

- 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).

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

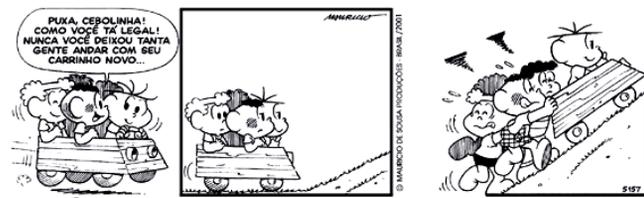
Raro fenômeno geológico, foi formado ao longo de milhares de anos, pela ação da natureza.

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.

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 Mauricio de Sousa Produções Ltda. Todos os direitos reservados.

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

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 lá 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 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 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  $24 \text{ m}^3$  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  $210 \text{ dm}^3$ ?
- 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.