

CORREIOS

SIMULADO

**Atendente
Comercial**

DEGRAU CULTURAL / CENTRAL DE CONCURSOS

RIO DE JANEIRO

ALCÂNTARA: Rua João Manuel Gonçalves, 414 / 2º andar (21) 2063-8480
CINELÂNDIA: Praça Mahatma Gandhi, 2 / 2º andar * (21) 2279-8257
CENTRO: Rua da Alfândega, 80 / 2º andar * (21) 3970-1015
COPACABANA: Av. N. Sra. Copacabana, 807 / 2º andar * (21) 3816-1142
DUQUE DE CAXIAS: Av. Presidente Kennedy, 1.203 / 3º andar * (21) 3659-1523
MADUREIRA: Shopping Tem-Tudo / Sobreloja 18 * (21) 3390-8887
MÉIER: Rua Manuela Barbosa, 23 / 2º andar * (21) 3296-8857
NITERÓI: Rua São Pedro, 151 / Sobreloja * (21) 3604-6234
TAQUARA: Av. Nelson Cardoso, 1.141 / 3º andar * (21) 2435-2611

SÃO PAULO

SÃO PAULO: Rua Barão de Itapetininga, 163 / 6º andar * (11) 3017-8800
SANTO ANDRÉ: Av. José Cabalero, 257 * (11) 4437-8800
SANTO AMARO: Av. Santo Amaro, 5.860 * (11) 5189-8800
ALPHAVILLE: Calçada das Rosas, 74 * (11) 4197-500

LÍNGUA PORTUGUESA

01. Em "Desaparece da nossa vista, **mas** não desaparece de verdade..." O conector destacado só não pode ser substituído por:
- porém
 - todavia
 - entretanto
 - porquanto
 - contudo
02. Nos parênteses das afirmativas abaixo, escreva V se a afirmativa for verdadeira e F se for falsa:
- () O substantivo **saída** é acentuado pela mesma regra que **baú** e **açaí**.
- () O uso do trema em **líquido** é facultativo.
- () Não se acentuam as palavras **item** e **itens**
- () A palavra **pôs** é acentuada pela mesma regra que **compôs**.
- V - V - V - V
 - F - F - V - V
 - V - V - V - F
 - F - F - F - V
 - V - V - V - V
03. "É _____ ginástica para homens e mulheres _____ para o mesmo ideal, pois já se disse _____ vezes que a disciplina, deixa as pessoas _____ dispostas." Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas do período acima.
- bom - voltados - bastantes - bastante
 - boa - voltadas - bastantes - bastantes
 - bom - voltadas - bastante - bastantes
 - boa - voltados - bastante - bastante
 - bom - voltadas - bastantes - bastantes
04. A alternativa cujas palavras devem ser todas acentuadas é:
- paciencia - caído - alem.
 - mesa - alumínio - atencioso.
 - muito - revolver - chapéu.
 - cores - vermelho - preto.
 - difícil - arredo - polenta.
05. A alternativa cujas palavras devem ser acentuadas pela mesma regra que acentua **balaústre** é:
- silaba - incrível - líquido.
 - medico - juizes - juri.
 - logica - gratis - taxi.
 - bau - saída - saude.
 - pais - insonia - poluido.
06. O aumentativo está correto na alternativa
- jornal - jornaleco.
 - povo - povaréu.
 - corpo - corpúsculo.
 - caixa - caixote.
 - mala - malote.
07. O diminutivo está correto na alternativa
- papel - papelote
 - pedra - pedregulho.
 - neve - nevasca.
 - fogo - fogacho.
 - livro - livrório.
08. Com relação à flexão verbal, assinale a alternativa correta.
- Os candidatos a concursos públicos não lêem os artigos muito longos.
 - Quando ele vir, entregue o dinheiro da feira.
 - Se eles obtiverem a licença, será um sucesso.
 - O juiz foi inábil quando interviu na cobrança da falta.
 - Por favor, esteja pronto bem cedo.
09. Considerando a necessidade de correlação entre tempos e modos verbais, assinale a alternativa em que ela foge às normas da língua escrita padrão.
- O entendimento das questões **permite** que o candidato **domine** um mínimo de conteúdos.
 - Para muitos, a vida **será** sempre melhor, caso **haja** muito trabalho.
 - O ensino **tomou-se** mais dinâmico depois que computadores **foram introduzidos** nas salas de aula.
 - Não **fora** a pressão exercida pelos diretores, todos **teremos** férias no verão.
 - O projeto já **sofrera** profundas modificações quando **foi** organizada a reunião para discuti-lo.
10. "Se você _____ o edital do concurso, leia-o com atenção, pois quando _____ a inscrição, não _____ haver rasuras nos requerimentos." Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas do período acima.
- vir - fizer - poderá
 - vir - fizer - poderão
 - vir - fazer - poderão
 - ver - fizer - deverá
 - ver - fizeres - deverão
11. Considere as construções.
- Chegou o pai e o filho.
 - Por favor, mais trabalho e menos conversa.
 - Para quem a entrada é proibido?
- Houve erro de concordância
- em I e II.
 - em II e III
 - em I e III.
 - somente em I.
 - somente em II.
12. "Chegaram várias cartas, mas nenhuma para _____. Pensei em _____ ligar para falarmos sobre esse fato, mas lembrei _____ que estavas viajando." Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas dos períodos acima.

