



# Tribunal Regional do Trabalho

## 16.<sup>a</sup> Região

### Concurso Público Nível Médio

Aplicação: 24/7/2005



## Técnico Judiciário

Área: Serviços Gerais  
Especialidade: Telefonia

Caderno

Cargo **20**

# Viriato Corrêa

**TARDE**

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1 Ao receber este caderno, confira atentamente se o tipo de caderno — Viriato Corrêa — coincide com o nome que está registrado no cabeçalho de sua folha de rascunho, à direita, e se ele contém cento e vinte itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 120.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Recomenda-se não marcar ao acaso: em cada item, se a resposta divergir do gabarito oficial definitivo, o candidato receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 4 Não utilize material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
- 5 Durante as provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 6 A duração das provas é de **três horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 7 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 8 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

#### AGENDA

- I **26/7/2005**, a partir das 10 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: quadros de avisos do CESPE/UnB, em Brasília, e Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/trt162005](http://www.cespe.unb.br/concursos/trt162005).
- II **27 e 28/7/2005** – Recursos (provas objetivas): formulários estarão disponíveis no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- III **26/8/2005** – Resultados finais das provas objetivas e do concurso: Diário Oficial da União e locais mencionados no item I.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 14 do Edital n.º 1/2005 – TRT/16.<sup>a</sup> REGIÃO, de 4/3/2005.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448 0100; Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

**CESPE**  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
Criando Oportunidades para Realizar Sonhos

• De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 120 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

• Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto para os itens de 1 a 10

#### Haja Kbça p/ tanta 9idade

1 Se o leitor já passou dos 30 ou não tem adolescentes na família, pode achar que há algo errado com o título acima. Essa é apenas uma forma enxuta e rápida de dizer: HAJA  
4 CABEÇA PARA TANTA NOVIDADE. E é assim que boa parte dos internautas se comunica. Os populares serviços de troca de mensagens instantâneas, como ICQ e MSN –  
7 Messenger, e os torpedos enviados por celulares trouxeram à tona uma mudança na escrita. Os internautas têm pressa, por isso acharam uma maneira rápida, econômica e eficiente de  
10 se comunicar.

É bom os pais e educadores, que se descabelam com essas abreviações da língua portuguesa, irem se  
13 acostumando, pois a linguagem cifrada acaba de chegar à televisão. Uma rede do sistema de tevê a cabo estreou uma programação em que a legenda dos filmes é escrita no idioma  
16 cibernético. As produções são exibidas às terças-feiras à noite e devem priorizar os filmes de ação e de aventura, que têm nos adolescentes seu público mais fiel. No que depender do  
19 público-alvo, a sessão cibernética será um sucesso. “Gosto muito de filmes, e colocando minha linguagem fica mais tranquilo”, diz o estudante Fernando Notlin, de 17 anos de  
22 idade, um dos quatro contratados pela empresa de tradução para adaptar os filmes ao idioma cifrado.

“Tivemos de encontrar um meio-termo pois tem  
25 grupos muito radicais e não dá para entender nada do que eles falam”, diz Marcelo Leite, diretor da empresa de tradução.

Os idealizadores do programa estão preparados para  
28 as críticas. A mais contundente seria sobre o desuso da língua portuguesa. “Enquanto essa grafia cifrada for usada só em ambiente de internautas, tudo bem, é mais uma modalidade  
31 gráfica de gíria. Extrapolar isso ao grande público é um assalto à integridade do idioma”, diz o filólogo Evanildo Bechara, da Academia Brasileira de Letras.

34 Para os linguistas, a escrita cibernética é mais uma forma de comunicação. “Os jovens estão crescendo nessa linguagem funcional. Se eles usam um meio eletrônico é  
37 porque querem ser rápidos. Não vejo perigo”, diz a professora Eni Orlandi, do Instituto de Estudos da Linguagem da Universidade de Campinas (UNICAMP).

Claudia Pinho. Istoé, 16/3/2005, p. 56-7 (com adaptações).

Com referência ao emprego de palavras e expressões no texto, julgue os itens seguintes.

- 1 As expressões “linguagem cifrada” (l.13), “idioma cibernético” (l.15-16), ‘modalidade gráfica de gíria’ (l.30-31) e ‘linguagem funcional’ (l.36) se equivalem no texto.
- 2 O pronome ‘isso’ (l.31) é um elemento de coesão no texto e refere-se exclusivamente à expressão ‘grafia cifrada’ (l.29).

Considerando as relações estabelecidas entre as estruturas usadas no texto, julgue os itens que se seguem.

