

**CARGO: TÉCNICO EM ATENDIMENTO E VENDAS JÚNIOR****INSTRUÇÕES GERAIS**

I. Nesta prova, você encontrará 7 (sete) páginas numeradas seqüencialmente, contendo 80 (oitenta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (20 questões), Matemática (20 questões), Informática (10 questões), Atualidades (10 questões) e Conhecimentos Específicos (20 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 tranqüilidade, 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 8, leia o texto abaixo:

A padroeira

Luis Fernando Verissimo

A pequena Capela de Nossa Senhora do Rosário do Padre Faria é uma das tantas jóias arquitetônicas de Ouro Preto. O exterior despojado não prepara o visitante para a opulência barroca do seu interior. O campanário fica afastado do corpo da igreja e nada tem de imponente. Os sinos da Capela de Padre Faria badalam em concerto com os outros sinos da região, cantando as horas e os eventos, e não soam nem melhor nem pior do que os outros.

Mas os sinos da Capela do Padre Faria têm uma história diferente dos outros. Quando Tiradentes foi enforcado e esquartejado no Rio de Janeiro todos os

outros celebraram a notícia. Afinal, tratava-se da execução de um traidor, de um inimigo da sociedade. Os sinos de Ouro Preto festejaram o castigo exemplar de um réprobo e o triunfo da legalidade sobre a rebeldia. Mesmo que o toque festivo não tivesse sido recomendado às igrejas pela Coroa, a celebração se justificaria. Mas os sinos da Capela do Padre Faria dobraram Finados. Pela primeira e única vez na história, talvez, os sinos da Capela do Padre Faria destoaram do concerto. Tocaram, sozinhos, uma batida fúnebre pelo martírio de Tiradentes.

Não conheço bem a história e não sei o que motivou as badaladas subversivas. Um pedido de segredos simpatizantes da Inconfidência? Apenas uma manifestação de piedade cristã? Um sineiro bêbado? Não sei. Minha tese preferida é que alguém responsável pelos sinos teve um vislumbre histórico. Teve a presciência que ninguém mais teve e ordenou o toque plangente, em homenagem precoce ao futuro herói e pelo ocaso do poder colonial que seu sacrifício desencadearia.

Nossa Senhora do Rosário serviria como padroeira, não de quem consegue adivinhar a História, mas de quem vê além das mesquinhas do cotidiano e entende o momento que está vivendo. Jornalistas, principalmente, deveriam ir regularmente em romaria à pequena capela e pedir a bênção dessa Nossa Senhora do Contexto Maior, o que lhes daria um senso de História. Pois somos dados a badalar em conjunto o que não tem importância, ou o fato errado, e a menosprezar a batida diferente dos que vêm mais longe. Ou tentam.

Os sineiros de Ouro Preto não tinham como saber que estavam festejando a morte de um herói. Faltava-lhes a perspectiva histórica para entender o momento e só cumpriram o que se esperava deles. Estão perdoados. Mas que nos sirvam de lição.

1) Considere as afirmações:

- I. O autor discorre sobre um tema passado, sem qualquer reflexo no presente, sem nenhum interesse atual.
- II. Pode-se entender que, para o autor, os jornalistas, em geral, não têm senso de História, não entendem o momento que estão vivendo.

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) Considere as afirmações:

- I. Tiradentes já era considerado por todos em Minas Gerais como um herói na ocasião de sua morte.
- II. O autor faz uma crítica àqueles que não compreendem o momento histórico em que vivem e “badalam” em conjunto sem nenhum questionamento.

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 |

3) Considere as afirmações:

- I. Os sineiros da capela do Padre Faria certamente sabiam que Tiradentes seria considerado um mártir do Brasil.
- II. Os sinos da capela do Padre Faria sempre destoavam dos demais sinos da região.

De acordo com o texto:

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

4) “Opulência” significa:

- a) simplicidade
- b) luxúria
- c) luxo
- d) ruína

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

“(…)tratava-se da execução de um traidor(…)”

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

6) Considere o período:

“Teve a presciência que ninguém mais teve e ordenou o toque plangente, em homenagem precoce ao futuro herói e pelo ocaso do poder colonial **que** seu sacrifício desencadearia.”

