.
 - é obrigatória a utilização do selo de fiscalização nas certidões e alvarás expedidos pelos serviços auxiliares da Justiça.
 - as custas e emolumentos, por imposição constitucional, devem ser revertidos, também, ao custeio de ações e obras desenvolvidas pelos demais Poderes, desde que presente a finalidade de pacificação social.

37. A escolha e subsequente nomeação para preenchimento das vagas oriundas do quinto constitucional no Tribunal de Justiça do Estado são efetuadas pelo:
- Plenário do Tribunal de Justiça.
 - Presidente do Tribunal de Justiça.
 - Chefe do Poder Executivo.
 - Presidente da Assembléia Legislativa.
38. São atribuições das Secretarias Judiciais, com **EXCEÇÃO DE**:
- prestar, pessoalmente ou por telefone, a qualquer pessoa – parte, procurador ou terceiro, informações sobre atos processuais, inclusive aqueles derivados de processos que correm em segredo de Justiça.
 - expedir certidões extraídas dos autos, livros e demais papéis sob sua guarda e elaborar boletim diário contendo os despachos e demais atos judiciais para publicação no Diário da Justiça e intimação das partes.
 - receber os feitos judiciais, inquéritos, petições e demais documentos, procedendo à autuação, se for o caso, e levando ao juiz da vara para despacho.
 - cumprir os despachos e as determinações do juiz, proceder às anotações referentes ao andamento dos feitos no sistema de computação e preparar expedientes para despachos e audiências.
39. Ao servidor do Poder Judiciário, além de exercer o seu cargo com dignidade, cumprindo as disposições legais, mantendo exemplar conduta na vida pública e privada, e dos demais deveres do funcionário público do Estado, incumbe:
- não receber custas, gratificações, bonificações ou quaisquer doações pela prática dos atos de seu ofício, salvo quando provenientes de entidades sem fins lucrativos ou em face do transcurso de datas festivas.
 - manter residência em qualquer ponto do território nacional.
 - exercer pessoalmente suas funções ou mediante delegação a terceiro, isso no caso de impossibilidade decorrente de falta justificada, situação em que o substituto poderá ser estranho ao quadro de pessoal do Poder Judiciário.
 - permanecer em seu local de trabalho durante o horário de expediente ou, por mais tempo, se a necessidade do serviço o exigir, só se ausentando por motivo justificado, comunicando imediatamente à autoridade a que estiver diretamente subordinado.
40. São casos que levam à demissão do servidor, com **EXCEÇÃO DE**:
- abandono do cargo e reincidência habitual em penalidade de suspensão, desde que superior a noventa dias no ano.
 - condenação em crime perpetrado contra a Administração Pública e transgressão à proibição legal, se comprovada má-fé ou dolo.
 - aplicação irregular de dinheiro público e recebimento indevido de custas.
 - ofensa física em serviço contra servidor ou particular, desde que não amparado por excludente de ilicitude, e reincidência na hipótese de insubordinação.
41. A comunicação verbal é o modo de comunicação mais familiar e mais frequentemente usado. Em muitos cargos, ocupações e organizações, desenvolvemos uma linguagem especializada que frequentemente facilita comunicação entre o pessoal interno, impedindo, porém o entendimento por gente de fora. A esse fenômeno da comunicação chamamos de:
- Jargão.
 - Paralinguística.
 - Símbolo.
 - Gíria.
42. Alguns quesitos são fundamentais quando falamos do comportamento adequado para um profissional que executa atividades relacionadas ao atendimento telefônico. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange ao desempenho esperado em atendimento ao cliente.
- A cada contato com a organização o cliente é impactado por alguma destas três formas: positiva, negativa e neutra. O efeito positivo causado no cliente advém se o cliente for tratado com alegria, atenção, sinceridade e humildade, retratando o profissionalismo necessário.
 - Não importa se o cliente tem ou não razão, o que importa é o compromisso de fornecer o que o cliente necessita, de fornecer soluções rápidas e concretas.
 - Diz-se no futebol, que “ninguém ganha jogo sozinho”, pois o futebol é um esporte coletivo. Nas atividades de um (a) telefonista tal afirmação é obsoleta, pois o trabalho é individual e o cliente não precisa de suporte de todos da equipe da organização.
 - Jamais poderemos entender o cliente e suas necessidades, sem um processo verdadeiro de escuta. Isso requer plena atenção.
43. Sobre central telefônica PABX podemos afirmar que:
- Chamada interna é uma chamada originada em um ramal do PABX, cujo destino é outro ramal do mesmo PABX.
 - Chamada entrante é a chamada originada por um dos ramais do PABX, cujo destino não é nenhum outro ramal do PABX.
 - Enlace interno é o conjunto dos quatro primeiros números discados para realizar uma chamada de saída.
 - Chamada de saída é a chamada originada fora do PABX, cujo destino são as linhas telefônicas conectadas ao mesmo.
44. A telefonista precisa estar familiarizada com todas os serviços oferecidos pelo PABX. Assinale a alternativa **INCORRETA** sobre esses serviços.
- Ao chamar um ramal que está ocupado, é possível sinalizar para o usuário do ramal ocupado que precisa urgentemente falar com ele através do serviço denominado rechamada.
 - É possível utilizar a captura geral de chamadas quando uma chamada entrante está sendo recebida e não há ninguém para atender no ramal atendente.
 - O serviço que possibilita que um ramal não receba nenhuma ligação, como se estivesse ocupado é o “não pertube”.
 - O estacionamento de linhas é um serviço que permite a Telefonista deixar uma linha aguardando para que possa atender outra.
45. Muitas instituições/organizações estão mudando o sistema de telefonia, substituindo a Rede Telefônica Tradicional pelo sistema de Telefonia IP, mais moderno. Quando falamos em Telefonia IP apenas podemos afirmar que:
- As chamadas externas em todos os casos só podem ser efetuadas pela Telefonista.
 - Na Telefonia IP todos os ramais só podem ser acessados internamente.
 - A Telefonia IP é uma nova tecnologia de telefonia totalmente digital que permite a utilização do Protocolo Internet para a transmissão de voz, fax e outras formas de informação.
 - Na Telefonia IP é possível utilizar o *voice mail*, programa que permite efetuar ou receber chamadas através de um computador conectado à Internet.