- 3 A mesma regra de concordância que permite dizer “é assim que boa parte dos internautas se comunica” (l.4-5) permite que se diga: é assim que boa parte dos internautas se comunicam.
- 4 Nas linhas 11 e 12, a presença das vírgulas indica que a frase “que se descabelam com essas abreviações da língua portuguesa” é uma explicação porque apenas acrescenta uma informação a respeito da reação dos pais e educadores.
- 5 O uso das crases em “às terças-feiras à noite” (l.16) justifica-se exclusivamente por se tratar de palavras femininas.

Com relação às idéias do texto, julgue os itens a seguir.

- 6 As mudanças na escrita, provocadas pela linguagem cibernética, estão desencadeando uma revisão das normas ortográficas da língua portuguesa.
- 7 O papel dos pais e educadores é o de reforçar o estudo das normas gramaticais da língua portuguesa sob pena de adulteração do idioma.
- 8 A passagem ‘Extrapolar isso ao grande público é um assalto à integridade do idioma’ (l.31-32) expressa a principal tese defendida no texto.

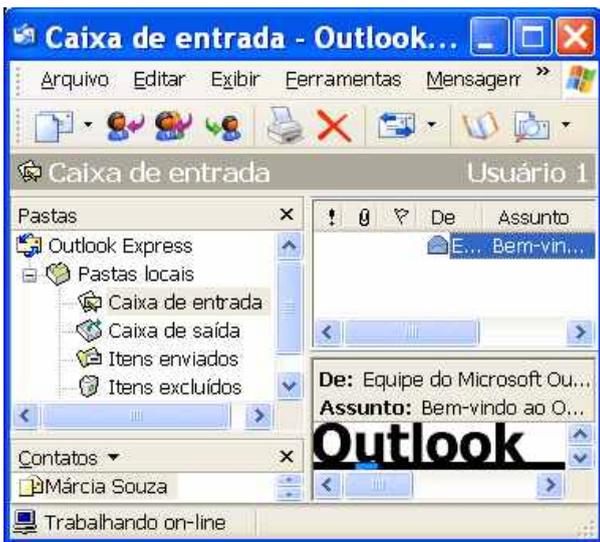
Em face da linguagem objeto do texto, julgue os itens subseqüentes, acerca da linguagem em contexto de comunicação oficial.

- 9 O memorando, por se tratar de um documento de comunicação interna no âmbito institucional, permite o uso de expressões da escrita cifrada, como **vc** em lugar de **você**, por exemplo.
- 10 Em um relatório, a frase ‘pois tem grupos muito radicais’ (l.24-25) ficaria mais adequada às normas formais da língua portuguesa se fosse redigida do seguinte modo: **pois há grupos muito radicais**.



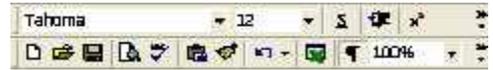
Com relação à janela do Internet Explorer 6 (IE6) ilustrada acima, julgue o item que se segue, considerando que esta janela esteja em execução em um computador PC.

- 11 O botão  permite que se defina a página mostrada na janela do IE6 como página inicial do IE6.



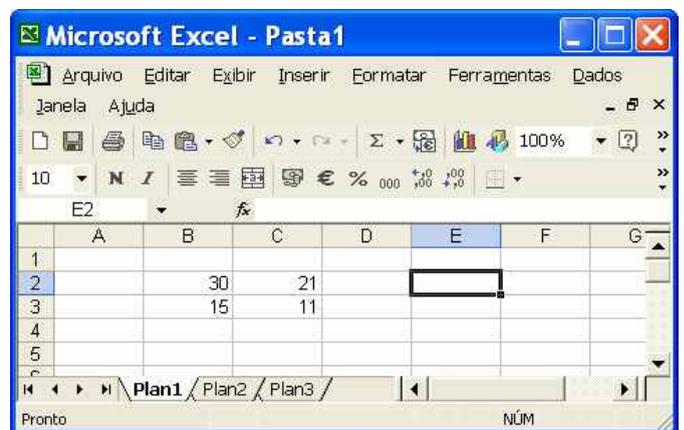
Com relação à janela do Outlook Express 6 (OE6) ilustrada acima, julgue os itens subsequentes, considerando que essa janela esteja em execução em um computador PC, cujo sistema operacional é o Windows XP Professional.

- 12 Caso se deseje responder ao seu remetente a mensagem de correio eletrônico selecionada da caixa de entrada do OE6, a resposta poderá ser editada utilizando-se os recursos do OE6 que são disponibilizados ao se clicar o botão .
- 13 Para se acessar recurso do OE6 que permita a edição e o posterior envio de mensagem de correio eletrônico ao contato associado ao ícone , é suficiente aplicar um clique duplo sobre o referido ícone.



Julgue os itens a seguir, considerando a figura acima, que mostra parte de uma janela do Word 2000 que contém um documento em edição.