- a) mim - te - me
b) ti - lhe - o
c) nós - nos - me
d) ele - lhe - te
e) mim - vos - nos
13. “ _____ poucos queiram participar, saibam que insistirei _____ conseguir formar um grupo maior _____ é nisso que acredito.” Assinale a alternativa cujas partículas de relação completam, corretamente, as lacunas do período acima.
- a) Ainda que - para - pois
b) Se bem que - a fim de - portanto
c) Porque - a fim de que - pois
d) Embora - por - porquanto
e) Conquanto - pois - porquanto
14. “Preciso falar _____ para saber informações sobre o _____ próximo discurso e, desde já, muito _____ agrado pela atenção.” Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas do período acima.
- a) consigo - seu - lhe
b) com V. Ex^a - seu - lhe
c) convosco - vosso - o
d) com V. Ex^a - vosso - o
e) com você - vosso - te
15. Indique a voz do verbo, utilizando as letras correspondentes.
- (A) Voz ativa
(B) Voz passiva
(C) Voz reflexiva
- Ela arroga-se direitos que não tem.
A luz do refletor envolve o pianista.
Recauchutam-se pneus de bicicleta.
Os cavalinhos de pau despertavam a fantasia das crianças.
Vistamo-nos e enfeitamo-nos para a festa!
- O item que contém a seqüência correta é:
- a) A - B - C - A - B
b) B - C - A - C - B
c) C - B - B - A - C
d) C - A - B - A - C
e) C - A - C - A - C
16. Para completar corretamente as palavras “búss ___ la”, “aterri ___ agem”, “catali ___ ar”, “tre ___ eito” e “pu ___ ar”, você utiliza, respectivamente:
- a) o - ss - s - j - x;
b) u - s - z - j - x;
c) o - ss - s - g - ch;
d) u - ss - z - j - x;
e) o - s - s - g - ch.
17. Marque a frase que se completa com o segundo elemento do parênteses:
- a) A recessão econômica do país faz com que muitos _____ (emigrem - imigrem);
- b) Antes de ser promulgada, a Constituição já pedia muitos _____ (consertos - concertos);
c) A ditadura _____ muitos políticos de oposição; (caçou - cassou);
d) Ao sair do barco, o assaltante foi preso em _____ (flagrante - fragrante);
e) O juiz _____ expulsou o atleta violento (incontinenti - incontinente).
18. Marque a alternativa que se completa corretamente com o segundo elemento do parênteses:
- a) O sapato velho foi restaurado com a aplicação de algumas _____ (tachas-taxas);
b) Sílvio _____ na floresta para caçar macacos (imersiu-emergiu);
c) Para impedir a corrente de ar, Luís _____ a porta (cerrou-serrou);
d) Bonifácio _____ pelo buraco da fechadura (expiava-espiava);
e) Quando foi realizado o último _____ ? (censo-senso).
19. A divisão silábica só **não** está correta em:
- a) cor-rup-ção;
b) su-bli-nhar;
c) subs-cri-ção;
d) sé-rie;
e) a-ve-ri-güeis.
20. Assinale a alternativa em que a circunstância expressa pela conjunção destacada está corretamente indicada entre parênteses.
- a) **Visto que** o bandido estava armado, o policial agiu com cautela. (finalidade)
b) **Se** parar de chover, poderemos ir ao clube. (conformidade)
c) Os jogadores viajarão para a Europa, **quando** terminar o campeonato. (causa)
d) **Embora** o funcionário tivesse acordado cedo, chegou atrasado à repartição. (concessão)
e) **Como** se sabe, há pessoas muito gananciosas. (condição)