46. O atributo funcional da personalidade, responsável pela vontade e pelos conceitos éticos e morais, que é composto das atitudes habituais de uma pessoa e de seu padrão consistente de respostas para as diversas situações é conhecido como:
- Empatia.
 - Caráter.
 - Temperamento.
 - Personalidade.
47. Assinale a única alternativa que mostra um telefone de emergência correto.
- Corpo de Bombeiros - 192
 - CEMAR - 120
 - Defesa Civil - 199
 - Informador Telemar - 102
48. Sobre as barreiras à comunicação eficaz, ou ruídos na comunicação, apenas está **INCORRETO** afirmar que:
- Há diversas distrações comuns que podem reduzir a eficácia da comunicação, provocando o ruído na mesma.
 - A localização física e a proximidade entre transmissor e receptor também influenciam na eficácia da comunicação.
 - Uma das principais causas de muitas falhas de comunicação ocorre quando um ou mais dos participantes assume um comportamento defensivo.
 - As dificuldades físicas nunca inibem a transmissão e a recepção de uma mensagem.
49. O código nacional também conhecido como código de área ou DDD identifica uma área geográfica específica do território nacional. Assinale a alternativa que mostra apenas códigos corretos nacionais utilizados nos Estados Brasileiros:
- São Paulo 11 / 12 / 13 / 14 / 15 / 16 / 17 / 18 / 19; Rio de Janeiro 27 / 28; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99.
 - Rio Grande do Sul 47 / 48 / 49; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; São Paulo 21 / 22 / 24.
 - Acre 68; Maranhão 98 / 99; Distrito Federal 61; Rio de Janeiro 21 / 22 / 24.
 - Santa Catarina 51 / 53 / 54 / 55; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; Tocantins 63.
50. O modo como interpretamos as mensagens de nossos órgãos dos sentidos, para dar alguma ordem e significado ao nosso meio ambiente é conhecido como:
- Personalidade.
 - Diferenças individuais.
 - Comunicação.
 - Percepção.
51. Assinale a única alternativa correta que mostra como fazer ligações DDI utilizando operadoras de telefonia fixa ou móvel.
- 00 + código DDI do país de destino + código da prestadora + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 00 + código da prestadora (se houver) + código DDI do país de destino + código da área da cidade + número do telefone.
 - 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 90 + 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
52. Sobre o relacionamento humano dentro das organizações, apenas está **INCORRETO** afirmar:
- Como primeiras etapas no estudo das relações humanas no trabalho devemos considerar: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não ser agressivo; não impor suas próprias idéias; não compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas.
 - Dentro das organizações, uma das principais qualidades desejáveis da Telefonista é sua capacidade de relacionar-se bem com os clientes externos e internos, preservando um clima organizacional adequado.
 - É importante para a Telefonista, no seu relacionamento diário, estar sempre atenta às diferenças de personalidade de seus clientes e colegas, para poder adotar o melhor tipo de comportamento para a ocasião e situação.
 - O autoconhecimento é fundamental nas relações humanas, pois quando uma pessoa compreende e aceita seu mundo pessoal, ela torna-se mais tolerante com o comportamento das outras pessoas.
53. A voz humana é uma verdadeira amostra de nossa personalidade, de nossas emoções e sentimentos. Como a utilizamos todo dia, nem percebemos que há alguns fatores que prejudicam seu funcionamento ao longo do tempo, principalmente no uso contínuo como nos casos da Telefonista. Assinale a alternativa correta sobre a voz:
- O ato de pigarrear é um hábito vocal adequado, propiciando alívio e melhora da voz.
 - A voz é o resultado do equilíbrio entre duas forças: a força do ar que sai dos pulmões (aerodinâmica) e a força muscular da laringe (miolástica).
 - A voz se produz na faringe, que é um tubo que contém as cordas vocais.
 - As pregas vocais não são afetadas pelo uso do cigarro.
54. Ao módulo de consulta da ANATEL que apresenta informações sobre as Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que podem completar chamadas das modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, originada de terminais fixos ou móveis pós-pagos, identificando os nomes das prestadoras habilitadas a realizar a chamada, seus códigos de seleção e os valores para cada minuto de ligação referentes aos seus planos básicos de serviço, denominamos:
- SIPT.
 - Ranking.
 - SICAP.
 - Portabilidade.
55. Assinale a única alternativa que **NÃO** caracteriza uma falta contra a ética do trabalho da Telefonista:
- Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento técnico e comportamental, fomentando a discórdia entre os colegas de trabalho.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, mantendo o espírito de equipe e observando as normas administrativas da empresa.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, adotando conduta egoísta na transmissão de experiências e conhecimentos.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, fazendo declarações que constituam perigo de divulgação.