- 14 Por meio do campo , pode-se alterar o estilo de fonte de texto que estiver selecionado no documento em edição.
- 15 O botão  é utilizado para se inserir no documento em edição símbolos não disponíveis diretamente no teclado.
- 16 Clicar o botão  é equivalente a realizar o seguinte procedimento: pressionar e manter pressionada a tecla ; teclar ; liberar a tecla .



A figura acima mostra uma janela do Excel 2002, com uma planilha em processo de edição, contendo quatro números. Com relação a essa janela e ao Excel 2002, julgue os itens subsequentes.

- 17 Caso se clique a célula B4, se digite =B2/B3 e, em seguida, se teclasse , aparecerá, na célula B4, o número 2.
- 18 Para que o número contido na célula C2 seja exibido com duas casas decimais, é suficiente clicar essa célula, o que ativará o botão , e, em seguida, clicar duas vezes esse botão.

Com relação ao Windows XP, julgue os itens seguintes.

- 19 No Windows XP, para se alterar a resolução da tela do monitor, é necessário que o CD de instalação do Windows esteja na unidade de CD do computador em que se deseja realizar essa operação.
- 20 O Windows XP possui uma ferramenta denominada Lixeira, que, caso esteja configurada de forma apropriada, permite recuperar arquivos ou pastas que tenham sido excluídos anteriormente de suas pastas originais.

A paz que busca em sua vida pessoal Ronaldo foi pedir em uma das regiões mais perigosas do mundo. O craque brasileiro visitou Ramallah, na Cisjordânia, e Herzliya, em Israel, para inaugurar um centro para jovens carentes e visitar projetos contra a pobreza. Essa é a segunda missão de Ronaldo como embaixador da Boa Vontade da Organização das Nações Unidas (ONU). A primeira aconteceu em 1999, quando visitou os refugiados de Kosovo.

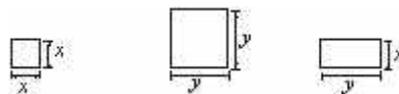
Em todos os lugares, o brasileiro falou da importância do avanço do processo de paz na região. Recebeu, além do reconhecimento das autoridades, o carinho de palestinos e israelenses, que se espremiavam para tocá-lo ou apenas vê-lo. Só no palácio da Cultura palestina havia 1.500 pessoas em um lugar onde cabiam 750.

O Globo, 17/5/2005, p. A30 (com adaptações).

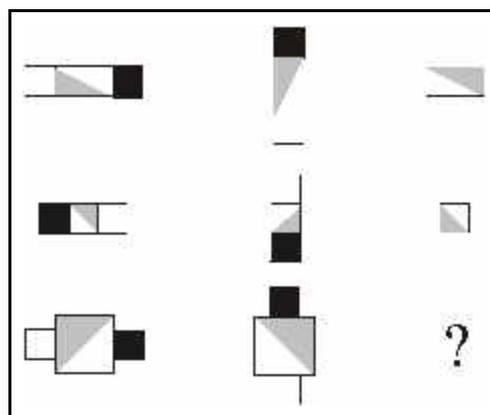
Tendo o texto acima como referência inicial e considerando os múltiplos aspectos que envolvem o assunto por ele abordado, julgue os itens que se seguem.

- 21 Conhecido como invenção dos ingleses, o futebol se disseminou pelo mundo afora e popularizou-se de tal forma que, nos dias de hoje, é considerado uma extraordinária forma de conagração entre os povos e, não raro, instrumento usado a favor da paz.
- 22 A inexpressiva recepção dada a Ronaldo no Oriente Médio pode ser explicada pelo temor de atos terroristas, tão comuns na região.
- 23 De maneira geral, os esportes acompanharam o processo de globalização econômica vivido no mundo contemporâneo e passaram a se constituir também em importante negócio, que envolve volumosos recursos financeiros.
- 24 A região visitada por Ronaldo, o Oriente Médio, não mais tem qualquer importância econômica mundial, mas é marcada por permanentes conflitos de origem religiosa.
- 25 Embora tenham governantes, Palestina e Israel ainda não são Estados nacionais soberanos, razão pela qual lutam há tanto tempo.
- 26 A visita citada no texto teve a chancela da ONU, que é o maior e mais importante organismo político multilateral existente no mundo.
- 27 Um problema de difícil solução no Oriente Médio é a partilha da cidade de Jerusalém, considerada sagrada por judeus, muçulmanos e cristãos.
- 28 Depois de sofrer a invasão comandada pelos Estados Unidos da América, o Iraque transformou-se em uma das mais pacíficas áreas do Oriente Médio.