A palavra destacada é classificada como:

- a) pronome relativo
- b) conjunção integrante
- c) conjunção explicativa
- d) pronome interrogativo

7) Considere a oração:

“Faltava-lhes a perspectiva histórica(…)”

O pronome oblíquo exerce a função sintática de:

- a) objeto direto
- b) objeto indireto
- c) sujeito
- d) adjunto adnominal

8) A conjunção que inicia o segundo parágrafo estabelece uma relação de:

- a) conclusão
- b) explicação
- c) adversidade
- d) alternativa

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

Fomos convidados _____ participar da homenagem _____ padroeira.

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

10) Considere as orações:

- I. Podem haver novos terremotos naquela região.
- II. Mais de um aluno foi suspenso.

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

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

- a) pretensão – intenção
- b) pretensão – intensão
- c) pretensão – intensão
- d) pretensão – intenção

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

- I. Se ele _____ o trabalho em dia, iremos ao cinema.
- II. Se ela _____ o mau humor, não conseguiremos convencê-la.

- a) pôr- manter
- b) pôr - mantiver
- c) puser - manter
- d) puser - mantiver

13) Considere as orações:

- I. Não faz pouco caso do seu trabalho.
- II. Pensa na tua felicidade.

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

14) Considere os períodos:

- I. Informo-o de que seu pedido foi deferido.
- II. Informo-lhe que seu pedido foi deferido.

De acordo com a norma culta:

- a) somente I está correto
- b) somente II está correto
- c) I e II estão corretos
- d) Nenhum está correto

15) Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna:

Não conheço o carro _____ você aspira.

- a) que
- b) o qual
- c) a que
- d) do qual

16) Assinale a alternativa em que aparece um substantivo sobrecomum:

- a) criança
- b) boi
- c) paciente
- d) herói

17) Assinale a alternativa em que a palavra é composta por derivação parassintética:

- a) ilegalmente
- b) livraria
- c) desleal
- d) anoitecer

18) Considere as orações:

- I. Seguem anexo as cópias.
- II. Ele tem bastantes recursos para a obra.

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) Assinale a alternativa em que o substantivo coletivo não está acompanhado do seu significado:

- a) acervo = conjunto de obras
- b) matilha= conjunto de cães
- c) flora= conjunto de plantas e animais de uma região
- d) arquipélago = conjunto de ilhas

20) Assinale a alternativa que indica a função sintática do termo destacado:

A aldeia foi invadida **por turistas**.

- a) sujeito
- b) objeto indireto
- c) complemento nominal
- d) agente da passiva

43) No Windows XP, tudo que está dentro do computador – programas, documentos, arquivos de dados e unidades de disco, por exemplo – torna-se acessível em um só local chamado:

- a) Documents and Settings
- b) Meu Computador
- c) Meus Documentos
- d) Arquivos de Programas

44) As diferentes formas dos caracteres usados pelo Word para exibir o texto são chamadas de:

- a) páginas
- b) células
- c) fontes
- d) tabelas

45) O método que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação é chamado de:

- a) e-mail
- b) FTP
- c) WordPad
- d) Bloco de Notas

46) “A Linguagem de Formatação de Hipertexto, também conhecida como _____ é a linguagem dedicada à construção de páginas web, ou seja, para a _____. Cada uma das páginas de seu site terá um nome com a extensão _____”

As palavras que preenchem corretamente os espaços em branco do texto acima são:

- a) LFH – web2.0 - .lfh ou .lfhm
- b) HTML – Internet - .htm ou .html
- c) HLTM – WWW - .doc ou .xls
- d) PHP – HTTP - .php ou .phpm

47) Para adicionar uma borda a uma figura no Word:

- a) na opção Formatar > Bordas e sombreamento é possível fazer isso.
- b) somente no Excel é possível inserir borda a uma figura.
- c) somente num editor de imagens, como o paint, é possível fazer isso.
- d) somente num software de apresentação, como o PowerPoint, é possível fazer isso.

48) No Excel, selecionando as células cujos dados farão parte de um gráfico, ao clicar no menu Inserir > Gráfico o que acontecerá?