56. As Centrais de Tanden são:
- As centrais que concentram o tráfego e entrada e saída oriunda de outras centrais de uma mesma região para outras regiões.
 - As centrais telefônicas dentro de uma empresa, em contraposição às centrais telefônicas públicas.
 - As centrais responsáveis pelo gerenciamento da comutação de uma determinada área local aonde chegam às linhas de assinantes.
 - As centrais que fazem a comutação de troncos entre centrais locais em uma área local ou região metropolitana e são empregadas para otimizar o encaminhamento do tráfego em uma região com grande número de centrais locais.
57. As companhias telefônicas oferecem alguns serviços. Assinale a única alternativa que caracteriza corretamente um destes serviços.
- Denominamos de chamadas de telefone para telefone (TT) no caso de contato ser feito com o posto telefônico da cidade da pessoa com quem você quer falar.
 - Denominamos de chamadas para determinada pessoa (DPA) quando você informa que a cobrança será feita contra o número chamado.
 - Denominamos de chamadas com aprazamento, quando você determina o horário mais conveniente para você falar.
 - Denominamos de serviço de mensageiro quando você informa o nome da pessoa com quem você quer falar.
58. As listas telefônicas impressas possuem uma seção classificada. Sobre essa seção podemos afirmar:
- A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética das empresas cadastradas.
 - A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de endereços dos estabelecimentos cadastrados.
 - A seção classificada é composta somente de telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de títulos que identificam ou designam o ramo de atividade ou produto.
 - A seção classificada é composta por telefones relacionados à indústria e comércio.
59. Assinale a única alternativa que demonstra corretamente o código de algumas operadoras de longa distância no Brasil:
- 41 - Sermantel; 25 - Intelig; 15 - Telefônica; 21 - Embratel.
 - 25 - GVT; 15 - Telefônica; 31 - Oi; 23 - Intelig; 41 - Tim.
 - 31 - GVT; 41 - Oi; 23 - Intelig; 12 - CTBC Telefônica.
 - 21 - Embratel; 43 - Tim; 15 - Telefônica; 81 - Sermantel.
60. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange as tarifas praticadas.
- Os valores informados de tarifa não valem para as chamadas telefônicas a cobrar, nem para as chamadas originadas de terminais pré-pagos.
 - As alterações nos valores das tarifas são objeto de anúncio público veiculado pelas prestadoras com antecedência mínima de dois dias da sua vigência.
 - Dada a intensa competição na prestação do serviço telefônico e a decorrente dinâmica nos preços praticados, estes podem variar de um dia para o outro, respeitando a divulgação prévia.
 - As informações sobre o plano de numeração e os impostos, são mantidas pela ANATEL e atualizadas mediante solicitações e comunicados das prestadoras.

- 1 O Parque Nacional dos Lençóis (PNL) é um paraíso ecológico com 155 mil hectares de dunas, rios, lagoas e manguezais. Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza. Suas paisagens são deslumbrantes: imensidões de areia que fazem o lugar assemelhar-se a um deserto, mas com características bem diferenciadas. Na verdade chove na região, que é banhada por rios. E são as chuvas, aliás, que garantem aos Lençóis algumas das suas paisagens mais belas. As águas pluviais formam lagoas que se espalham em praticamente toda a área do parque, compondo uma paisagem inigualável.
- 5 Algumas delas, como a Lagoa Azul e a Lagoa Bonita, já são famosas pela beleza e condições de banho. Os povoados de Caburé, Atins e Mandacaru são pontos de visita obrigatórios.
- 10

(adapt. de <http://www.turismo.ma.gov.br/pt/>)

1. Assinale a **única** frase que se **justifica** pelo texto.
- A mais bela paisagem dos Lençóis é formada pelas águas das chuvas.
 - Entende-se, pela última frase do texto, que quem visitar o Parque Nacional dos Lençóis não poderá deixar de ir aos três lugarejos citados.
 - A beleza e as condições de banho desse Parque o transformaram em um paraíso ecológico.
 - O Parque Nacional dos Lençóis recebeu esse nome por ser um raro fenômeno geológico.
2. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- Em povoados (linha 10) há idéia de pequenas aglomerações, aldeias.
 - A idéia de assemelhar-se (linha 4) equivale à idéia de parecer.
 - deslumbrantes (linha 4) é o mesmo que agradáveis.
 - O advérbio aliás (linha 6) equivale a além disso.
3. Assinale a alternativa com afirmação **ERRADA**.
- Em E são as chuvas (linha 6), o E pode ser eliminado, sem prejuízo para a compreensão da frase em que se encontra.
 - Em Atins e Mandacaru (linha 10), o e é elemento de ligação entre a oração em que essas palavras se encontram e a anterior.
 - A expressão que é banhada por rios (linha 6) refere-se a região.
 - Em mas com características bem diferenciadas (linha 5), a palavra mas tem idéia de oposição, em relação a fazem o lugar assemelhar-se a um deserto.
4. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- A palavra região (linha 4) faz o plural como imensidões (linha 5).
 - Em Algumas delas (linha 9), há dois pronomes.
 - Em bem diferenciadas (linha 5) a palavra bem é advérbio; como tal, modifica o adjetivo.
 - Em algumas das suas paisagens mais belas (linhas 6-7) a palavra algumas refere-se a dunas e lagoas.

As questões 5 e 6 referem-se à frase abaixo.

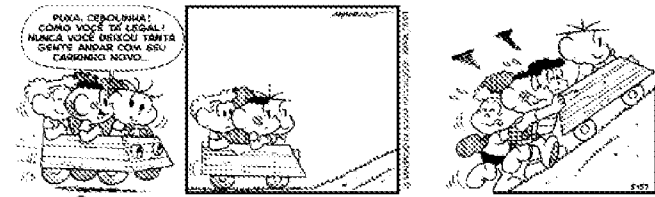
Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza.

5. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- A expressão pela ação da natureza é agente da passiva.
 - A expressão Raro fenômeno geológico está separada por vírgula do restante da frase por ser um adjunto adverbial deslocado.
 - A locução verbal foi formado indica que a oração está na voz passiva.
 - No texto, a locução verbal foi formado (linhas 2 e 3) refere-se ao Parque Nacional dos Lençóis.

6. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- As palavras Raro e geológico são adjetivos.
 - As palavras milhares e natureza são, respectivamente, numeral e substantivo.
 - Em pela ação da natureza há idéia de consequência.
 - Em ao longo de milhares de anos há idéia de tempo.
7. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
- Mamãe gosta de viajar; ela mesma programa seus roteiros preferidos.
 - Aonde foste, depois de visitar a Chapada das Mangabeiras?
 - São, a agricultura e a pecuária, atividades importantes da economia maranhense.
 - Domingo chegamos a Alcântara no meio-dia e meio.
8. Assinale a alternativa que apresenta todas as palavras com **ERRO** de grafia.
- advinhar – adevogado – mixto
 - empecilho – obcecado – obsessão
 - excesso – exceção – através
 - análise – atrás – atraso – pesquisa

Observe os quadrinhos abaixo, para responder às questões 9 e 10, em que Cascão fala para o amigo:

“Puxa, Cebolinha! Como você está legal! Nunca você deixou tanta gente andar com seu carrinho novo...”



Copyright © 2001 Maurício de Sousa Produções Ltda. Todos os direitos reservados. 5157

9. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, identificando a classe gramatical das palavras apresentadas.
- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. Puxa | () pronomes |
| 2. Cebolinha / Cascão | () substantivos comuns |
| 3. nunca | () substantivos próprios |
| 4. você / seu | () adjetivos |
| 5. gente / carrinho | () interjeição |
| 6. legal / novo | () advérbio |

Assinale a alternativa que antecede a sequência correta, de cima para baixo.

- 4 – 5 – 2 – 6 – 1 – 3
- 4 – 6 – 2 – 1 – 4 – 5
- 5 – 2 – 4 – 6 – 3 – 1
- 5 – 4 – 6 – 2 – 1 – 3

10. Assinale a alternativa **ERRADA**.
- A palavra carrinho está no diminutivo.
 - A palavra tá é gíria. Própria de linguagem do dia a dia, corresponde a está.
 - Os pontos de exclamação e as reticências indicam a surpresa de Cascão, porque estava pensando que Cebolinha era generoso, convidando os amigos para andarem no carrinho.
 - No terceiro quadrinho, a expressão do rosto dos meninos que empurram o carrinho transmite surpresa e infelicidade.
11. São periféricos de entrada todos os seguintes, **EXCETO**:
- Modem
 - Caixa de Som
 - Mouse
 - Microfone
12. Quantos Bytes se têm em um Megabyte?
- 1.000
 - 1.024
 - 1.048.576
 - 1.000.000
13. O aplicativo gerenciador de arquivos e pastas que já vem instalado no Microsoft Windows XP em português é o?
- Gerenciador de Tarefas
 - Windows Explorer
 - Painel de Controle
 - Internet Explorer
14. No Microsoft Word 2007 em português, a ferramenta a ser utilizada para copiar formatação de um local e aplicá-la a outro é a(o):
- Formatar Pincel.
 - Copiar.
 - Estilo rápido.
 - SmartArt.
15. Este servidor é usado para resolver nomes consultados por um computador para endereços IP e que não podem ser resolvidos com o uso de informações de resolução de nomes locais. Está sendo feita referência a um servidor:
- SMTP
 - DNS
 - Gateway Padrão
 - DHCP
16. O que é um Pop-up?
- É uma maneira de enganar os usuários de computador para que eles revelem informações pessoais ou financeiras através de uma mensagem de email ou site, normalmente uma mensagem de email que parece uma nota oficial de uma fonte confiável como um banco, uma empresa de cartão de crédito ou um comerciante online de boa reputação.
 - É uma pequena janela do navegador da Web, que aparece no topo do site que você está visitando. Frequentemente são abertas assim que você entra no site e geralmente são criadas por anunciantes.
 - É qualquer programa que automaticamente executa, mostra ou baixa publicidade para o computador depois de instalado ou enquanto a aplicação é executada.
 - É um software que pode exibir anúncios, coletar informações sobre você ou alterar as configurações do computador, geralmente sem obter o seu consentimento.
17. No Microsoft Outlook 2007 em português, o campo no qual deverá ser inserido o endereço de email que desejamos que não apareça para os demais destinatários da mensagem é o:
- Cco
 - Assunto
 - Cc
 - Para
18. São extensões padrão de arquivos compactados todas as seguintes, **EXCETO**:
- RAR
 - PPT
 - CAB
 - ZIP
19. O Microsoft Word é classificado como sendo um:
- Software aplicativo.
 - Hardware de entrada
 - Software de atualização de EPROM.
 - Software de sistema operacional.
20. São ferramentas de busca (search engines) na internet todas as seguintes, **EXCETO**:
- Yahoo
 - Twitter
 - Bing
 - Google
21. Um colégio tem 878 alunos; destes 488 alunos jogam futebol; 379 alunos praticam atletismo e 64 não jogam futebol nem praticam atletismo. Assinale a alternativa correta, dentre as apresentadas a seguir:
- 326 alunos só praticam atletismo.
 - 106 alunos praticam atletismo e jogam futebol.
 - 499 alunos só jogam futebol.
 - 761 alunos praticam atletismo ou jogam futebol.
22. Calcule a expressão
 $X = (0,9444 \dots - 0,3636 \dots) / (1/3 + 0,222 \dots)$
- $X = 1,046486$
 - $X = 1 \frac{1}{22}$
 - $X = 1 \frac{284}{625}$
 - $X = 1,04544$
23. Dada a sentença: $(p > q)$ e $(r < q)$ e $(s > r)$ e $(t < r)$ e $(u > s)$, indique dentre as alternativas a seguir, aquela que **necessariamente** é verdadeira:
- $p > s$
 - $q < s$
 - $p > t$
 - $u > q$
24. Um jardineiro deseja plantar 72 mudas de rosas, 24 mudas de palmas, 60 mudas de lírios e 36 mudas de hortências no menor número de canteiros possível. Cada canteiro conterà uma só espécie de flor. Todos os canteiros devem ter o mesmo número de mudas. Assinale a alternativa correta, dentre as que se apresentam a seguir.
- Serão plantados 7 canteiros com palmas e hortências.
 - Serão plantados 9 canteiros com rosas e lírios.
 - Serão plantados 5 canteiros com rosas e palmas.
 - Serão plantados 8 canteiros com lírios e hortências.