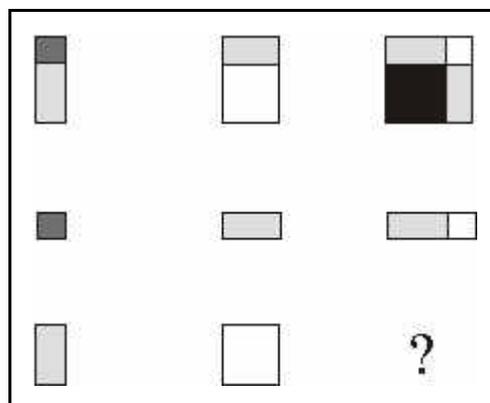
As figuras utilizadas nas seqüências lógicas I e II mostradas abaixo são obtidas a partir do sombreamento total ou parcial, do movimento e da justaposição de quadrados de lados  $x$  e  $y$  e de retângulos de lados  $x$  e  $y$ , conforme ilustrado a seguir.



Em cada seqüência lógica, para se descobrir a figura que deve ser colocada no lugar do ponto-de-interrogação, é necessário determinar a lógica de formação da seqüência, observando-se as suas linhas e(ou) colunas.



seqüência I



seqüência II

Com base nas informações acima, julgue os itens seguintes.

- 29 Na seqüência lógica I, a figura que substitui o ponto-de-interrogação é a mostrada a seguir.



- 30 A área da figura que substitui o ponto-de-interrogação na seqüência lógica II é igual a  $xy + x^2$ .

Carlos e Joaquim ocupam cargos distintos em uma empresa, podendo ser técnico em programação ou técnico em administração. Eles foram escolhidos para comprar vários itens necessários ao serviço, incluindo computadores e mesas.

	perfil		cargas	
	técnico em programação	técnico em administração	computadores	mesas
nome	Carlos	Joaquim		
compra	computadores		V	
	mesas	V		

Na tabela ao lado, há duas células marcadas com V (verdadeiro) no ponto de cruzamento da informação de uma linha com a informação da coluna, significando que Carlos foi o único responsável pela compra dos computadores e que o técnico em programação foi o único que comprou as mesas.

Com base nas informações apresentadas acima, julgue os seguintes itens.

- 31 Se Carlos é técnico em programação, então Joaquim é técnico em administração.
- 32 Se Joaquim comprou as mesas, então Carlos é técnico em administração.
- 33 Se Joaquim não comprou as mesas, então os computadores foram comprados pelo técnico em programação.
- 34 As informações dadas no enunciado são suficientes para se garantir que o técnico em administração comprou os computadores.

argumento I	argumento II
P1 Toda pessoa saudável pratica esportes.	P1 Toda pessoa saudável pratica esportes.
P2 Alberto não é uma pessoa saudável. <b>conclusão:</b> Alberto não pratica esportes.	P2 Alberto pratica esportes. <b>conclusão:</b> Alberto é saudável.

Considerando os argumentos I e II acima, julgue os próximos itens.

- 35 O argumento I não é válido porque, mesmo que as premissas P1 e P2 sejam verdadeiras, isto não acarreta que a **conclusão** seja verdadeira.
- 36 O argumento II é válido porque toda vez que as premissas P1 e P2 forem verdadeiras, então a **conclusão** também será verdadeira.

Julgue os itens subseqüentes.

- 37 É igual a  $5!$  o número de seqüências de caracteres distintos com 5 letras que podem ser formadas com as letras da palavra **Internet**.
- 38 Se os números das matrículas dos empregados de uma fábrica têm 4 dígitos e o primeiro dígito não é zero e se todos os números de matrícula são números ímpares, então há, no máximo, 450 números de matrícula diferentes.

A diretoria da associação dos servidores de uma pequena empresa deve ser formada por 5 empregados escolhidos entre os 10 de nível médio e os 15 de nível superior. A respeito dessa restrição, julgue os itens seguintes.

- 39 Há mais de 20 mil maneiras para se formar uma diretoria que tenha 2 empregados de nível médio e 3 empregados de nível superior.
- 40 Se a diretoria fosse escolhida ao acaso, a probabilidade de serem escolhidos 3 empregados de nível superior seria maior que a probabilidade de serem escolhidos 2 empregados de nível médio.

Em cada um dos itens subseqüentes, é apresentada uma situação hipotética relativa à ética no serviço público, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 41 Sueli, servidora pública, apresenta bom desempenho e tem boas relações interpessoais no trabalho. Devido a seus vínculos de amizade no ambiente de trabalho, Sueli, algumas vezes, acoberta irregularidades, de diversas naturezas, praticadas por determinados colegas. Nessa situação, a conduta de Sueli é antiética, pois privilegia aspectos pessoais em detrimento de aspectos profissionais e da ética no serviço público.
- 42 Mariana, servidora pública, tem entre suas atribuições a tarefa de prestar atendimento ao público. Muitas vezes, por estar assoberbada de trabalho interno, Mariana, embora forneça informações corretas, tem má vontade e trata as pessoas sem cortesia no atendimento. Nessa situação, a conduta de Mariana é considerada ética, pois ela oferece informações fidedignas e sua descortesia é justificada pela sobrecarga de trabalho.