MATEMÁTICA

21. Quantos quilômetros percorre uma pessoa que dá 50 voltas em uma pista de atletismo circular, com 200 m de diâmetro?
- a) 314 km
b) 3140 km
c) 3,14km
d) 31,4 km
e) 62,8 km
22. Um tanque cúbico, de 20 dm de lado, contém 650 dal de água. Que tempo levará uma torneira para acabar de enchê-lo, se ela deposita 300 cl de água por minuto?
- a) 8h
b) 9h
c) 9h 30min
d) 9h 20min
e) 8h e 20 min
23. Se um galão de tinta é suficiente para pintar uma estátua de 6 metros de altura, quantos galões são necessários para pintar 540 estátuas semelhantes à original, mas com somente 1 metro de altura?
- a) 90
b) 72
c) 45
d) 30
e) 15
24. Uma expedição científica, acampada em um lugar isolado e composta de um determinado número de pessoas, tinha víveres para 70 dias, que era o tempo previsto para a expedição. Após 38 dias, recolheram 20 homens que se encontravam perdidos e, por conseguinte, em virtude dos alimentos, a expedição foi obrigada a retornar com 8 dias de antecedência. De quantos homens se compunha a expedição primitiva?
- a) 50
b) 45
c) 67
d) 90
e) 60
25. A soma dos elementos comuns às seqüências (3, 6, 9, ...) e (4, 6, 8, ...), com 50 termos cada uma, é:
- a) 678.
b) 828.
c) 918.
d) 788.
e) 598.
26. Uma progressão aritmética de n termos tem razão igual a 3. Se retirarmos os termos de ordem ímpar, os de ordem par formarão uma progressão
- a) aritmética de razão 2
b) aritmética de razão 6
c) aritmética de razão 9
d) geométrica de razão 3
e) geométrica de razão 6
27. Numa gaiola estão 9 camundongos rotulados 1,2,3,...,9. Selecionando-se conjuntamente 2 camundongos ao acaso (todos têm igual possibilidade de ser escolhidos), a probabilidade de que na seleção ambos os camundongos tenham rótulo ímpar é:
- a) 0,3777...
b) 0,47
c) 0,17
d) 0,2777...
e) 0,1333...
28. Calcular a taxa que foi aplicada a um capital de R\$ 4.000,00, durante 3 anos, sabendo-se que se um capital de R\$ 10.000,00 fosse aplicado durante o mesmo tempo, a juros simples de 5% aa, renderia mais R\$ 600,00 que o primeiro. A taxa é de:
- a) 8,0%
b) 7,5%
c) 7,1%
d) 6,9%
e) 6,2%
29. Os capitais de R\$ 8.000,00, R\$ 10.000,00 e R\$ 6.000,00 foram aplicados à mesma taxa de juros simples, pelos prazos de 8, 5 e 9 meses, respectivamente. Obtenha o tempo necessário para que a soma desses capitais produza juros, à mesma taxa, iguais à soma dos juros dos capitais individuais aplicados nos respectivos prazos.
- a) 6m
b) 6,5m
c) 7m
d) 7m 10d
e) 7m 18d
30. Um aparelho de TV é vendido por R\$ 1.000,00 em dois pagamentos iguais, sem acréscimo, sendo o 1° como entrada e o 2° um mês após a compra. Se o pagamento for feito à vista, há um desconto de 4% sobre o preço de R\$ 1.000,00. A taxa mensal de juros simples do financiamento é aproximadamente igual a:
- a) 8,7%
b) 7,7%
c) 6,7%
d) 5,7%
e) 4,7%
31. Sabendo que um número somado com a sua terça parte é igual à metade desse mesmo número mais 30, então esse número é:
- a) 18
b) 26
c) 42
d) 36
e) 38
32. A equação $[x - 5]/[x - 10] = [x - 3]/[x - 8]$:
- a) admite uma única raiz.
b) não admite raiz.
c) admite várias raízes reais.
d) admite várias raízes complexas.
e) admite três raízes reais.

