

CONCURSO PÚBLICO

EDITAL N° 001/2012 de 09 de março de 2012

Realização da prova objetiva dia: 29/04/2012

MUNICÍPIO DE ARVOREDO
ESTADO DE SANTA CATARINA



CADERNO DE QUESTÕES

CARGO: RECEPCIONISTA / TELEFONISTA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES A SEGUIR:

- ▶ A prova objetiva é composta de 40 (quarenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas, divididas em (A,B,C,D e E). Cada questão tem somente uma alternativa correta.
- ▶ A prova objetiva terá a duração de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo necessário para o preenchimento do cartão-resposta.
- ▶ Ao receber o caderno de provas, aguarde autorização para abri-lo, após verifique o caderno de questões, seu cargo, número de questões. Qualquer irregularidade comunique ao aplicador (a) de provas. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- ▶ Leia atentamente cada questão e assinale no cartão-resposta a opção que responde corretamente a cada uma delas. O cartão-resposta será o único documento válido para a correção. O preenchimento do cartão-resposta será de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do cartão-resposta, por erro do candidato.
- ▶ O aplicador (a) de provas não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida solicite a presença do (a) coordenador (a) local.
- ▶ O candidato poderá se ausentar da sala somente com acompanhamento de um aplicador (a) de provas.
- ▶ Ao terminar a prova, somente após 60 minutos de seu início, poderá entregá-la. É de responsabilidade do candidato a entrega do caderno de questões e do cartão-resposta.
- ▶ Observe as seguintes recomendações relativas ao cartão-resposta:
 - Nos quadrículos de marcação do número da inscrição, virá marcado o número de inscrição do candidato, **CONFIRA SEU NÚMERO DE INSCRIÇÃO NO CARTÃO RESPOSTA QUE ESTÁ SOBRE SUA CLASSE**, distribuído nas seis linhas de quadrículos, como segue demonstração:

DEMONSTRAÇÃO DA FORMA CORRETA DE PREENCHIMENTO

Número de inscrição: 105271

i	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
n		1	2	3	4	5	6	7	8	9
s	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
c	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
r	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
i	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ç	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ã	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
o	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

- A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente o quadrículo, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, dentro do espaço correspondente a letra a ser assinalada, conforme segue:

1 A C D E

2 A B C E

3 A B D E

- Outras formas de marcação diferentes, implicarão a rejeição do cartão-resposta.

BOA PROVA

Realização:



**INSTITUTO DE PESQUISAS DE MERCADO,
OPINIÃO PÚBLICA E CONCURSOS PÚBLICOS**

LÍNGUA PORTUGUESA

O poema a seguir servirá como base para responder as questões de **01** a **10**:

Só o Ter

Só o ter flores pela vista fora
Nas áleas largas dos jardins exatos
Basta para podermos
Achar a vida leve.

De todo o esforço seguremos quedas
As mãos, brincando, pra que nos não tome
Do pulso, e nos arraste.
E vivamos assim,

Buscando o mínimo de dor ou gozo,
Bebendo a goles os instantes frescos,
Translúcidos como água
Em taças detalhadas,

Da vida pálida levando apenas
As rosas breves, os sorrisos vagos,
E as rápidas carícias
Dos instantes volúveis.

Pouco tão pouco pesará nos braços
Com que, exilados das supernas luzes,
Escolheremos do que fomos
O melhor pra lembrar

Quando, acabados pelas Parcas¹, formos,
vultos solenes de repente antigos,
E cada vez mais sombras,
Ao encontro fatal

Do barco escuro no soturno rio,
E os nove abraços do horror estígio,
E o regaço insaciável
Da pátria de Plutão².

Ricardo Reis (heterônimo de Fernando Pessoa)

¹ Parcas: Segundo a mitologia, são entidades que fiavam, enovelavam e cortavam o fio da vida.

² Plutão: deus do fogo

Disponível: www.jornaldepoesia.jor.br Acesso: 14/03/2012.

Questão 01

De acordo com o texto:

I-O poema reflete sobre a pertinácia de querer estar vivo.

II-O eu-lírico acredita que o relacionamento com a pessoa amada deve ser superficial.

III-O eu-lírico diz que o que devemos recordar dessa vida são somente coisas boas.

IV- O eu-lírico demonstra empáfia diante da morte.

- () a. Somente I, II e III estão corretas.
- () b. Somente II e III estão corretas.
- () c. Somente I, III e IV estão corretas.
- () d. Somente III e IV estão corretas.