As organizações que têm orientação para a qualidade buscam, freqüentemente, planejar seus trabalhos por meio da utilização de equipes de trabalho. Essa estratégia gerencial, se bem conduzida, dá mais confiança aos colaboradores e possibilita melhores resultados para a organização.

Tendo o texto acima por referência inicial, julgue os itens que se seguem, a respeito do trabalho em equipe.

- 43 O nível potencial de desempenho de uma equipe pouco depende dos recursos individuais de seus membros. O bom nível de desempenho da equipe depende mais do recurso global constituído pelo grupo.
- 44 As equipes de trabalho precisam ter um líder formal. Essa liderança tem os propósitos de organizar melhor o desenvolvimento do trabalho, conduzir a equipe para o alcance das metas e intermediar a comunicação com os superiores.
- 45 Para ser eficaz, uma equipe de trabalho deve ter os papéis de seus membros preestabelecidos, por meio de definição clara e objetiva de atribuições de competências, que restrinja o campo de atuação individual de seus membros.
- 46 O relacionamento interpessoal é um dos aspectos mais importantes que contribuem para a eficácia do trabalho em equipe. Esse tipo de trabalho exige que seus membros tenham empatia, postura profissional participativa, capacidade de comunicação e respeito à individualidade do outro.

Em cada um dos próximos itens, é apresentada uma situação hipotética acerca do comportamento profissional, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 47 Karen, técnica judiciária, trabalha no setor de telefonia do TRT e tem entre suas atribuições a atividade de prestação de informações acerca da tramitação de processos no tribunal. Karen é muito atenciosa e criteriosa e se excede ao dar os esclarecimentos solicitados; ela explica várias vezes o mesmo assunto para que o cliente possa entender bem a sua resposta. Nessa situação, a conduta de Karen, na sua comunicação com o público, é bastante eficiente.
- 48 Vera, servidora pública, exerce atividades de atendimento ao público em uma unidade do TRT. Vera conhece muito bem o funcionamento do seu setor de trabalho, procura manter-se atualizada com relação às inovações envolvidas em suas tarefas e está sempre bem-humorada, atendendo as pessoas com cordialidade e presteza. Nessa situação, o comportamento profissional apresentado por Vera é de alta qualidade.
- 49 Daniel, técnico judiciário do TRT, é responsável pela realização de contatos ascendentes e descendentes, internos e externos do tribunal. Para cumprir bem suas atribuições, Daniel pode fazer uso de vários canais de comunicação. Nessa situação, a seleção do canal a ser utilizado por Daniel independe do tipo de mensagem a ser transmitida, mas tem de considerar as características do receptor e a disponibilidade do canal.
- 50 Marcos, técnico judiciário, trabalha no atendimento em um ambulatório do TRT. De modo geral, a clientela atendida por Marcos tem urgência do serviço e, na maioria das vezes, apresenta-se impaciente com a rotina estabelecida para a execução desse trabalho. Nessa situação, para Marcos prestar um bom atendimento, não basta a sua habilidade de boa comunicabilidade, boa apresentação pessoal e cortesia; ele deve ter atitude de discrição e conduta de tolerância com a clientela.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Cada conjunto de profissionais deve seguir uma ordem de conduta que permita a evolução harmônica do trabalho de todos, a partir de cada um, por meio da tutela no trabalho que conduza a regulação do individualismo perante o coletivo.

Antonio Lopes de Sá. *Ética profissional*. Atlas, 1996.

Considerando o fragmento de texto acima e tendo em vista que a ética é condição essencial para o exercício de qualquer profissão, julgue os itens a seguir.

- 51 A ética profissional resulta de comportamento individual, mas pode ser moldada a partir de comportamento grupal.
- 52 Se, reconhecidamente, um indivíduo trabalhar em equipe de forma eficaz, é correto inferir que esse indivíduo atende aos requisitos da ética profissional.
- 53 Os códigos de ética profissional estruturam e sistematizam aspectos de orientação, disciplina e fiscalização. Em função disso, cada uma das profissões define seu próprio código de ética.
- 54 Os aspectos éticos de um indivíduo são identificados pelo seu desejo de crescimento na empresa em que trabalha.

Julgue os próximos itens, relativos à organização no trabalho e aos cuidados com equipamentos.