33. Sobre as raízes reais da equação $x + 32/x - 12 = 0$, é verdade que
- uma delas é o dobro da outra.
 - têm sinais contrários.
 - são maiores que 10.
 - não são inteiras.
 - são inexistentes.
34. O quadrado da diferença entre o número natural x e 3 é acrescido da soma de 11 e x . O resultado é, então, dividido pelo dobro de x , obtendo-se quociente 8 e resto 20. A soma dos algarismos de x é
- 3
 - 4
 - 5
 - 2
 - 0
35. Um piscicultor construiu uma represa para criar traíras. Inicialmente, colocou 1.000 traíras na represa e, por um descuido, soltou 8 lambaris. Suponha-se que o aumento das populações de lambaris e traíras ocorre, respectivamente, segundo as leis $L(t)=L_0 \cdot 10^t$ e $T(t)=T_0 \cdot 2^t$, onde L_0 é a população inicial de lambaris, T_0 , a população inicial de traíras e t , o número de anos que se conta a partir do ano inicial. Considerando $\log 2 = 0,3$, o número de lambaris será igual ao de traíras depois de quantos anos?
- 30
 - 18
 - 12
 - 6
 - 3
36. As soluções de $(x^2 - 2x) / (x^2 + 1) < 0$ são os valores de x que satisfazem:
- $x < 0$ ou $x > 2$.
 - $x < 2$.
 - $x < 0$.
 - $0 < x < 2$.
 - $x > 2$.
37. A inequação $(x - 2)^2 \cdot (x - 5) > 0$ é satisfeita para:
- R.
 - $x < 5$.
 - $2 < x < 5$.
 - $x > 5$.
 - $x < 5$ e $x \neq 2$.
38. O número real x satisfaz $(4x - 3)/(x + 1) > 2$. Assinale a alternativa em que estão incluídas TODAS as possibilidades para x .
- $-1 < x < 5/2$
 - $x < -1$ ou $x > 5/2$
 - $x > 5/2$
 - $x < -1$
 - $x \leq -2$
39. A função que representa o valor a ser pago após um desconto de 3% sobre o valor x de uma mercadoria é:
- $f(x) = x - 3$
 - $f(x) = 0,97x$
 - $f(x) = 1,3x$
 - $f(x) = -3x$
 - $f(x) = 1,03x$

40. Se uma função f , do primeiro grau, é tal que $f(1)=190$ e $f(50)=2.052$, então $f(20)$ é igual a
- 901
 - 909
 - 912
 - 937
 - 981

INFORMÁTICA

41. Nativamente, o Windows 2000 conta com dois editores de texto, acessados através do menu Iniciar>Programas>Acessórios. Quais são eles:
- WordPad e Paint.
 - Word e Paint.
 - WordPad e Word.
 - Bloco de Notas e WordPad.
 - Bloco de Notas e Word.
42. As ferramentas do Painel de controle do Windows são utilizadas para personalizar o computador. Este é o local indicado para instalar novo hardware, adicionar e remover programas, alterar a aparência da tela, entre diversos outros recursos. Em relação aos recursos e ferramentas do painel de controle do Windows XP é **incorreto** afirmar que:
- as contas de usuário personalizam o Windows para cada pessoa que está compartilhando um computador. Você pode escolher nome, imagem e senha da sua própria conta e escolher outras configurações que se aplicam somente a você.
 - por meio da ferramenta "Impressoras e aparelhos de fax" é possível instalar uma nova impressora e seus drivers, assim como o recurso "Adicionar ou remover programas" permite a instalação e a remoção de programas, independentemente do tipo de conta do usuário.
 - nas Opções de acessibilidade os portadores de deficiência auditiva podem configurar o Windows para utilizar sinais visuais em vez de sonoros ou aumentar o volume de áudio do sistema e do programa.
 - embora o mouse funcione somente quando o computador é iniciado, é possível fazer algumas alterações não só na sua funcionalidade mas também na aparência e no comportamento do ponteiro do mouse. Por exemplo, você pode alterar a função dos botões do mouse ou ajustar a velocidade do clique duplo.
 - a Limpeza de disco ajuda a liberar espaço na unidade de disco rígido. Ela pesquisa a unidade e mostra os arquivos temporários, os arquivos em cache de Internet e os arquivos de programa desnecessários que você pode excluir com segurança. É possível fazer com que a Limpeza de disco exclua alguns ou todos esses arquivos.