() e. Somente II, III e IV estão corretas.

Questão 02

"E as rápidas carícias Dos instantes volúveis." O vocábulo sublinhado tem como sinônimo:

- () a. inconstantes
- () b. resolutos
- () c. submissos
- () d. tenazes
- () e. inesquecíveis

Questão 03

"Buscando o mínimo de dor ou gozo," Substituindo a palavra destacada, sem acarretar prejuízo ao texto, temos:

- () a. Buscando o mínimo de dor ou decrepitude
- () b. Buscando o mínimo de dor ou receio
- () c. Buscando o mínimo de dor ou júbilo
- () d. Buscando o mínimo de dor ou melindre
- () e. Buscando o mínimo de dor ou refrigério

Questão 04

Somente um dos fragmentos abaixo, retirados do poema, apresenta um dígrafo nasal. Aponte-o:

- () a. "Escolheremos do que fomos"
- () b. "Do barco escuro no soturno rio"
- () c. "Só o ter flores pela vista fora"
- () d. "Basta para podermos"
- () e. "E cada vez mais sombras"

Questão 05

"Com que, exilados das supernas luzes" O vocábulo sublinhado tem como forma variante EXILIAR. Qual par de palavras abaixo apresenta erro de ortografia por apresentar uma forma variante incorreta:

- () a. maltrapilho - maltrapido
- () b. percentagem - porcentagem
- () c. mobiliário - mobilhar
- () d. cotovelar - cutovelar
- () e. remoinho - redemoinho

Questão 06

Quanto à acentuação das palavras, a única alternativa que apresenta uma informação incorreta sobre o vocábulo sublinhado é:

- () a. "Pouco tão pouco pesará nos braços" - Palavra trissílaba e oxítônica.
- () b. "E as rápidas carícias" - Palavra trissílaba e proparoxítona.
- () c. "Nas áleas largas" - Palavra trissílaba e proparoxítona.
- () d. "Translúcidos como água" - Palavra dissílaba e proparoxítona.
- () e. "As mãos, brincando" - Palavra monossílaba.

Questão 07

O poema foi escrito por Ricardo Reis que é heterônimo de Fernando Pessoa. A melhor definição para heterônimo é:

- () a. Processo de apropriação da autoria de obras de outros autores.
- () b. Nome falso utilizado por um escritor para não ser reconhecido pelo público.
- () c. Título designativo de autores principiantes em obras editadas por seus mestres.
- () d. Designativo de um autor que escreve em nome de outra pessoa.
- () e. Fenômeno em que um autor parafraseia a obra de outrem.

Questão 08

"Da vida pálida levando apenas" O verbo em destaque representa qual forma nominal:

- a. imperativo
- b. subjuntivo
- c. particípio
- d. infinitivo
- e. gerúndio

Questão 09

"Achar a vida leve." Respectivamente, as palavras que compõe essa sentença são:

- a. verbo – artigo definido – substantivo - adjetivo
- b. verbo – artigo indefinido – adjetivo - substantivo
- c. verbo – artigo indefinido – substantivo - adjetivo
- d. verbo – artigo definido – adjetivo - substantivo
- e. verbo – artigo definido – substantivo - advérbio

Questão 10

"Translúcidos como água" Assinale a opção que indica o processo de formação da palavra sublinhada:

- a. sufixação
- b. prefixação
- c. aglutinação
- d. hibridismo
- e. justaposição

MATEMÁTICA

Questão 11

Um ônibus rodando com velocidade média de 60 km/h percorre uma distância de 140 km em 2h20 min. Um carro desenvolvendo a velocidade média de 80 km/h faz o mesmo percurso no tempo de:

- a. 1h30min
- b. 1h45min
- c. 2h
- d. 2h30min
- e. 2h45min

Questão 12

A população de uma cidade com 120.000 habitantes aumenta anualmente em 0,5%. Após dois anos, a população da cidade será de:

- a. 120.075 hab
- b. 120.480 hab
- c. 120.600 hab
- d. 121.203 hab
- e. 121.809 hab

Questão 13

Ao comprar um equipamento eletrônico que custava R\$ 270,00, consegui um desconto de R\$ 21,60. A taxa percentual do desconto foi de:

- a. 6%
- b. 7%
- c. 8%
- d. 8,25%
- e. 9%

Questão 14

Dados cinco números racionais: $5/2$, $7/3$, $9/5$, $3/2$ e $9/4$. O maior número é:

- a. $5/2$
- b. $7/3$
- c. $9/5$
- d. $3/2$
- e. $9/4$

Questão 15

Dada a equação $x^2 - \frac{1}{3} = \frac{x^2}{6}$. A forma reduzida da equação do 2º grau é:

- a. $7x^2 - 2 = 0$
- b. $5x^2 - 2 = 0$
- c. $5x^2 - 2x + 2 = 0$
- d. $5x^2 + 2 = 0$
- e. $4x^2 + 2 = 0$

CONHECIMENTOS GERAIS

Questão 16

Dos fatos citados, qual não ocorreu em 2012:

- a. O sobrinho de Ayrton Senna foi confirmado como um dos pilotos da equipe Williams.
- b. O governo americano anunciou novas regras para a emissão de vistos à brasileiros, o que poderá diminuir em 40% o tempo de espera pelo documento.
- c. Seis empresas envolvidas no mensalão do DEM em Brasília terão de ressarcir 241 milhões de reais aos cofres públicos.
- d. A China registrou que no ano de 2011 houve um crescimento de 9,2% no PIB.
- e. Todos os fatos descritos fazem partes dos acontecimentos de 2012.

Questão 17

Ao se analisar um poderoso instrumento de comunicação, a TV, percebemos que ela trilhou um longo caminho para chegar ao que é hoje: a TV digital. Sobre ela, sabemos que a primeira transmissão oficial do Brasil ocorreu em dezembro de 2007. A legislação do Ministério das Comunicações define que o sinal digital esteja disponível em todas as cidades brasileiras até:

- a. 2011
- b. 2012
- c. 2013
- d. 2014
- e. 2015

Questão 18

Em se tratando da AIDS, recentemente (nov. 2011) a Unids – programa da Organização das Nações Unidas para HIU/AIDS – divulgou em seu relatório que a quantidade de mortos diminuiu e o tempo de vida dos soropositivos subiu. Segundo o órgão no mundo o número de mortes caiu 21% desde 2005. Quantos óbitos tivemos em 2010 causados pela AIDS?

- a. 1,4 milhões
- b. 1,8 milhões
- c. 7 milhões
- d. 985 mil
- e. 1,7 milhões

Questão 19

Ao observar nosso Estado (SC) ficamos com a impressão que em 2010 estávamos na rota de alguns desastres naturais. Senão vejamos: fomos atingidos por tempestades, vendavais e até ciclones. Por causa dessas intempéries, uma série de municípios decretou situação de

emergência ou calamidade pública. A imprensa noticiou dia-a-dia o número de municípios na situação. Quantos foram?

- a. 188
- b. 164
- c. 201
- d. 226
- e. 184

Questão 20

A qualidade de vida de um determinado espaço geográfico, país, estado ou município, é refletida também, no quesito mortalidade infantil. Neste aspecto, Santa Catarina em 2009, apresentou uma taxa inferior à média nacional. O que se quer saber é qual a média catarinense:

- a. 15 para cada mil nascidos
- b. 18 para cada mil nascidos
- c. 14 para cada mil nascidos
- d. 11 para cada mil nascidos
- e. 9 para cada mil nascidos

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 21

É correto afirmar que são atividades específicas e inerentes ao cargo de telefonista:

- a. A telefonista deve falar sempre alto e rápido, garantindo boa produtividade.
- b. A telefonista deve falar pausadamente, com lentidão e clareza.
- c. Independentemente do tom de voz e da velocidade da fala, o que importa é o empenho do bom profissional.
- d. A fala pausada e clara é fundamental para um atendimento eficiente e eficaz.
- e. Todas as alternativas estão corretas.

Questão 22

Assinale a alternativa correta:

- a. A telefonista deve atender ao telefone de um modo frio e impessoal.
- b. Os aspectos quantitativos do atendimento da telefonista (produtividade) são mais importantes que os aspectos qualitativos dos atendimentos.
- c. Cada atendimento realizado pela telefonista deve ser reduzido a um simples número, garantindo-se objetividade e evitando-se sempre a identificação das pessoas atendidas.
- d. A indiferença no atendimento é uma característica principal da boa telefonista.
- e. Um atendimento humanizado e atento às demandas apresentadas é fundamental para o bom desempenho da função de telefonista.