- 55 Para garantir presteza e rapidez no atendimento de uma chamada telefônica, é importante dispor de uma lista de ramais internos devidamente atualizada.
- 56 Em situação normal, pessoas não-capacitadas não devem operar a mesa de PABX, a menos que o operador tenha de se afastar por mais de 15 minutos.
- 57 O operador de PABX deve estar capacitado a identificar falhas técnicas e congestionamentos para solicitar suporte técnico.
- 58 Os elementos necessários às atividades de operação e aqueles relativos à ornamentação e aos cuidados pessoais devem estar sobre a mesa de operação de PABX.

A respeito da definição, do histórico e da evolução das telecomunicações, julgue os itens que se seguem.

- 59 Telecomunicação é a transmissão unicamente ponto-a-ponto da informação, com a manutenção da integridade e da privacidade dessa informação.
- 60 A evolução ao longo do tempo dos sistemas de telecomunicações se deu na seguinte ordem: telegrafia, telefonia, televisão e comunicação de dados.
- 61 O sistema móvel pessoal (telefonia celular), por não utilizar meio físico para comunicação, não pode ser classificado como sistema de telecomunicações.
- 62 Os sistemas de telecomunicações evoluíram graças ao avanço das tecnologias de transmissão.

Quanto ao Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de Lista Telefônica Obrigatória Gratuita, objeto da Resolução n.º 66/1998 da ANATEL, julgue os itens seguintes.

- 63 A lista telefônica obrigatória gratuita (LTOG) é divulgada apenas na forma impressa para facilitar a distribuição nos endereços físicos (residências e comércios).
- 64 A periodicidade para edição e distribuição da LTOG é de 24 meses e sempre iniciando em janeiro.
- 65 Páginas introdutórias contendo, no mínimo, informações do expediente, orientação sobre consulta e manuseio e mapa da área de abrangência deverão compor obrigatoriamente a LTOG.
- 66 A figuração de assinantes não-residenciais na LTOG, sob a forma padronizada, é feita sem qualquer ônus para esses assinantes.

João Silva Júnior, presidente da empresa Lava Fácil S.A., possui em seu escritório quatro linhas telefônicas não-residenciais para uso pessoal e 15 linhas-tronco conectadas ao PABX para uso dos demais integrantes da empresa. Em sua residência, João possui 2 linhas residenciais. Procurado pela editora de listas local, ele resolveu fazer figurar essas linhas telefônicas na LTOG para melhor divulgar a sua empresa.

Com relação à situação hipotética acima e considerando as possibilidades de divulgação na LTOG à luz da Resolução n.º 66/1998 da ANATEL, julgue os itens subseqüentes.

- 67 Devido ao limite de três figurações por endereço, uma das 4 linhas não-residenciais não poderá figurar na LTOG.
- 68 Se as 4 linhas não-residenciais forem agrupadas a uma central privada de comutação telefônica (CPCT) PABX do tipo KS/CS, elas terão o mesmo tratamento de uma linha-tronco.
- 69 João Silva Júnior é a forma correta para figuração das linhas residenciais na ordem direta.
- 70 Se a figuração das linhas residenciais foi solicitada na forma inversa, a mesma seria: Silva, João Jr.
- 71 Se a CPCT da Lava Fácil S.A. é do tipo DDR, além da figuração do tronco-chave, poderão figurar ramais dos departamentos, o que é denominado figuração departamentalizada.
- 72 Na figuração \*321-9898, o asterisco indica que a linha telefônica em questão é o código de acesso às linhas-tronco de entrada do PABX.
- 73 Para fins de figuração padronizada na LTOG, o endereço pode ser diferente do endereço onde se encontra instalada a linha, seja ela residencial ou não.
- 74 A empresa Lava Fácil S.A. terá seu endereço primeiramente localizado pelo nome do logradouro e, na sua ausência, pelo nome do domicílio.

Acerca da evolução, da organização e da regulação do sistema de telecomunicações no Brasil, julgue os itens que se seguem.

- 75 O Código Brasileiro de Telecomunicações (CBT) criou o Sistema Nacional de Telecomunicações e a EMBRATEL para gerenciar os troncos integrantes desse sistema.
- 76 Quanto ao fim a que se destinam, os serviços de telecomunicações foram classificados no CBT como público, restrito, limitado, de radiodifusão, de radioamador e especial. Nessa classificação, serviço limitado é definido como serviço para atendimento de pequenas áreas físicas.
- 77 A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e o funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos funcionais. O Ministério das Comunicações foi o órgão regulador criado pela LGT.
- 78 Segundo a LGT, ao órgão regulador compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras.