- a) O gráfico será gerado automaticamente e inserido na planilha imediatamente
- b) O Excel solicitará apenas o nome a ser atribuído ao gráfico e fará a inserção
- c) O Excel solicitará apenas a posição X e Y para inserção do gráfico.
- d) Surgirá o assistente de gráfico com opções para personalizar o gráfico

49) No Word, as teclas de atalho usadas para salvar o documento que está sendo digitado são:

- a) Ctrl+O
- b) Ctrl+A
- c) Ctrl+B
- d) Ctrl+P

50) Se as células de uma planilha Excel estiverem preenchidas da seguinte forma: A1 = 16, B1 = 64 e C1 = 4. O valor resultante na célula D1, que contém a fórmula =A1-B1/C1^2, será:

- a) -240
- b) -3
- c) 8
- d) 12

ATUALIDADES

51) Com a renúncia de Fidel Castro, após 49 anos no poder, quem assumiu a presidência de Cuba é:

- a) Fulgêncio Batista
- b) Raul Castro
- c) Jose Miguel Gómez
- d) Rafael Correa

52) As manifestações de monges budistas tomaram as ruas do Tibet em março de 2008. As principais razões para essas manifestações foram:

- a) A principal reivindicação é por maior liberdade religiosa para os monges budistas.
- b) A principal reivindicação é a independência da China.
- c) A principal reivindicação é por um comércio mais intenso entre o Tibet e a China.
- d) A principal reivindicação é a anexação do Nepal ao território tibetano.

53) O sucessor de Vladimir Putin, presidente da Rússia, é:

- a) Dmitry Medvedev.
- b) Boris Yeltsin
- c) Mikhail Gorbachev
- d) Nikita Krushev.

54) Um dos principais indicadores econômicos é a taxa de juros. Quanto às taxas de juros recentemente adotados no Brasil, podemos afirmar:

- a) As taxas de juros praticadas no Brasil atualmente vêm se mantendo constantemente baixas, não estimulando a aplicação de capital na produção de bens industrializados, pois inibem o lucro das empresas.
- b) As taxas de juros praticadas no Brasil atualmente são extremamente altas, aumentando dessa maneira o emprego e a produção industrial.
- c) As taxas de juros altas praticadas no Brasil inibem a expansão do crescimento econômico, entre outros fatores, não estimulam a tomada de empréstimos.
- d) A queda das taxas de juros verificadas atualmente no Brasil vem desaquecendo a economia, dificultando o crédito pessoal.

55) O encontro para debater as bases de um acordo internacional para combater o aquecimento global, na COP (Conferência de Mudanças Climáticas da ONU), reuniu-se no final de 2007 em Bali. Quanto aos resultados desse encontro, assinale a alternativa incorreta:

- a) A delegação norte-americana não concordou em estabelecer metas de redução de emissões de gases que provocam o efeito estufa.
- b) A COP marca um início das negociações que levarão a um novo acordo internacional, provavelmente em 2009 na Dinamarca, para limitar as emissões de poluentes responsáveis pelo aquecimento global.
- c) A COP pretende criar um documento que irá substituir o protocolo de Kyoto.
- d) Entre os principais pontos da agenda do futuro está subir a temperatura global em, no máximo, 2 °C sem limitar a emissão de carbono.

56) De dezembro de 2007 a março de 2008, 38 mortes foram confirmadas por febre amarela no Brasil. Assinale a alternativa correta sobre essa doença:

- a) Os casos de febre amarela registrados no começo de 2008 são do tipo urbano, que só existe nas cidades.
- b) Os hospedeiros do vírus são os cães e gatos que vivem soltos nos centros urbanos.
- c) O mosquito transmissor da dengue é um possível transmissor da febre amarela
- d) O único modo de erradicar a febre amarela é através da vacinação em massa da população.

57) Estudos sobre as mudanças climáticas acreditam que o território brasileiro será afetado. Assinale a alternativa correta sobre as conseqüências do aquecimento global no Brasil:

- a) Diminuição do potencial de produção de biodiesel nas áreas de cultivo de cana-de-açúcar.
- b) Assoreamento dos rios trazendo transtornos para a produção de cereais.
- c) Agravamento de chuvas no centro-oeste do país.
- d) Savanização da Amazônia em conseqüência da diminuição do regime de chuvas na região.

58) Após permanecer pouco mais de uma década no poder e ser o trabalhista que mais tempo dirigiu o governo britânico, o político renuncia ao cargo de primeiro-ministro em junho de 2007. Assinale a alternativa correta:

- a) O nome do primeiro ministro que renunciou em 2007 é Margareth Thatcher
- b) O nome do primeiro ministro que renunciou em 2007 é Gordon Brown
- c) O nome do primeiro ministro que renunciou em 2007 é David Trimble
- d) O nome do primeiro ministro que renunciou em 2007 é Tony Blair.