43. Considere as afirmativas:
- I. O acesso à Internet é feito através da conexão de um computador a um provedor de acesso, ou seja, uma empresa que provê acesso à Internet aos seus clientes através da manutenção de uma infra-estrutura tecnológica, tanto de hardware quanto de software (linhas telefônicas, computadores, roteadores, páginas, e-mail e outros).
 - II. World Wide Web ou "WWW" é uma rede mundial de computadores que fornece informações para quem se conecta à Internet, através de um navegador (browser), que descarrega essas informações (chamadas "documentos" ou "páginas") de servidores de internet (ou "sites") para a tela do computador do usuário.
 - III. Intranet é uma rede corporativa que se utiliza da mesma tecnologia e infra-estrutura de comunicação de dados da Internet, mas restrita a um mesmo espaço físico de uma empresa. Em relação à Internet e à Intranet,

É correto o consta apenas em:

- a) I.
 - b) III.
 - c) I e II.
 - d) I e III.
 - e) II e III.
44. Analise as seguintes afirmações relacionadas a conceitos básicos sobre Internet/Intranet.
- I. Os gerenciadores de e-mail atuais não permitem a utilização de mais de uma identidade por produto. Isto significa que, em um único computador, apenas um usuário pode arquivar os e-mails recebidos. Essa é a única forma de se garantir a privacidade e organização de e-mails recebidos.
 - II. Spam é um e-mail de alto interesse e prioridade, que sempre vem acompanhado de uma assinatura identificando o remetente. Desta forma, sempre que receber um spam em seu computador, o usuário deve analisá-lo imediatamente, pois as empresas e órgãos governamentais costumam utilizar este tipo de e-mail para trocar informações seguras entre seus funcionários e colaboradores.
 - III. Considerando um gerenciador de correio eletrônico que utilize os protocolos POP e SMTP, é correto afirmar que: quando se envia uma mensagem para uma outra pessoa, a mensagem, ao sair do microcomputador do usuário remetente, passa pelo servidor SMTP que atende a referida conta de e-mail. No sentido inverso, quando se recebe uma mensagem de e-mail, o programa de correio eletrônico utiliza o protocolo POP para recuperar as mensagens no servidor de e-mail e transferi-las para o microcomputador do usuário de destino.
 - IV. Para visualizar as páginas da Internet, quando programadas em uma linguagem de programação específica denominada HTML, o usuário necessita de programas, também específicos, denominados navegadores ou browsers instalados no seu computador.

Indique a opção que contenha todas as afirmações verdadeiras:

- a) I e II
- b) II e III
- c) III e IV
- d) I e III
- e) II e IV

45. Bios, post e setup, encontram-se:
- a) na memória ROM;
 - b) na memória RAM;
 - c) no processador;
 - d) no HD.

46. A figura abaixo foi extraída do Microsoft Excel 2002, versão em Português e configuração padrão do fabricante. Se na célula D9 (não mostrada na figura) tivermos a fórmula =SOMA(A1:A3,A3:C3,C3:C5), seu valor conterá o seguinte resultado:

	A	B	C
1	1	2	3
2	4	5	6
3	7	8	9
4	10	11	12
5	13	14	16
6	17	18	19
7	20	21	22

- a) erro
- b) 49
- c) 57
- d) 73
- e) 253

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

47. A Empresa que persegue o sucesso a qualquer custo, vê os empregados como meras unidades econômicas de produção. As companhias que estão nesse estágio são freqüentemente forçadas à desativação, pois violam normas e valores sociais. Estas empresas são classificadas como:
- a) Receptiva
 - b) Legalista
 - c) Amoral
 - d) Ética que Aflora
 - e) Ética
48. A Empresa que está apegada à letra da lei, mas não o seu espírito adota códigos de conduta que mais se parecem a produtos de departamentos legais. Buscam adotar algumas posturas "éticas" apenas para evitar problemas legais. Estas são classificadas como:
- a) Receptiva
 - b) Legalista
 - c) Amoral
 - d) Ética que Aflora
 - e) Ética
49. As empresas que estão interessadas em mostrar-se responsáveis, porque isso é conveniente, não porque é certo; possuem códigos de conduta

- que começam a parecer códigos de ética. Estas começam a entender que as decisões éticas podem ser do interesse da companhia a longos prazos, ainda mesmo que estas envolvam perdas econômicas imediatas. Estas são classificadas como:
- a) Receptiva
b) Legalista
c) Amoral
d) Ética que Aflora
e) Ética
50. A Empresa que reconhece a existência de um contrato social entre os negócios e a sociedade, procurando generalizar essa atitude ao longo da corporação, é classificada como:
- a) Receptiva
b) Legalista
c) Amoral
d) Ética que Aflora
e) Ética
51. A Empresa que equilibra lucros e ética tão completamente que os empregados são recompensados por se afastarem de ações comprometedoras; inclui problemas éticos na educação; dispõe de mentores para dar orientação moral aos novos empregados, é classificada como:
- a) Receptiva
b) Legalista
c) Amoral
d) Ética que Aflora
e) Ética
52. Dizemos que para implantação para uma administração ética é preciso uma série de compromissos e etapas, identifique abaixo qual delas diz respeito ao assunto que trata sobre a empresa buscar um desempenho empresarial eficiente com procedimentos empresariais respeitáveis investindo no espírito crítico por parte de seus colaboradores, buscando a confiança e o respeito mútuo.
- a) Treinamento em Ética
b) Código de Conduta
c) Estratégias Sólidas
d) Comprometimento da Direção
e) Pessoal Ético
53. O aspecto em que a empresa deve criar um processo para seleção de indivíduos com fortes princípios morais, principalmente na escolha de gerentes na busca de uma liderança moral. Deve também evitar relacionamento comercial com profissionais pouco éticos (fornecedores, associados, consultores e clientes) é identificado como sendo:
- a) Treinamento em Ética
b) Código de Conduta
c) Estratégias Sólidas
d) Comprometimento da Direção
e) Pessoal Ético
54. A Lei 6.538/78 regula os direitos e obrigações concernentes ao serviço postal e ao serviço de telegrama em todo o território do País, incluídos as águas territoriais e o espaço aéreo, assim como nos lugares em que princípios e convenções internacionais lhes reconheçam extraterritorialidade. E tem como objeto vários aspectos, identifique entre as opções abaixo aquele que não faz parte:
- a) Planejar, implantar e explorar o serviço postal e o serviço de telegrama;
b) Explorar atividades correlatas
c) Promover a formação e o treinamento de pessoal sério ao desempenho de suas atribuições
d) Terceirizar quando lhe convier os serviços postais de difícil execução
e) Exercer outras atividades afins, autorizadas pelo Ministério das Comunicações.
55. Conforme legislação vigente marque a opção que contém as fontes de recursos para os serviços postais de forma correta, conforme Art. 4º da Lei 6.538/78.
- a) Receitas provenientes da prestação de serviços; de operações de crédito e da venda de bens em que possua participação societária.
b) Operações de crédito; Dotações Orçamentárias e da venda de bens em que possua participação societária.
c) Receitas provenientes da prestação de serviços, Dotações Orçamentárias e de operações de crédito.
d) Receitas provenientes da prestação de serviços, dos rendimentos em empresas que possua participação societária e de operações financeiras;
e) Receitas provenientes da prestação de serviços, dos rendimentos em empresas que possua participação societária e da venda de bens destas empresas.
56. Marque a afirmativa correta considerando as afirmações abaixo:
- a) A empresa exploradora é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficácia e outros requisitos fixados pelo Ministério do Planejamento;
b) A empresa exploradora é desobrigada a assegurar a continuidade dos serviços, observados os índices de confiabilidade, qualidade, efetividade e outros requisitos fixados pelo Ministério das Comunicações;
c) A empresa exploradora é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços, observados os índices de desconfiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo Ministério das Comunicações;
d) A empresa exploradora é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo Ministério do Planejamento;
e) A empresa exploradora é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo Ministério das Comunicações;