A CPCT é uma central comutadora para uso particular, geralmente interligada por meio de linhas-tronco a uma central pública. A CPCT permite a seus ramais o acesso às redes de telecomunicação interna e externa, por meio de comutação automática ou manual. A respeito desse tipo de central e de suas características, julgue os itens a seguir.

- 79 Nas CPCTs do tipo PABX, as chamadas para a rede interna se processam de forma automática.
- 80 Em CPCT do tipo PABX, é possível bloquear o acesso de ramais à rede pública de telecomunicações, categorizando-os como semi-restritos.
- 81 Nas CPCTs do tipo PBX, tanto as chamadas para a rede interna quanto para a rede externa necessitam da intervenção da operadora.
- 82 Linha-tronco ou tronco de CPCT é a linha que interliga um ou mais PABX do mesmo usuário ou de usuários distintos.
- 83 Para um grupo de ramais que atende determinado departamento ou órgão, é possível programar a função de busca automática com a definição de um número de ramal como chave, permitindo assim maximizar o aproveitamento dos mesmos.
- 84 As CPCTs atuais possibilitam, em função do tráfego telefônico, a configuração das linhas-tronco como: de entrada, de saída e bidirecional. O objetivo é maximizar o aproveitamento das mesmas e privilegiar o tráfego de entrada.
- 85 Somente as CPCTs do tipo PABX controladas por programa armazenado (CPA) possibilitam as facilidades de captura, consulta e transferência.
- 86 Chamada de entrada originada em um terminal do serviço móvel pessoal requer processamento diferenciado nas CPCTs do tipo PABX DDR.

Carlos percebeu o crescimento da sua empresa em função de maciça divulgação realizada. Agora, Carlos necessita ampliar ou substituir o sistema de telecomunicações da empresa para dar vazão ao atual tráfego telefônico. Para tanto, contratou um consultor.

Considerando a situação hipotética acima, julgue os próximos itens, relacionados às atitudes que o consultor deve tomar para a determinação da melhor configuração do sistema de telecomunicações.

- 87 O consultor deve levantar a quantidade de ramais demandada pelos colaboradores da empresa nos seus diversos setores e estimar o crescimento futuro.
- 88 Junto à presidência da empresa, o consultor deve determinar a distribuição de ramais por categoria, mesmo sabendo que essa informação é irrelevante para efeito de dimensionamento do equipamento.
- 89 O consultor deve levantar o tráfego por ramal para chamadas internas para compor os dados de tráfego necessários à determinação da capacidade de processamento da central.
- 90 Considere que o consultor tenha feito a opção pela CPCT do tipo PABX DDR, em que as ligações são dirigidas automaticamente para o ramal de destino. Nesse caso, não é necessário levar em conta o tráfego de saída para o dimensionamento da quantidade de linhas-tronco.

Julgue os itens seguintes, relativos a ligações telefônicas.

- 91 Nas ligações interurbanas, é necessária a aplicação do código de seleção de prestadora (CSP), inclusive nas ligações a cobrar.
- 92 As ligações interurbanas de telefone fixo para celular não exigem a inclusão do CSP, por tratar-se de sistemas independentes.
- 93 As ligações feitas para ramais de PABX com tecnologia DDR seguem as mesmas regras de ligações para número telefônico padrão.
- 94 Nas ligações locais diretas, deve-se simplesmente digitar o número telefônico e, nas ligações locais a cobrar, é necessário acrescentar o prefixo 9090 antecedendo o número telefônico de interesse.

Julgue os itens subseqüentes, acerca das tarifas de serviços telefônicos.

- 95 A tarifa reduzida (1 pulso por chamada) nas chamadas locais somente é aplicada aos domingos e feriados nacionais devido ao menor volume de tráfego telefônico.
- 96 A tarifa super-reduzida para ligações de longa distância entre os telefones fixos é aplicada somente aos sábados, domingos e feriados, porque o tráfego local é inferior em comparação ao tráfego nos dias úteis.
- 97 As ligações telefônicas com menor custo por tempo de uso são as ligações urbanas locais.
- 98 A tarifa em uma ligação a cobrar será sempre de responsabilidade do destinatário.

O padrão das relações humanas entre indivíduos determina a qualidade do trabalho por eles desenvolvido. Acerca desse assunto, julgue os itens a seguir.

- 99 O respeito consigo mesmo e com o próximo é suficiente para determinar uma inter-relação pessoal estável e eficiente.
- 100 Uma boa inter-relação com o cliente externo independe das relações no ambiente de trabalho.
- 101 Se uma pessoa está manifestando contrariedade em relação ao comportamento de seu companheiro de trabalho, este deve automaticamente isolá-la para evitar prejuízos para o grupo.
- 102 Manter um ambiente de trabalho interno cordial, motivado e respeitoso garante qualidade no serviço de atendimento.