25. Um tanque de 24 m^3 foi esvaziado por duas torneiras abertas ao mesmo tempo, em 5 horas. Uma destas torneiras sozinha consegue esvaziar o referido tanque em 8 horas. Em quanto tempo a segunda torneira esvaziará, sozinha, um tanque de 210 dm^3 ?
- 7 minutos
 - 70 minutos
 - 110 horas e 40 minutos
 - 11 horas e 40 minutos
26. Uma duplicata cujo valor original era R\$ 450,00 foi paga 22 dias após o vencimento, tendo o devedor pago R\$ 509,40. Os encargos (multa e juros) foram de:
- 1,54% ao mês
 - 1,32% ao mês
 - 2/5 % ao dia
 - 3/5 % ao dia
27. Uma pessoa comprou uma geladeira no dia 30 de junho, no valor de R\$ 900,00. A loja ofereceu as seguintes condições de pagamento: 1) À vista, no ato de compra (dia 30.06), por R\$ 810,00 e 2) Em três parcelas iguais de R\$ 300,00, a primeira no ato da compra (30.06), a segunda 30 dias após a primeira, 60 dias após a compra. Qual a taxa de juros que a loja está praticando?
- Igual ou maior que 8% ao mês e menor que 11% ao mês.
 - Igual ou maior que 2% ao mês e menor que 5% ao mês.
 - Igual ou maior que 5% ao mês e menor que 8% ao mês.
 - Igual ou maior que 11% ao mês.
28. Um lote de determinado produto custou R\$ 4.000,00. Foram vendidos 2/5 deste lote a R\$ 16,00 / kg. Numa segunda operação foram vendidos 5/6 do saldo, a R\$ 17 / kg. Numa terceira operação, foi vendido o restante a R\$ 14,50 /kg, obtendo-se R\$ 406,00. Assinale a alternativa correta, dentre as que seguem:
- O lucro sobre a venda foi maior que 12%
 - O lote do produto tinha mais de 280 kg
 - O custo do produto foi menor que R\$ 14,20 / kg
 - O lucro sobre o custo foi menor que 14%
29. Uma quantia foi dividida entre 4 meninos, em partes inversamente proporcionais às suas idades. Antônio tinha 4 anos; Carlos tinha 6 anos; João tinha 9 anos e Pedro tinha 12 anos. A diferença entre o que receberam Carlos e João foi de R\$ 3.200,00. Assinale a alternativa correta.
- Carlos e Pedro receberam juntos R\$ 14.400,00
 - Antônio e João receberam juntos R\$ 19.200,00
 - Antônio e Carlos receberam juntos R\$ 11.200,00
 - João e Pedro receberam juntos R\$ 24.000,00
30. Analise as afirmações abaixo quanto à sua veracidade ou não e após, assinale a alternativa correta.
- Se "x" é positivo, então $1/(1+x)$ é positivo.
 - O triplo de $3x$ é $6x$.
 - Se "y" é positivo, então $(2y)^{1/2}$ somente pode ser positivo.
 - Se "z" é negativo, então $(8z)^{1/3}$ somente pode ser negativo.
- Assim,
- Somente as afirmações II e III são verdadeiras
 - As afirmações II e IV são verdadeiras
 - As afirmações I e III são verdadeiras
 - Somente as afirmações I e IV são verdadeiras
31. As contravenções penais devem ser apreciadas e julgadas pelas(os):
- Varas Cíveis.
 - Juizados Especiais Criminais.
 - Varas da Infância e Juventude.
 - Varas das Execuções Criminais.
32. É competente para a celebração dos casamentos, verificação do processo de habilitação e exercício de atividades conciliatórias, sem caráter jurisdicional:
- Justiça Militar.
 - Justiça Agrária.
 - Juizado Especial Cível.
 - Justiça de Paz.
33. São vedações impostas ao juízes, com **EXCEÇÃO DE**:
- exercer, salvo quando em disponibilidade, outro cargo ou função.
 - exercer a advocacia no juízo ou tribunal do qual se afastou, antes de decorridos três anos do afastamento do cargo por aposentadoria ou exoneração.
 - dedicar-se à atividade político-partidária.
 - receber, a qualquer título ou pretexto, auxílios ou contribuições de pessoas físicas, entidades públicas ou privadas, ressalvadas as exceções previstas em lei.
34. Quando competente para a apreciação da causa, a inconstitucionalidade de lei ou de ato normativo do Poder Público somente poderá ser declarada:
- pelo voto de dois terços dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pela unanimidade de votos dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria absoluta dos membros do Tribunal de Justiça.
 - pelo voto da maioria dos membros presentes à sessão de julgamento do Tribunal de Justiça, apenas observando-se o *quórum* mínimo exigido para o desenvolvimento dos trabalhos.
35. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor-Geral da Justiça são escolhidos, pela maioria dos membros efetivos do Tribunal de Justiça, para um mandato de dois anos, permitida uma única recondução ao mesmo cargo.
 - a representação do Poder Judiciário estadual é exercitada pelo Presidente do Tribunal de Justiça.
 - o Tribunal de Justiça, com sede na Capital e jurisdição em todo o Estado, é o órgão supremo do Poder Judiciário estadual.
 - o Tribunal de Justiça funciona em Plenário, em Câmaras Reunidas e em Câmaras Isoladas, sendo suas especialidades definidas em lei e no seu regimento interno.
36. Assinale a alternativa **INCORRETA**:
- as custas e demais despesas processuais dos serviços judiciais serão cobradas de acordo com a lei e recolhidas ao Fundo Especial de Modernização e Reparelhamento do Judiciário.
 - ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira, cabendo ao Tribunal de Justiça elaborar sua proposta orçamentária dentro dos limites estipulados conjuntamente com os demais Poderes na lei de diretrizes orçamentárias.
 - as custas e emolumentos, por imposição constitucional, devem ser revertidos, também, ao custeio de ações e obras desenvolvidas pelos demais Poderes, desde que presente a finalidade de pacificação social.
 - é obrigatória a utilização do selo de fiscalização nas certidões e alvarás expedidos pelos serviços auxiliares da Justiça.