57. O sigilo da correspondência é inviolável. A ninguém é permitido intervir no serviço postal ou no serviço de telegrama, salvo nos casos e na forma previstos em lei. Conforme contemplado na Lei 6.538/78 no seu Art. 10º, **exceto**:
- Que apresente indícios de conter objeto sujeito a pagamento de tributos;
 - Endereçada a homônimo, no mesmo endereço;
 - Aquela que não contém o nome do remetente;
 - Que apresente indícios de conter valor não declarado;
 - Que deva ser inutilizada em virtude de impossibilidade de entrega ou restituição;
58. A definição correta de **cecograma**
- objeto de correspondência, com ou sem envoltório, sob a forma de comunicação escrita, de natureza administrativa, social, comercial, ou qualquer outra, que contenha informação de interesse específico do destinatário
 - toda comunicação de pessoa a pessoa, por meio de carta, através da via postal, ou por telegrama.
 - objeto de correspondência impresso em relevo, para uso dos cegos
 - objeto com ou sem valor mercantil, para encaminhamento por via postal
 - objeto de correspondência, de material consistente, sem envoltório, contendo mensagem e endereço.
59. A abrangência do Código de Ética da ECT, aplica-se a:
- especificamente os funcionários da ECT;
 - ao funcionários da ECT e aos colaboradores;
 - aos empregados e aos colaboradores da empresa estendendo-se a toda sua cadeia de Relacionamento;
 - aos empregados e aos franqueados que prestam serviços a ECT
 - aos empregados e colaboradores e franqueados.
60. Ainda sobre o Código de Ética, a ECT nos princípios fundamentais, valorizam aspectos importantes, marque a opção que possui somente princípios contemplados no Art. 3º.
- Satisfação dos empregados; ética nos relacionamentos; competência profissional;
 - Aprendizado constante como fator motivacional; responsabilidade social; ética nos relacionamentos;
 - Impessoalidade; Moralidade e ética nos relacionamentos;
 - Responsabilidade social; Preservação do meio ambiente e excelência empresarial;
 - Responsabilidade Pública e a cidadania, Preservação do Meio Ambiente e a não observância da legislação vigente.
61. No tema “Das Relações no Ambiente de Trabalho”, julgue as frases abaixo e marque a opção correta.
- Os Correios, seus empregados e colaboradores devem contribuir para a criação e a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.
 - Os profissionais dos Correios devem exercer as suas tarefas com cortesia, lealdade, dedicação, honestidade, espírito de justiça, cooperação, responsabilidade e zelar pela imagem da Empresa, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade, condição social ou quaisquer outras formas de discriminação.
 - Os Correios consideram que a vida particular dos seus empregados e colaboradores pode sofrer interferência, desde que cause prejuízo à imagem e às atividades da Empresa.
 - A preservação da intimidade, da privacidade, da lealdade, da honra, da imagem dos colegas de trabalho e superiores hierárquicos, é assunto secundário ao adequado relacionamento interpessoal e profissional.
 - Os profissionais dos Correios devem respeitar os compromissos assumidos entre si e com a Empresa, podendo privilegiar relacionamentos pessoais, quando for vantajoso.
- Todas estão corretas
 - Estão corretos os números I, III e V, somente
 - Estão corretos os números I, II e III, somente
 - Estão corretos os números I e II, somente
 - Todas estão incorretas
62. No Relacionamento com os Clientes devem ser observados alguns fatores considerados cruciais, marque a opção que apresenta uma opção adequada.
- A satisfação dos clientes deve fundamentar-se nos interesses da ECT;
 - Os clientes devem ser atendidos sempre com cortesia e respeito, com clareza e transparência;
 - Os clientes devem ser orientados sobre as possibilidades de realização de serviços, informando os preços e prazos, sendo desnecessário a informação das características.
 - As críticas e reclamações devem ser respondidas com rapidez e imprecisão, respeitando-se seus direitos;
 - O compromisso com a satisfação dos clientes deve fundamentar-se na qualidade de Produtos e Serviços, em consonância com os objetivos da Empresa.
63. A Comissão de Ética Setorial poderá ao identificar que um funcionário infringiu o Código de Ética da ECT a penalidade de:
- Censura
 - Advertência
 - Suspensão por 15 dias
 - Suspensão por 30 dias
 - Demissão
64. Foi identificada uma situação na qual o servidor público encontra-se entre duas opções distintas, mediante a qualidade de integridade de caráter e orientação contida na legislação o servidor deverá optar pela:
- A melhor e mais vantajosa para o órgão público;