59) Em 2002, ocorreram os primeiros protestos populares contra o presidente Aristide, desde a sua eleição. A crise se agrava em março de 2004. Novas eleições são realizadas em fevereiro de 2006, que elegem René Préval apoiado pelos partidários de Aristide. Assinale a alternativa que aponta corretamente o nome do país em que tais fatos ocorreram:

- a) Haiti
- b) República Dominicana
- c) Jamaica
- d) Nicarágua.

60) Segundo o relatório divulgado pela ONU em novembro de 2007, sobre base de dados de 2005, o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), o Brasil alcançou o 70º lugar na classificação dos países, ficando em último lugar entre os países considerados de alto desenvolvimento humano. A medição desse índice (IDH) leva em conta três fatores:

- a) PIB, PNB e renda per capita.
- b) Renda, PIB e longevidade.
- c) Educação, longevidade e renda.
- d) PNB, educação e renda per capita.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

61) A Administração Central da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é composta basicamente:

- a) Pela Direção Geral, Pelo Conselho Fiscal e pela Administração Setorial.
- b) Pela Direção Geral, Pelo Conselho Fiscal e por Diretorias Regionais.
- c) Pela Assembléia Geral, Pelo Conselho Administrativo e pela Administração Setorial.
- d) Pela Assembléia Geral, pelo Conselho Deliberativo e pelas Diretorias Regionais.

62) Compete ao Conselho de Administração da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos:

- a) Aprovar o Regulamento de Pessoal e o Quadro de Pessoal da Empresa.
- b) Manter o Conselho de Fiscal informado das atividades da empresa.
- c) Aprovar programas destinados à execução dos planos anuais e plurianuais da Empresa.
- d) Aprovar a contratação de financiamentos e empréstimos, com o objetivo de atender ao desenvolvimento e aperfeiçoamento dos serviços da Empresa.

63) A Presidência da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos tem por atribuição:

- a) Estabelecer as competências dos órgãos das Administrações Setorial e Regional para a prática dos atos necessários ao atendimento das leis, regulamentos, normas e posturas.
- b) Representar a empresa em Juízo ou fora dele, ativa e passivamente, podendo constituir mandatário e delegar competência, e, se for o caso, estabelecer subdelegação.
- c) Opinar sobre o relatório anual da administração, fazendo constar do seu parecer as informações complementares que julgar necessárias.
- d) Conceder férias e licenças aos Diretores.

64) Assinale a alternativa correta:

- a) Perderá o cargo o integrante da Diretoria da ECT que se afastar de suas atividades por período superior a noventa dias consecutivos, quando não autorizado pela Diretoria, no caso de Diretor, ou pelo Conselho de Administração, no caso de Presidente.
- b) O Presidente da ECT será substituído, nos casos de ausência ou impedimento, por membro do Conselho de Administração.
- c) Para funções permanentes, o pessoal da ECT será admitido mediante processo de seleção de prova e de títulos.
- d) Os Departamentos ECT são órgãos de execução da atividade fim e de coordenação e controle setoriais.

65) Não se enquadra no rol de medidas destinadas a estabelecer padrões de qualidade dos órgãos e entidades públicas federais, previsto no artigo 3º do Decreto nº 3.507/2000:

- a) A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários.
- b) Os procedimentos para atender a reclamações dos usuários.
- c) As condições de limpeza e conforto de suas dependências.
- d) O aperfeiçoamento profissional dos servidores.

66) Assinale a alternativa correta:

- a) Os critérios, as metodologias e os procedimentos a serem utilizados no Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos serão estabelecidos pelo Ministério da Justiça.
- b) Os órgãos e as entidades públicas federais deverão aferir o grau de satisfação dos seus usuários com o atendimento recebido, pelo menos a cada biênio.
- c) Os órgãos e as entidades públicas federais deverão divulgar, pelo menos uma vez por ano, os resultados da avaliação de seu desempenho, em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados.
- d) Os órgãos e as entidades públicas federais deverão implementar os padrões de qualidade do atendimento, de acordo com as diretrizes estabelecidas, não havendo necessidade de divulgar esses padrões de qualidade aos cidadãos.