37. A escolha e subsequente nomeação para preenchimento das vagas oriundas do quinto constitucional no Tribunal de Justiça do Estado são efetuadas pelo:
- Chefe do Poder Executivo.
 - Presidente da Assembléia Legislativa.
 - Presidente do Tribunal de Justiça.
 - Plenário do Tribunal de Justiça.
38. São atribuições das Secretarias Judiciais, com **EXCEÇÃO DE**:
- receber os feitos judiciais, inquéritos, petições e demais documentos, procedendo à autuação, se for o caso, e levando ao juiz da vara para despacho.
 - expedir certidões extraídas dos autos, livros e demais papéis sob sua guarda e elaborar boletim diário contendo os despachos e demais atos judiciais para publicação no Diário da Justiça e intimação das partes.
 - prestar, pessoalmente ou por telefone, a qualquer pessoa – parte, procurador ou terceiro, informações sobre atos processuais, inclusive aqueles derivados de processos que correm em segredo de Justiça.
 - cumprir os despachos e as determinações do juiz, proceder às anotações referentes ao andamento dos feitos no sistema de computação e preparar expedientes para despachos e audiências.
39. Ao servidor do Poder Judiciário, além de exercer o seu cargo com dignidade, cumprindo as disposições legais, mantendo exemplar conduta na vida pública e privada, e dos demais deveres do funcionário público do Estado, incumbem:
- não receber custas, gratificações, bonificações ou quaisquer doações pela prática dos atos de seu ofício, salvo quando provenientes de entidades sem fins lucrativos ou em face do transcurso de datas festivas.
 - permanecer em seu local de trabalho durante o horário de expediente ou, por mais tempo, se a necessidade do serviço o exigir, só se ausentando por motivo justificado, comunicando imediatamente à autoridade a que estiver diretamente subordinado.
 - exercer pessoalmente suas funções ou mediante delegação a terceiro, isso no caso de impossibilidade decorrente de falta justificada, situação em que o substituto poderá ser estranho ao quadro de pessoal do Poder Judiciário.
 - manter residência em qualquer ponto do território nacional.
40. São casos que levam à demissão do servidor, com **EXCEÇÃO DE**:
- abandono do cargo e reincidência habitual em penalidade de suspensão, desde que superior a noventa dias no ano.
 - ofensa física em serviço contra servidor ou particular, desde que não amparado por excludente de ilicitude, e reincidência na hipótese de insubordinação.
 - condenação em crime perpetrado contra a Administração Pública e transgressão à proibição legal, se comprovada má-fé ou dolo.
 - aplicação irregular de dinheiro público e recebimento indevido de custas.
41. A comunicação verbal é o modo de comunicação mais familiar e mais frequentemente usado. Em muitos cargos, ocupações e organizações, desenvolvemos uma linguagem especializada que frequentemente facilita comunicação entre o pessoal interno, impedindo, porém o entendimento por gente de fora. A esse fenômeno da comunicação chamamos de:
- Gíria.
 - Símbolo.
 - Jargão.
 - Paralinguística.
42. Alguns quesitos são fundamentais quando falamos do comportamento adequado para um profissional que executa atividades relacionadas ao atendimento telefônico. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange ao desempenho esperado em atendimento ao cliente.
- Não importa se o cliente tem ou não razão, o que importa é o compromisso de fornecer o que o cliente necessita, de fornecer soluções rápidas e concretas.
 - Diz-se no futebol, que “ninguém ganha jogo sozinho”, pois o futebol é um esporte coletivo. Nas atividades de um (a) telefonista tal afirmação é obsoleta, pois o trabalho é individual e o cliente não precisa de suporte de todos da equipe da organização.
 - A cada contato com a organização o cliente é impactado por alguma destas três formas: positiva, negativa e neutra. O efeito positivo causado no cliente advém se o cliente for tratado com alegria, atenção, sinceridade e humildade, retratando o profissionalismo necessário.
 - Jamais poderemos entender o cliente e suas necessidades, sem um processo verdadeiro de escuta. Isso requer plena atenção.
43. Sobre central telefônica PABX podemos afirmar que:
- Chamada entrante é a chamada originada por um dos ramais do PABX, cujo destino não é nenhum outro ramal do PABX.
 - Enlace interno é o conjunto dos quatro primeiros números discados para realizar uma chamada de saída.
 - Chamada de saída é a chamada originada fora do PABX, cujo destino são as linhas telefônicas conectadas ao mesmo.
 - Chamada interna é uma chamada originada em um ramal do PABX, cujo destino é outro ramal do mesmo PABX.
44. A telefonista precisa estar familiarizada com todas os serviços oferecidos pelo PABX. Assinale a alternativa **INCORRETA** sobre esses serviços.
- É possível utilizar a captura geral de chamadas quando uma chamada entrante está sendo recebida e não há ninguém para atender no ramal atendente.
 - O serviço que possibilita que um ramal não receba nenhuma ligação, como se estivesse ocupado é o “não pertube”.
 - Ao chamar um ramal que está ocupado, é possível sinalizar para o usuário do ramal ocupado que precisa urgentemente falar com ele através do serviço denominado rechamada.
 - O estacionamento de linhas é um serviço que permite a Telefonista deixar uma linha aguardando para que possa atender outra.
45. Muitas instituições/organizações estão mudando o sistema de telefonia, substituindo a Rede Telefônica Tradicional pelo sistema de Telefonia IP, mais moderno. Quando falamos em Telefonia IP apenas podemos afirmar que:
- Na Telefonia IP todos os ramais só podem ser acessados internamente.
 - As chamadas externas em todos os casos só podem ser efetuadas pela Telefonista.
 - A Telefonia IP é uma nova tecnologia de telefonia totalmente digital que permite a utilização do Protocolo Internet para a transmissão de voz, fax e outras formas de informação.
 - Na Telefonia IP é possível utilizar o *voice mail*, programa que permite efetuar ou receber chamadas através de um computador conectado à Internet.