- b) A melhor e mais vantajosa para o governo;
 c) A melhor e mais vantajosa para o bem comum;
 d) A melhor e mais vantajosa para si próprio;
 e) A melhor e mais vantajosa para o cidadão.

65. Foi identificado que certo órgão da administração pública federal, vem atendendo aos usuários (cidadãos) de forma inadequada, permitindo que as pessoas fiquem esperando por longo tempo a resposta (solução), causando assim as filas longas e demoradas, e grande muito atraso na prestação do serviço. Isto é uma atitude classificada como contra a ética ou ato de desumanidade, mas principalmente grave _____ aos usuários do serviço público:

- a) Dano Moral
 b) Indisciplina
 c) Insubordinação
 d) Falta de Decoro
 e) Improbidade Administrativa

66. De acordo com o **Art. 117 – da Lei 8.112, Das Proibições** marque **V** para verdadeiro e **F** para falso
 () ausentar-se do serviço durante o expediente, com autorização prévia do chefe imediato.

- () retirar, qualquer documento ou objeto da repartição, sem prévia anuência da autoridade competente.
 () opor resistência justificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço.
 () Manter sob sua chefia imediata, em cargo ou função de confiança, parentes de até terceiro grau civil.
 () recusar fé a documentos públicos.

Marque a opção Correta:

- a) V – F – V – V – F
 b) F – F – V – V – V
 c) F – V – F – F – V
 d) F – V – F – F – F
 e) V – V – V – F – F

67. Marque V para verdadeiro e F para falso:

- () Os atos, comportamento e atitudes, do servidor público, não serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.
 () O servidor não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta.
 () A moralidade na administração pública está limitada a distinção entre o bem e o mal.
 () A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos apenas indiretamente, por todos.
 () Os fatos e atos verificados na conduta do servidor público, no seu dia-a-dia, em sua vida privada poderão crescer ou diminuir o seu bom conceito na sua vida funcional.

Marque a opção Correta:

- a) V – F – V – V – F
 b) F – F – V – V – V
 c) F – V – F – F – V
 d) F – V – F – F – F

- e) V – F – V – F – V

68. Julgue os Itens abaixo , considerando os Direitos Básicos do Consumidor:

- () a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
 () a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, impondo a escolha e a igualdade nas contratações;
 () a informação limitada sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço.
 () a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais,
 () a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

- a) V – V – F – F – V
 b) V – F – F – F – V
 c) V – V – V – F – V
 d) F – F – V – V – F
 e) F – V – V – V – F

69. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva, nessas condições, identificamos as informações consideradas de publicidade abusiva, **exceto**:

- a) capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza
 b) a que incite à violência,
 c) explore o medo ou a superstição
 d) se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança,
 e) desrespeita valores ambientais

70. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, e outros aspectos, que seguem alguns princípios, marque a opção que contém um destes princípios de forma clara:

- a) reconhecimento da capacidade do consumidor frente ao mercado de consumo;
 b) educação e informação específica dos consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
 c) limitação à criação pelos fornecedores de meios de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos legais de solução de conflitos de consumo;
 d) racionalização e melhoria dos serviços públicos;
 e) estudos periódicos das modificações do mercado fornecedor.