67) Compete ao Conselho Fiscal da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos:

- a) Aprovar e submeter ao Ministério das Comunicações as contas gerais e as demonstrações financeiras da Empresa, para apreciação e posterior encaminhamento ao Tribunal de Contas da União.
- b) Estabelecer planos anuais e plurianuais da Empresa, em consonância com as diretrizes básicas do Conselho de Administração, neles compreendida a definição dos temas ou motivos dos selos postais e a programação de sua emissão.
- c) Executar as deliberações emanadas do Conselho de Administração e da Diretoria.
- d) Analisar, no mínimo trimestralmente, os balancetes e as demais demonstrações financeiras elaboradas mensalmente pela ECT, emitindo pareceres conclusivos sobre tais documentos.

68) É atribuição e afeta à Diretoria da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos:

- a) Estabelecer e aprovar a sistemática de funcionamento do Conselho Fiscal.
- b) Convocar e presidir as reuniões da Diretoria.
- c) Exercer a supervisão e o controle das atividades operacionais e administrativas da Empresa, baixando os atos normativos necessários à orientação dessas atividades.
- d) Autorizar a alienação de bens do ativo permanente da Empresa;

69) Para os efeitos da Lei nº 6.538/78, correspondência é:

- a) Objeto com ou sem valor mercantil, para encaminhamento por via postal.
- b) Toda comunicação de pessoa a pessoa, por meio de carta, através da via postal, ou por telegrama.
- c) Forma de postagem qualificada, na qual o objeto é confiado ao serviço postal contra emissão de certificado.
- d) Representação material de pagamento de prestação de um serviço postal.

70) Assinale a alternativa correta:

- a) Os crimes contra o serviço postal, ou serviço de telegrama quando praticados por pessoa prevalecendo-se do cargo, ou em abuso da função, terão pena atenuada.
- b) A autoridade administrativa, a partir da data em que tiver ciência da prática de crime relacionado com o serviço postal ou com o serviço de telegrama, é obrigada a representar, no prazo de dez dias, ao Ministério Público Federal contra o autor ou autores do ilícito penal, sob pena de responsabilidade.
- c) O Ministério das Comunicações colaborará com a entidade policial, fornecendo provas que forem colhidas em inquéritos ou processos administrativos, não podendo indicar servidor para efetuar perícias e acompanhar os agentes policiais em suas diligências, pois não dispõe de capacidade investigatória.
- d) Nos casos de vinculação de pessoa jurídica em crimes contra o serviço postal ou serviço de telegrama, a responsabilidade penal incidirá exclusivamente sobre o empregado autor do delito e nunca sobre o dirigente da empresa, mesmo que tenha contribuído para a prática do ilícito.

71) Assinale a alternativa correta:

- a) Telegrama de entrega interna é aquele que deve ser procurado e entregue em unidade de atendimento no exterior, exploradora de serviço postal estrangeiro.
- b) Telegrama de entrega externa é aquele que deve ser entregue no endereço indicado pelo expedidor, em local externo à unidade de atendimento do serviço postal.
- c) Telegrama simples é aquele que singelo em seu texto, que não deve ultrapassar duas linhas de redação.
- d) Telegrama corrente é aquele que deve ser entregue onde for encontrado o destinatário, por não dispor de endereço fixo.

72) Aponte a Alternativa correta:

- a) A condução de malas postais é obrigatória em veículos, embarcações e aeronaves em todas as empresas de transporte, ressalvados os motivos de segurança, sempre que solicitada por autoridade competente, de forma gratuita.
- b) Nos casos em que o excesso de bagagem implicar da decisão de transporte de mala postal ou bagagem de passageiro, a primeira terá prioridade absoluta, por trata-se de serviço público de primeira necessidade.
- c) Para embarque e desembarque de malas postais é permitido o estacionamento de viatura próximo às unidades e caixas de coleta, bem como nas plataformas de embarque e desembarque e terminais de carga, devendo ser observadas as mesmas regras de trânsito destinadas aos veículos particulares.
- d) O transporte de mala postal tem prioridade logo após o passageiro e respectiva bagagem.

73) Em relação do Código de Ética da ECT, assinale a alternativa incorreta:

- a) Os Correios, seus empregados e colaboradores devem contribuir para a criação e a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.
- b) 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.
- c) Os Correios consideram que a vida particular dos seus empregados e colaboradores é assunto institucional, por isso leva em consideração todo histórico de vida destes para aferir se não causarão prejuízo à imagem e às atividades da Empresa.
- d) Os profissionais dos Correios devem respeitar os compromissos assumidos entre si e com a Empresa, não se deixando influenciar negativamente em suas decisões, nem privilegiando relacionamentos pessoais.