46. O atributo funcional da personalidade, responsável pela vontade e pelos conceitos éticos e morais, que é composto das atitudes habituais de uma pessoa e de seu padrão consistente de respostas para as diversas situações é conhecido como:
- Temperamento.
 - Empatia.
 - Personalidade.
 - Caráter.
47. Assinale a única alternativa que mostra um telefone de emergência correto.
- Defesa Civil - 199
 - CEMAR - 120
 - Informador Telemar - 102
 - Corpo de Bombeiros - 192
48. Sobre as barreiras à comunicação eficaz, ou ruídos na comunicação, apenas está **INCORRETO** afirmar que:
- Uma das principais causas de muitas falhas de comunicação ocorre quando um ou mais dos participantes assume um comportamento defensivo.
 - A localização física e a proximidade entre transmissor e receptor também influenciam na eficácia da comunicação.
 - Há diversas distrações comuns que podem reduzir a eficácia da comunicação, provocando o ruído na mesma.
 - As dificuldades físicas nunca inibem a transmissão e a recepção de uma mensagem.
49. O código nacional também conhecido como código de área ou DDD identifica uma área geográfica específica do território nacional. Assinale a alternativa que mostra apenas códigos corretos nacionais utilizados nos Estados Brasileiros:
- Acre 68; Maranhão 98 / 99; Distrito Federal 61; Rio de Janeiro 21 / 22 / 24.
 - São Paulo 11 / 12 / 13 / 14 / 15 / 16 / 17 / 18 / 19; Rio de Janeiro 27 / 28; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99.
 - Santa Catarina 51 / 53 / 54 / 55; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; Tocantins 63.
 - Rio Grande do Sul 47 / 48 / 49; Distrito Federal 61; Maranhão 98 / 99; São Paulo 21 / 22 / 24.
50. O modo como interpretamos as mensagens de nossos órgãos dos sentidos, para dar alguma ordem e significado ao nosso meio ambiente é conhecido como:
- Comunicação.
 - Personalidade.
 - Percepção.
 - Diferenças individuais.
51. Assinale a única alternativa correta que mostra como fazer ligações DDI utilizando operadoras de telefonia fixa ou móvel.
- 00 + código DDI do país de destino + código da prestadora + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 90 + 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
 - 00 + código da prestadora (se houver) + código DDI do país de destino + código da área da cidade + número do telefone.
 - 0 + código da prestadora + código DDI do país de destino + código de área (se houver) + número do telefone.
52. Sobre o relacionamento humano dentro das organizações, apenas está **INCORRETO** afirmar:
- O autoconhecimento é fundamental nas relações humanas, pois quando uma pessoa compreende e aceita seu mundo pessoal, ela torna-se mais tolerante com o comportamento das outras pessoas.
 - Dentro das organizações, uma das principais qualidades desejáveis da Telefonista é sua capacidade de relacionar-se bem com os clientes externos e internos, preservando um clima organizacional adequado.
 - É importante para a Telefonista, no seu relacionamento diário, estar sempre atenta às diferenças de personalidade de seus clientes e colegas, para poder adotar o melhor tipo de comportamento para a ocasião e situação.
 - Como primeiras etapas no estudo das relações humanas no trabalho devemos considerar: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não ser agressivo; não impor suas próprias idéias; não compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas.
53. A voz humana é uma verdadeira amostra de nossa personalidade, de nossas emoções e sentimentos. Como a utilizamos todo dia, nem percebemos que há alguns fatores que prejudicam seu funcionamento ao longo do tempo, principalmente no uso contínuo como nos casos da Telefonista. Assinale a alternativa correta sobre a voz:
- O ato de pigarrear é um hábito vocal adequado, propiciando alívio e melhora da voz.
 - A voz se produz na faringe, que é um tubo que contém as cordas vocais.
 - A voz é o resultado do equilíbrio entre duas forças: a força do ar que sai dos pulmões (aerodinâmica) e a força muscular da laringe (miolástica).
 - As pregas vocais não são afetadas pelo uso do cigarro.
54. Ao módulo de consulta da ANATEL que apresenta informações sobre as Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que podem completar chamadas das modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, originada de terminais fixos ou móveis pós-pagos, identificando os nomes das prestadoras habilitadas a realizar a chamada, seus códigos de seleção e os valores para cada minuto de ligação referentes aos seus planos básicos de serviço, denominamos:
- SICAP.
 - Portabilidade.
 - Ranking.
 - SIPT.
55. Assinale a única alternativa que **NÃO** caracteriza uma falta contra a ética do trabalho da Telefonista:
- Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, fazendo declarações que constituam perigo de divulgação.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, adotando conduta egoísta na transmissão de experiências e conhecimentos.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento técnico e comportamental, fomentando a discórdia entre os colegas de trabalho.
 - Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento, mantendo o espírito de equipe e observando as normas administrativas da empresa.

