

**ECT - EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS****EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO - Nº 0144/2008****CARGO: ATENDENTE COMERCIAL I****INSTRUÇÕES GERAIS**

- I. Nesta prova, você encontrará 6 (seis) páginas numeradas seqüencialmente, contendo 60 (sessenta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (20 questões), Matemática (20 questões), Informática (10 questões) e Conhecimentos Específicos (10 questões).
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos no cartão de respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Assine o cartão de respostas no local indicado, com caneta azul ou preta.
- IV. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- V. Leia atentamente as questões e escolha a alternativa que mais adequadamente responde a cada uma delas.
- VI. Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer esta prova. Faça-a com tranquilidade, mas controle o seu tempo. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar o cartão de respostas.
- VII. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova 1(uma) hora após seu início.
- VIII. O candidato somente poderá levar o caderno de prova após transcorridas 3 (três) horas do seu início.
- IX. Marque o cartão de respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão de respostas.
- X. Utilize caneta azul ou preta.
- XI. A leitora óptica não registrará as respostas em que houver falta de nitidez e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- XII. O cartão de respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- XIII. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas e este caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- XIV. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, pager ou similares.

Boa Prova!**PORTUGUÊS**

Para as questões de 1 a 5, leia o texto abaixo, de Luis Fernando Verissimo:

Comunicação

Casais com problemas de comunicação têm um antecedente antigo. Adão e Eva, segundo Gênesis.

Pode-se imaginar o clima quando Adão acordou e levou dois sustos: estava sem uma costela e com uma mulher. Especula-se que os dois levaram dois dias para se falar. Para começar, não tinham sido formalmente apresentados. E que assunto poderiam ter, naquele primeiro encontro?

- Como foi seu dia?

- Nem me fale. Até a hora da sesta estava tudo normal. Depois eu sofri uma cirurgia e mudei de estado civil e a população da Terra duplicou, tudo em questão de horas.

- E eu? Há horas eu nem existia. Agora estou aqui, mulher feita, nua e falando aramaico.

Minha tese é que Adão e Eva só se falaram no terceiro dia, e assim mesmo porque Adão foi levado por uma necessidade premente.

- Me coça atrás?

E Eva coçou suas costas, e Adão finalmente compreendeu os desígnios do Senhor ao criar a mulher. Embora nos anos que se seguiram não fossem poucas as vezes em que pensou em dizer a Deus que preferia sua costela de volta.

Quando passaram a ter assunto, Adão e Eva despertaram o ciúme de Deus.

Porque tinham uma coisa em comum da qual Deus não compartilhava: a humanidade, suas glórias e suas misérias. Os banhos de riacho e o medo do escuro, o cafuné e o furúnculo. E Deus providenciou o pecado para ter um motivo nobre para expulsá-los do Paraíso, já que não podia só alegar tagarelice. E quando a prole de Adão e Eva deu sinais de entendimento, pois falavam a mesma língua e celebravam a mesma humanidade, Deus decretou a destruição de Babel e a confusão das línguas. E assim duas vezes usou Deus o demônio para criar a desarmonia entre os homens. Primeiro na forma da Serpente. Depois na forma do Mau Tradutor.

Mas tudo que é humano quer se comunicar. Sem a mulher, Adão arranjaría outro jeito de coçar as costas. Talvez encontrasse até uma maneira de se reproduzir sozinho. Afinal, anos depois, um descendente seu inventou o xerox. Quando Deus lhe deu a mulher não lhe deu uma fêmea, uma companheira ou alguém para cuidar das suas camisas. Deu o que ele precisava para progredir, a pré-condição para o autoconhecimento e a razão, sem falar na literatura.

Um interlocutor.

1) Considere as afirmações:

- I. O autor afirma que para o ser humano a comunicação é imprescindível.
- II. A comunicação permite o compartilhamento de experiências e promove o conhecimento.

De acordo com o texto:

- a) somente I está correta c) I e II estão corretas
- b) somente II está correta d) Nenhuma está correta

2) “Premente” significa:

- a) banal
- b) urgente
- c) boba
- d) física

3) Considere o período:

“Especula-se que os dois levaram dois dias para se falar.”

A palavra destacada introduz uma:

- a) oração coordenada
- b) oração subordinada adjetiva
- c) oração subordinada adverbial
- d) oração subordinada substantiva

4) Considere o período:

“Embora nos anos que se seguiram não fossem poucas as vezes em que pensou em dizer a Deus que preferia sua costela de volta.”