Questão 23

Considere as afirmações abaixo apresentadas e assinale a alternativa que apresenta a ordem de resposta correta ao que diz respeito ao bom atendimento por parte da telefonista, assinalando F para Falso e V para Verdadeiro:

- I. Convencer o interlocutor, pressionando-o
- II. Explicar e esclarecer dificuldades do interlocutor
- III. Ouvir mais e, ao falar, passar a mensagem certa
- IV. Falar mais e, ao ouvir, imprimir no interlocutor mensagens prontas
- V. Ouvir pouco e falar muito, otimizando o atendimento

Assinale a alternativa correta:

- a. F, V, V, F, V
- b. F, V, V, F, F
- c. F, V, F, V, F
- d. V, F, F, F, V
- e. V, F, V, V, F

Questão 24

Assinale V para Verdadeiro e F para Falso.

- () A telefonista deve concentrar-se exclusivamente no bom desempenho de suas atividades, desconsiderando o trabalho interdisciplinar.
- () A telefonista deve ser capaz de interagir, quando necessário, com os demais profissionais que fazem parte do seu ambiente de trabalho
- () A telefonista deve acumular pelo menos três habilidades fundamentais: falar bem, assumir funções de limpeza e cozinhar bem.
- () A telefonista deve conhecer e desempenhar adequadamente as funções específicas inerentes ao seu cargo.

Assinale a alternativa correta

- () a. V, V, F, V
- () b. F, V, V, V
- () c. V, V, F, F
- () d. F, V, F, V
- () e. Todas as alternativas estão corretas.

Questão 25

Em relação ao trabalho da telefonista, considere as seguintes afirmações:

- I. Sentar corretamente em cadeira e mesa adequadas é fundamental para o bom desempenho da função.
- II. Não importa a postura adequada ou inadequada da telefonista ao sentar-se, o que importa exclusivamente é o seu talento e competência.
- III. A telefonista deve a cada cinco minutos trabalhados interromper sua atividade por igual período, conforme determinado pelo Ministério da Saúde.
- IV. Espera-se que a telefonista seja capaz de atender ininterruptamente ao telefone no período do exercício da função, sem quaisquer pausas.

Assinale a alternativa correta:

- () a. Apenas a alternativa I está correta
- () b. Apenas as alternativas I e III estão corretas
- () c. Apenas as alternativas I e IV estão corretas
- () d. As alternativas I, III e IV estão corretas
- () e. Todas as alternativas estão corretas

Questão 26

Assinale a alternativa correta ao que diz respeito ao trabalho da telefonista:

- () a. Para o bom desempenho de suas funções, a telefonista deve apresentar domínio satisfatório da norma culta da língua portuguesa.
- () b. Para o exercício da função de telefonista é indispensável a formação de nível superior (terceiro grau de escolaridade).
- () c. A telefonista deve utilizar sempre gírias para facilitar a comunicação.
- () d. Independentemente do domínio correto ou incorreto das normas da língua portuguesa, o que importa é que a telefonista cumpra sua função.
- () e. Para o bom desempenho de suas funções, é dispensável que a telefonista fale corretamente.

Questão 27

É correto afirmar que:

- () a. A telefonista jamais deve atender a mais de uma ligação ao mesmo tempo, garantindo a qualidade total de cada atendimento.
- () b. A telefonista deve ser capaz de atender a mais de uma ligação ao mesmo tempo.
- () c. No caso de ligações simultâneas, a telefonista deve atender a mais urgente.
- () d. No caso de ligações simultâneas, a telefonista deve pedir auxílio imediato ao colega mais próximo.
- () e. Todas as alternativas estão corretas.

Questão 28

Acerca da história do telefone é correto afirmar que:

- a. O telefone foi inventado há aproximadamente dois mil anos pelos gregos.
- b. O primeiro aparelho telefônico apareceu na Inglaterra, no século XX.
- c. O telefone surge no século XIX para atender a necessidades sociais de comunicação.
- d. O telefone foi inventado e desenvolvido em 1945 pelos japoneses.
- e. Nenhuma das alternativas anteriores está correta.

Questão 29

É correto afirmar que constitui sistema em telefonia:

- I. Analógico
- II. Dialógico
- III. Móvel
- IV. Predial
- V. Ambiental

Assinale a alternativa correta:

- a. Apenas a alternativa I está correta
- b. Apenas as alternativas II e III
- c. Apenas as alternativas I e III estão corretas
- d. As alternativas I, II, III e IV estão corretas
- e. Todas as alternativas estão corretas

Questão 30

É correto afirmar que:

- I. Chamada em espera é um recurso exclusivo da telefonia fixa.
- II. Chamada em espera é um recurso da telefonia fixa e móvel existente em algumas redes de telecomunicações.
- III. A chamada em espera possibilita o atendimento de chamadas simultâneas.
- IV. A chamada em espera pode ser identificada por um sinal sonoro ou audível.
- V. A chamada em espera é um recurso que impede o bom atendimento de uma ligação.