56. As Centrais de Tanden são:
- As centrais que fazem a comutação de troncos entre centrais locais em uma área local ou região metropolitana e são empregadas para otimizar o encaminhamento do tráfego em uma região com grande número de centrais locais.
 - As centrais responsáveis pelo gerenciamento da comutação de uma determinada área local aonde chegam às linhas de assinantes.
 - As centrais telefônicas dentro de uma empresa, em contraposição às centrais telefônicas públicas.
 - As centrais que concentram o tráfego e entrada e saída oriunda de outras centrais de uma mesma região para outras regiões.
57. As companhias telefônicas oferecem alguns serviços. Assinale a única alternativa que caracteriza corretamente um destes serviços.
- Denominamos de serviço de mensageiro quando você informa o nome da pessoa com quem você quer falar.
 - Denominamos de chamadas de telefone para telefone (TT) no caso de contato ser feito com o posto telefônico da cidade da pessoa com quem você quer falar.
 - Denominamos de chamadas para determinada pessoa (DPA) quando você informa que a cobrança será feita contra o número chamado.
 - Denominamos de chamadas com aprazamento, quando você determina o horário mais conveniente para você falar.
58. As listas telefônicas impressas possuem uma seção classificada. Sobre essa seção podemos afirmar:
- A seção classificada é composta somente de telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de títulos que identificam ou designam o ramo de atividade ou produto.
 - A seção classificada é composta por telefones relacionados à indústria e comércio.
 - A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética das empresas cadastradas.
 - A seção classificada é composta somente por telefones comerciais, organizada por ordem alfabética de endereços dos estabelecimentos cadastrados.
59. Assinale a única alternativa que demonstra corretamente o código de algumas operadoras de longa distância no Brasil:
- 31 - GVT; 41 - Oi; 23 – Intelig; 12 – CTBC Telefônica.
 - 25 – GVT; 15 - Telefônica; 31 – Oi; 23 - Intelig; 41 – Tim.
 - 21 - Embratel; 43 - Tim; 15 – Telefônica; 81 - Sermantel.
 - 41 - Sermantel; 25 - Intelig; 15 - Telefônica; 21 - Embratel.
60. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que tange as tarifas praticadas.
- As alterações nos valores das tarifas são objeto de anúncio público veiculado pelas prestadoras com antecedência mínima de dois dias da sua vigência.
 - Dada a intensa competição na prestação do serviço telefônico e a decorrente dinâmica nos preços praticados, estes podem variar de um dia para o outro, respeitando a divulgação prévia.
 - Os valores informados de tarifa não valem para as chamadas telefônicas a cobrar, nem para as chamadas originadas de terminais pré-pagos.
 - As informações sobre o plano de numeração e os impostos, são mantidas pela ANATEL e atualizadas mediante solicitações e comunicados das prestadoras.

Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

IESES

Servidor - Edital 001/2009

3023 - Auxiliar Judiciário - Telefonista

Qst	T1	T2	T3	T4
1	C	A	D	B
2	D	B	C	C
3	A	C	D	B
4	A	A	A	D
5	B	A	D	B
6	C	C	C	C
7	B	B	A	D
8	A	D	B	A
9	B	C	D	A
10	C	B	D	D
11	A	D	A	B
12	B	D	B	C
13	D	C	A	B
14	A	D	B	A
15	C	B	B	B
16	B	B	D	B
17	B	D	D	A
18	C	A	C	B
19	A	A	C	A
20	A	D	A	B
21	B	B	C	A
22	C	C	B	B
23	A	A	C	C
24	A	C	C	D
25	B	C	B	A
26	D	D	B	D
27	C	B	A	D
28	D	D	B	A
29	C	A	D	A
30	A	A	A	D
31	C	D	D	B
32	A	D	C	D
33	D	B	D	A
34	D	D	C	C
35	C	A	B	A
36	A	A	D	C
37	D	C	C	A
38	A	B	A	C
39	D	C	D	B
40	B	B	A	A
41	B	B	A	C
42	A	D	C	B
43	C	C	A	D
44	D	D	A	C
45	B	C	C	C
46	D	C	B	D
47	A	B	C	A
48	C	A	D	D
49	D	D	C	A
50	C	A	D	C
51	A	B	B	C
52	D	B	A	D
53	A	C	B	C
54	C	B	A	D
55	A	C	B	D
56	B	C	D	A
57	D	D	C	D
58	B	C	C	A
59	D	B	B	B
60	C	C	A	C