A conjunção que inicia o período estabelece uma relação de:

- a) causa
- b) consequência
- c) condição
- d) concessão

5) Assinale a alternativa que classifica corretamente a função sintática do pronome oblíquo na oração abaixo:

“Quando Deus lhe deu a mulher(...)”

- a) objeto indireto
- b) objeto direto
- c) complemento nominal
- d) adjunto adnominal

6) Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas:

_____ vezes, ele faz referência _____ cidade em que nasceu.

- a) Às – à
- b) Às – a
- c) As – a
- d) As – à

7) Considere as orações:

- I. Já deu duas horas, vamos!
- II. Discutiu-se os novos planos econômicos.

De acordo com a norma culta:

- a) somente I está correta
- b) somente II está correta
- c) I e II estão corretas
- d) Nenhuma está correta

8) Considere as orações:

- I. Ela estava meia desconfiada.
- II. O uso dos aparelhos está incluso na mensalidade.

De acordo com a norma culta:

- a) somente I está correta
- b) somente II está correta
- c) I e II estão corretas
- d) Nenhuma está correta

9) Assinale a alternativa em que as palavras estão escritas corretamente:

- a) ascensão – obsceno
- b) ascensão – obceno
- c) ascensão – obsceno
- d) ascensão – obceno

10) Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna:

É ótima a faculdade _____ ela aspira.

- a) que
- b) a qual
- c) a que
- d) na qual

11) Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas:

- I. Entre _____ e você está tudo resolvido.
- II. Ele pediu para _____ decidir isso.

- a) mim – mim
- b) mim – eu
- c) eu – eu
- d) eu – mim

12) Assinale a alternativa em que a oração está na voz reflexiva:

- a) Comentou-se muito o caso do jogador.
- b) Precisa-se de estagiário
- c) Cortou-se com a faca.
- d) Já se sabe o nome do novo diretor.

13) Assinale a alternativa em que predicado é verbo-nominal:

- a) O garoto parece assustado.
- b) O rapaz continua internado.
- c) Meu irmão fez o discurso emocionado.
- d) Trouxemos um lindo presente para você.

14) Assinale a alternativa em que aparece uma palavra formada por justaposição:

- a) pontapé
- b) planalto
- c) imoral
- d) pedreiro

15) Assinale a alternativa que classifica corretamente o sujeito da oração abaixo:

Consertou-se o vazamento da pia.

- a) oculto
- b) indeterminado
- c) inexistente
- d) simples

16) Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas:

- I. Quando ele _____ a pós-graduação, conseguirá a promoção.
- II. Se o diretor _____ um aumento, ficarei na empresa.

- a) fazer – propor
- b) fazer – propuser
- c) fizer – propor
- d) fizer – propuser

17) Considere as orações:

- I. É proibido entrada.
- II. Estava deserta a rua e a casa.

De acordo com a norma culta:

- a) somente I está correta
- b) somente II está correta
- c) I e II estão corretas
- d) Nenhuma está correta

18) Considere as orações:

- I. Assistimos um bom espetáculo ontem.
- II. Ele assiste em Santos.

De acordo com a norma culta:

- a) somente I está correta
- b) somente II está correta
- c) I e II estão corretas
- d) Nenhuma está correta

19) Considere as orações:

- I. O problema não tem haver comigo.
- II. Estamos esperando por ele a duas horas.

De acordo com a norma culta:

- a) somente I está correta
- b) somente II está correta
- c) I e II estão corretas
- d) Nenhuma está correta

20) Assinale a alternativa em que a classificação das palavras destacadas está correta:

- I. A **velha** continuava a rir.
 II. A casa estava **velha** e precisava de reformas.
- a) substantivo – adjetivo c) adjetivo – adjetivo
 b) substantivo – substantivo d) adjetivo – substantivo

MATEMÁTICA

21) Uma empresa de táxi tinha um movimento de 5000 passageiros transportados ao mês. Houve um aumento de tarifas e o movimento diminuiu 15%. O número de passageiros que ela transporta por mês é:

- a) 4250 c) 3750
 b) 4000 d) 3500

22) Uma fábrica produz quatro modelos de automóveis A, B, C e D. Os modelos A e B são fabricados com dois tipos de carroceria: fechada e conversível. Já os modelos C e D podem ser fechados, conversíveis, pickups e utilitários. Cada modelo é fabricado em sete cores diferentes. As possibilidades de escolha que um cliente tem à sua disposição na compra de um automóvel dessa fábrica é:

- a) 90 c) 80
 b) 84 d) 56

23) A função f do 1º grau cujo gráfico passa por A(-2, 10) e B(1, 4) é:

- a) $f(x) = -2x + 6$ c) $f(x) = 6x - 2$
 b) $f(x) = x + 2$ d) $f(x) = 2x - 7$

24) O resultado da inequação $x + 3 > -6$ é:

- a) $x > 9$
 b) $x > -9$
 c) $x < 3$
 d) $x < -3$

25) O conjunto solução para a inequação do 2º grau $x^2 - 2x - 3 < 0$ é:

- a) $S =] - 1, 3 [$ c) $S =] - 1, 2 [$
 b) $S = [- 1, 3 [$ d) $S = [- 1, 2]$

26) O n -ésimo termo da P.A. (-4, -1, 2, ...) é:

- a) $a_n = 2n - 5$
 b) $a_n = 3n - 7$
 c) $a_n = 5n + 4$
 d) $a_n = 6n + 2$

27) A razão da P. G. $\left(\frac{3}{4}, -\frac{1}{2}, \frac{1}{3}, \dots\right)$ é:

- a) $-\frac{2}{3}$ c) $\frac{2}{3}$
 b) $\frac{1}{2}$ d) $\frac{4}{5}$

28) A representação da potência $6^{\frac{2}{3}}$ na forma de radical é:

- a) $\sqrt[2]{6^3}$ c) $\sqrt{3^6}$
 b) $\sqrt[3]{6^2}$ d) $\sqrt[3]{3^2}$

29) O conjunto solução para a equação $5^{x^2} \cdot 5^{-4x} = 3125$ é:

- a) $S = \{0\}$ c) $S = \{1, 5\}$
 b) $S = \{-1, -5\}$ d) $S = \{5, -1\}$

30) O valor de $\log_{2\sqrt{3}} 144$ é:

- a) $2\sqrt{6}$ c) $3\sqrt{3}$
 b) 1 d) 4

31) Os valores de x , y e z que satisfazem o sistema

$$\text{linear} \begin{cases} x + 3y + z = 70 \\ 2x + 2y + 2z = 80 \\ 3x + y + z = 75 \end{cases} \text{ são, respectivamente:}$$

- a) (1; 3; 2) c) (17,5; 15; 7,5)
 b) (10; 9,75; 12) d) (12; 13,15; 12,15)

32) Um dado foi lançado 50 vezes, obtendo-se os seguintes resultados:

Face	1	2	3	4	5	6
Frequência	8	7	12	10	8	5

A porcentagem de saída de uma face menor que 6 foi:

- a) 90% c) 72%
 b) 60% d) 80%

33) A quantidade de números de 3 algarismos distintos que podemos formar com 1, 3 e 6 é:

- a) 1 c) 5
 b) 3 d) 6

34) Tirando-se, ao acaso, uma carta de um baralho comum, de 52 cartas, a probabilidade de sair um rei é:

- a) $\frac{1}{13}$ c) $\frac{4}{48}$
 b) $\frac{4}{13}$ d) $\frac{13}{48}$

35) Dez trabalhadores de uma construtora fazem uma casa pré-fabricada em 90 dias. O número de pessoas, trabalhando no mesmo ritmo, que seriam necessárias para construir a mesma casa em 60 dias é:

- a) 12 c) 14
 b) 13 d) 15

36) Um capital de R\$ 600,00 foi aplicado por 3 meses à taxa de 2% de juros simples ao mês, esse capital produzirá de juro:

- a) R\$ 30,00 c) R\$ 36,00
 b) R\$ 33,00 d) R\$ 39,00

37) Transformando-se 4734 dm^3 na unidade imediatamente superior obtém-se:

- a) $4,734 \text{ km}^3$
- b) $4,734 \text{ m}^3$
- c) $47,34 \text{ m}^3$
- d) $47,34 \text{ km}^3$

38) O valor de x da equação $7x + \frac{x}{3} - 4 \cdot (x + 1) = 16$ é:

- a) 2
- b) 4
- c) 6
- d) 8

39) Vera mede 1,80 metro de altura, e Adriana mede 150 centímetros. A razão entre a altura de Vera e de Adriana é:

- a) $\frac{5}{6}$
- b) $\frac{12}{7}$
- c) $\frac{7}{12}$
- d) $\frac{6}{5}$

40) O valor de x na proporção $\frac{x}{4} = \frac{1}{5}$ é:

- a) $\frac{2}{15}$
- b) $\frac{4}{25}$
- c) $\frac{1}{10}$
- d) 1

INFORMÁTICA

41) No editor de textos do Windows, para apagarmos uma parte do texto, basta selecionar a parte que deverá ser apagada e, em seguida, apertar a tecla:

- a) Alt
- b) Esc
- c) Ctrl
- d) Delete

42) No Microsoft Word, na barra de menus, temos o menu Exibir com várias opções diferentes de exibição de texto, porém uma das opções abaixo NÃO se encontra dentro do menu Exibir:

- a) Layout da Web
- b) Layout de Capítulos
- c) Layout de Impressão
- d) Normal

43) No Word podemos criar tabelas. É uma opção simples de organizar informações de forma semelhante ao:

- a) PowerPoint
- b) Excel
- c) Photo Editor
- d) Paint

44) O programa Windows Explorer tem como principal objetivo:

- a) gerenciar arquivos e pastas
- b) navegar pela Internet
- c) criar apresentações
- d) editar textos

45) Para personalizar as configurações e o modo de operação do Sistema Operacional Windows temos que primeiramente entrar no:

- a) Windows Media Player pelo menu Ferramentas
- b) WordPad pelo menu Acessórios
- c) Painel de Controle pelo botão Iniciar
- d) Internet Explorer no Desktop

46) No MS Word, quando apertamos simultaneamente as teclas Ctrl + T, é:

- a) selecionado todo o texto
- b) deletado o último parágrafo
- c) criada uma nova tabela
- d) salvo o arquivo no formato txt

47) No MS Word, o recurso que oferece uma forma rápida de corrigir erros freqüentes, ou simplesmente para economia de digitação, é o:

- a) AutoCorreção
- b) Verificador de ortografia e gramática
- c) AutoFormatação
- d) AutoResumo

48) Programa utilizado para visualizar na tela as páginas da Internet e usado como principal ferramenta de navegação pela web é o:

- a) E-mail
- b) Browser
- c) FTP
- d) IRC

49) No pacote Office, ao clicar no menu Arquivo > Configurar Página, encontramos a opção Orientação do papel. Assinale abaixo a alternativa CORRETA:

- a) orientação retrato é para impressão apenas de fotos
- b) orientação paisagem é para impressão apenas de fotos
- c) orientação retrato é para impressão com a folha na vertical
- d) orientação paisagem é para impressão com a folha na vertical

50) No MS Excel, a principal diferença entre as funções =agora() e =hoje() é que:

- a) =agora() exibe a data e a hora e =hoje() exibe a data
- b) =agora() exibe a data e a hora e =hoje() exibe a data e o dia da semana
- c) =agora() exibe somente a data e =hoje() exibe a data e a hora
- d) =agora() exibe somente a hora e =hoje() exibe a data

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

51) Assinale a alternativa correta:

- a) O serviço postal e o serviço de telegrama são explorados pela União, pelos Estados e Municípios, através de empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações.
- b) A empresa exploradora dos serviços de correios não pode constituir subsidiárias para a prestação de serviços compreendidos no seu objeto.
- c) Não se considera violação do segredo profissional, indispensável à manutenção do sigilo de correspondência, a divulgação do nome do destinatário de objeto postal ou de telegrama que não tenha podido ser entregue por erro ou insuficiência de endereço.
- d) A empresa exploradora dos serviços postais não pode promover desapropriações de bens ou direitos, mediante ato declamatório de sua utilidade pública, por tratar-se de um ente paraestatal.

52) Não se incluem dentre os serviços de monopólio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos:

- a) A fabricação, emissão de selos e de outras fórmulas de franqueamento postal.
- b) O recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior, de carta e cartão-postal.
- c) O recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior, de correspondência agrupada.
- d) transporte e entrega de carta e cartão-postal, executados eventualmente e sem fins lucrativos, na forma definida em regulamento.

53) Aponte a alternativa correta:

- a) Os objetos postais pertencem ao remetente até a sua entrega a quem de direito.
- b) Quando nem a entrega, nem a restituição tenham sido possíveis, o objeto postal permanecerá guardando a retirada por parte do remetente, não podendo ser inutilizado.
- c) A planta viva poderá ser remetida pelo serviço postal, desde que acondicionada de forma adequada pelo remetente.
- d) O transporte de mala postal tem prioridade que antecede até mesmo o passageiro e sua respectiva bagagem.