Julgue os itens seguintes quanto a conceitos de cidadania.

- 103 A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida do povo e do governo de seu país.
- 104 Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e das tomadas de decisões.
- 105 A cidadania nos é dada por direito pelas instituições governamentais.
- 106 A cidadania é uma tarefa que por si só tem um fim, não exigindo conquistas contínuas.

O atendimento ao cliente consiste em uma atitude positiva de dar atenção ao cliente, permitindo que ele manifeste suas necessidades, ouvindo-o com interesse, dando solução aos seus problemas, ou, então, encaminhando-o à pessoa certa.

J. A. Nobre. *Sua excelência o cliente – qualidade no atendimento*. 6.ª ed. Literalis, 2001.

Considerando o texto acima, julgue os próximos itens.

- 107 Ouvir o cliente até o fim, mesmo tendo identificado que não poderá resolver as reclamações do mesmo, é um erro de atendimento.
- 108 Uma das regras para o atendimento ao cliente por telefone com qualidade é o atendimento imediato ou, no máximo, até o terceiro toque de chamada, independentemente de ser uma chamada interna ou externa.
- 109 Em casos de chamadas externas de entradas simultâneas em uma mesa de PABX, a pessoa responsável pelo atendimento deve passar imediatamente a chamada para um ramal administrativo que possa dar continuidade ao atendimento.
- 110 O encaminhamento do cliente para uma outra pessoa ou área que efetivamente possa resolver ou atender à solicitação ou reclamação indica uma atitude positiva, embora o atendente não tenha sido o solucionador final do problema.

Após o preenchimento de todas as formalidades exigidas por lei, João tomou posse em um cargo público federal efetivo que não é abrangido pelas hipóteses de acumulação previstas na Constituição Federal. Um mês após a sua entrada em efetivo exercício, a administração recebeu denúncia de que João ainda mantinha contrato de trabalho com uma empresa pública instituída por estado-membro da Federação.

Considerando a situação hipotética acima e os dispositivos da Lei n.º 8.112/1990 — Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União — vigentes, julgue os itens seguintes.

- 111 Para que João seja considerado investido no cargo público, haverá de ter cumprido, entre outras, as seguintes exigências legais: aprovação em concurso público de provas ou provas e títulos, nomeação pela autoridade administrativa competente, assinatura do termo de posse e início do efetivo desempenho das atribuições do cargo.
- 112 Se for verdadeiro o fato denunciado, é correta a hipótese de que João tenha efetuado declaração falsa, uma vez que a lei exige expressamente que o servidor, no ato da posse, apresente declaração quanto ao não-exercício de outro cargo, emprego ou função pública.
- 113 De acordo com a lei, a autoridade administrativa competente deverá notificar João, por intermédio de sua chefia imediata, para apresentar sua defesa no prazo improrrogável de dez dias, contados da ciência, sob pena de ser invalidada a sua nomeação.
- 114 Apesar de a Lei n.º 8.112/1990 ser aplicável aos servidores da União, das autarquias e das fundações públicas federais, ela prevê expressamente que a vedação de acumular cargos, empregos e funções estende-se aos empregados das empresas públicas estaduais.
- 115 Se devidamente caracterizada a acumulação ilegal e provada a má-fé de João, aplicar-se-á a ele a pena de demissão, hipótese em que a empresa pública estadual com a qual João mantém relação de emprego deverá ser comunicada.

Considerando as normas vigentes da Constituição Federal relativas à organização e competência da justiça do trabalho, julgue os itens a seguir.

- 116 Um quinto dos ministros integrantes do Tribunal Superior do Trabalho (TST) deve ser escolhido entre advogados com mais de dez anos de efetiva atividade profissional e entre membros do Ministério Público do Trabalho (MPT) com mais de dez anos de efetivo exercício, atendidos outros requisitos estabelecidos na Constituição Federal.
- 117 Por disposição expressa da Constituição Federal, são órgãos integrantes da justiça do trabalho apenas o Tribunal Superior do Trabalho e os tribunais regionais do trabalho.
- 118 A Constituição Federal determina que haverá pelo menos um tribunal regional do trabalho em cada estado e no Distrito Federal. Cada tribunal será composto de, no mínimo, sete juízes, recrutados, quando possível, na respectiva região e nomeados pelo presidente da República.
- 119 Entre as competências constitucionais da justiça do trabalho, inclui-se a de processar e julgar os mandados de segurança, *habeas corpus* e *habeas data*, quando o ato questionado envolver matéria sujeita à sua jurisdição.
- 120 A Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho funcionará junto ao TST, cabendo-lhe, entre outras funções, regulamentar os cursos oficiais para o ingresso e promoção na carreira.