74) Não constitui princípio fundamental da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, expressado no artigo 3º do Código de Ética da empresa:

- a) A responsabilidade pública e a cidadania, com apoio às ações comunitárias, à saúde, à cultura, à educação e ao esporte.
- b) O bom relacionamento com parceiros, fornecedores, clientes e concorrentes.
- c) A preservação do meio ambiente.
- d) Participação em atividades internacionais voltadas ao aprimoramento da atividade postal.

75) É incorreto afirmar, com base no Código de Ética da ECT que:

- a) Aqueles que trabalham nos Correios têm o direito de saber como é considerado o seu desempenho, devendo buscar, de forma contínua, o aprimoramento e a atualização dos seus conhecimentos profissionais.
- b) Os profissionais da Empresa que assumem o papel de gestores necessitam ter sempre em vista a atuação rentável da empresa, em detrimento do bem-estar e progresso funcional das pessoas.
- c) Os empregados e colaboradores com acesso a informações sigilosas e a recursos tecnológicos, a exemplo de Internet, Intranet, Softwares e produtos similares, devem assegurar que tais elementos não sejam manuseados ou divulgados de forma inadequada.
- d) A preservação da intimidade, da privacidade, da lealdade, da honra, da imagem dos colegas de trabalho e superiores hierárquicos, é fundamental ao adequado relacionamento interpessoal e profissional.

76) Assinale a alternativa correta atinente ao Código de Ética da ECT:

- a) As relações entre os Correios, empresas prestadoras de serviço e fornecedores devem ser reguladas por meio de contratos oriundos de procedimentos sigilosos, que visem estabelecer vínculos com aqueles em quem se pode depositar confiança.
- b) Os empregados e colaboradores, para atender a necessidade de aprimoramento profissional podem fazer uso de informações privilegiadas, obtidas no âmbito da Empresa, em benefício próprio ou de terceiros.
- c) Os Correios assumem o papel de empresa-cidadã, no intuito de contribuir para o desenvolvimento e qualidade de vida da sociedade, nas ações de cunho social, educativo, cultural e de saúde.
- d) Os profissionais dos Correios não devem fornecer e obter dos concorrentes quaisquer tipo de informações, cabendo a manutenção do sigilo absoluto de toda sua atividade.

77) O Código de Defesa do Consumidor prevê como nulas de pleno direito as Cláusulas contratuais que:

- a) Estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor.
- b) Não possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.
- c) Deixem ao consumidor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o fornecedor.
- d) Autorizem o consumidor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao fornecedor.

78) No que tange ao Código de Defesa do Consumidor, assinale a alternativa incorreta:

- a) A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, sendo defeso a propositura da demanda a título coletivo.
- b) Para defesa dos direitos e interesses protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor, são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.
- c) Fazem parte do rol de legitimados para defender em juízo os interesses coletivos do consumidor o Ministério Público e as entidades e órgão da administração pública indireta especificamente destinadas a esse fim.
- d) As associações legalmente constituídas a mais de um ano e que tenha como fim institucional a defesa de interesses do consumidor, podem propor ação coletiva em prol destes.

79) Compete ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, ou ao órgão federal que o substituir:

- a) Planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor.
- b) Instaurar inquérito policial para a apuração de delito contra os consumidores.
- c) Incentivar, exceto com destinação de recursos financeiros, a formação de entidade de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos.
- d) Requisitar o concurso de órgão e entidades públicas ou privadas para realização de fiscalização de preços, abastecimento e segurança de bens e serviços.

80) No que diz respeito aos crimes contra a relação de consumo, assinale a assertiva incorreta:

- a) Terão sua pena agravada quando praticados por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima.
- b) Além da pena privativa de liberdade e multa penal, pode também ser imposta ao autor dessas espécies de crimes a sanção de publicação em órgão de comunicação as notícias sobre os fatos e a condenação.
- c) Os delitos contra o consumidor não admitem liberdade provisória com fiança, pois causam lesão à economia popular.
- d) A conduta de deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo, constitui crime contra as relações de consumo.