54) Analise os itens a seguir relativos Código de ética da Empresa de Correios e telégrafos:

- I – Dentro de sua planificação estratégica, os correios valorizam o desenvolvimento profissional e pessoal de seus empregados, que devem ser realizados por meios próprios e sem ônus para a empresa pública.
- II– O Código de Ética da ECT aplica-se exclusivamente aos empregados da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.
- III– Os Correios, seus empregados e colaboradores devem contribuir para a criação e a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.
- IV– Os Correios consideram que a vida particular dos seus empregados e colaboradores é assunto pessoal destes, e não deve sofrer interferência, desde que não cause prejuízo à imagem e às atividades da Empresa.

Assinale a alternativa adequada:

- a) Os itens I, II e IV estão incorretos.
- b) Os itens II e III estão corretos.
- c) Os itens II, III e IV estão corretos.
- d) Os itens I e II estão incorretos.

55) No que se refere ao Código de ética da Empresa de Correios e telégrafos, aponte a alternativa correta:

- a) O compromisso com a satisfação dos clientes deve fundamentar-se na qualidade dos produtos e serviços, em consonância com os objetivos da Empresa, não sendo responsabilidade de seus empregados zelar por esse compromisso.
- b) Os empregados e colaboradores não devem fazer uso de informações privilegiadas, obtidas no âmbito da Empresa, em benefício próprio ou de terceiros.
- c) Os empregados e colaboradores podem aceitar vantagens (além do produto de sua remuneração), a título de ajuda financeira, comissão ou doação.
- d) As regras de mercado e concorrência não são observadas pela Empresa de Correios, pois uma instituição pública e deve se pautar pelas normas de direito público.

56) A Comissão Setorial de Ética da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos:

- a) tem por atribuição exclusivamente a apuração de infrações éticas praticadas pelos empregados, para aplicação da sanção de censura.
- b) não dispõe de poder punitivo, podendo orientar os empregados sobre a ética profissional.
- c) visa receber as reclamações endereçadas por clientes, com o fim de impor sanções ao empregado.
- d) é encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional de seus empregados e colaboradores, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento suscetível de censura.

57) Analise as assertivas abaixo referentes ao Código de Defesa do Consumidor:

- I - Consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- II- Produto passível de consumo é todo bem móvel ou imóvel, material e imaterial que possa ser fornecido ao mercado.
- III- Equipara-se ao consumidor, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que venham a intervir nas relações de consumo.
- IV- Fornecedor é, exclusivamente, a pessoa física ou jurídica privada e nacional que desenvolva atividade de produção, comercialização e distribuição de produtos.

Assinale a alternativa correta:

- a) Apenas os itens I e II estão corretos.
- b) Os itens I e III estão incorretos.
- c) Apenas os itens II e IV estão incorretos.
- d) Os itens I, II e III estão corretos.

58) Analise os itens a seguir relativos ao Código de Defesa do Consumidor:

- I- Os serviços públicos em geral estão absolutamente excluídos da incidência do Código de Defesa do Consumidor, estando submetidos a regras especiais de direito administrativo.
- II- É direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, decorrentes da relação de consumo.
- III- Tendo a ofensa a direito do consumidor mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.
- IV- O consumidor não dispõe do direito de requerer modificação de cláusulas contratuais decorrentes da relação de consumo, mesmo que tragam um desequilíbrio entre as partes contratantes em seu desfavor.

Assinale a alternativa correta:

- a) Os itens II e IV estão incorretos.
- b) Os itens I, II e III estão corretos.
- c) Os itens I e IV estão incorretos.
- d) Todos os itens estão incorretos.

59) Analise as alternativas a seguir atinentes ao Código de Defesa do Consumidor:

- I- Não sendo o vício do produto sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente a substituição por outro da mesma espécie ou a restituição imediata da quantia paga.
- II- A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços o exime de responsabilidade.
- III- É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar do fornecedor.
- IV- Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidariamente o fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Assinale a alternativa adequada:

- a) Os itens I e II estão corretos.
- b) Os itens II e IV estão incorretos.
- c) Os itens III e IV estão incorretos.
- d) Os itens I, III e IV estão corretos.

60) Assinale a alternativa correta:

- a) Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento.
- b) A prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe ao consumidor que a contestar.
- c) Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição até que todos os produtos vendidos sejam inutilizados pelo uso.
- d) A garantia contratual ao consumidor é complementar à legal e será conferida pelo fornecedor por escrito ou verbalmente.