Assinale a alternativa correta:

- a. Apenas as alternativas I, II e IV estão corretas
- b. Apenas as alternativas II, III e V estão corretas
- c. Apenas as alternativas I e III estão corretas
- d. Apenas as alternativas II, III e IV estão corretas
- e. Todas as alternativas estão corretas

Questão 31

Assinale a alternativa correta:

- a. Para efetuar ligações interurbanas a cobrar deve-se utilizar o dígito 9, seguido de 0, do código da operadora com dois dígitos, e do número a ser chamado, composto por 8 dígitos.
- b. Para efetuar ligações interurbanas a cobrar deve-se utilizar o dígito 0, seguido do código da operadora com dois dígitos, e do número a ser chamado, composto por 8 dígitos.
- c. Para efetuar ligações urbanas a cobrar deve-se utilizar o dígito 9, seguido de 0, do código da operadora com dois dígitos, e do número a ser chamado, composto por 8 dígitos.
- d. Para efetuar ligações urbanas deve-se utilizar o dígito 9, seguido de 0, do código da operadora com dois dígitos, e do número a ser chamado, composto por 8 dígitos.
- e. Para efetuar ligações urbanas deve-se utilizar o código da operadora seguido do número a ser chamado, composto por 10 dígitos.

Questão 32

Sobre as nomenclaturas "DDD" e "DDI", é correto afirmar:

- a. "DDD" significa "Discagem Direta a Distância" e diz respeito a ligações de telefones

distantes entre si num raio de mais de 15 quilômetros.

b. "DDI" significa "Discagem Direta Interurbana".

c. "DDD" refere-se a ligações intra-urbanas e "DDI" refere-se a ligações internacionais.

d. "DDD" significa "Discagens Diretas Diversas" e diz respeito a ligações urbanas e interurbanas.

e. "DDD" refere-se a ligações interurbanas.

Questão 33

Assinale a alternativa incorreta:

a. DDI significa Discagem Direta Internacional.

b. O DDD é um código constituído por 02 dígitos que identificam as principais cidades do país.

c. DDI é um sistema de ligação telefônica automática entre chamadas internacionais.

d. Os códigos DDD devem ser adicionados ao nº de telefone, juntamente com o código da operadora, para realização de ligações dentro do mesmo código de área.

e. Cada país possui um código de DDI de identificação, o qual deve ser acrescentado à discagem para que a ligação seja completada.

Questão 34

Assinale a alternativa incorreta:

a. DDC é a sigla de Discagem Direta a Cobrar.

b. As ligações feitas pelo sistema de DDC são pagas pelos receptores da chamada.

c. DDC é um tipo de ligação privativa da telefonista.

d. As ligações feitas pelo sistema de DDC são acompanhadas de mensagem de voz que informa ao receptor o tipo da ligação em curso.

e. O receptor de uma ligação DDC pode rejeitá-la.

Questão 35

Assinale F para Falso e V para Verdadeiro.

PABX significa Sistema Brasileiro Público de telefonia.

PABX é um sistema que possibilita a troca automática de ramais privados.

O maior sistema público tipo PABX brasileiro encontra-se na interligação dos populares "orelhões".

PABX é uma rede de telefonia privada.

O sistema PABX permite efetuar ligações entre telefones internos de uma determinada empresa, sem intervenção manual.

Assinale a alternativa correta:

a. F, V, F, V, V

b. F, V, F, V, F

c. V, F, V, F, F

d. V, V, F, F, V

e. F, F, V, F, V

Questão 36

Assinale a alternativa incorreta:

a. Os serviços 0300 funcionam como um canal de comunicação entre empresas e clientes.

b. Nos serviços 0300 os custos das ligações são gratuitos para quem faz as chamadas.

c. Os serviços 0300 possibilitam às empresas a identificação e o bloqueamento de chamadas originadas em telefones celulares e telefones públicos.

d. Os serviços 0300 possibilitam às empresas o envio de mensagens personalizadas e padronizadas aos clientes.

e. Os serviços 0300 permitem às empresas a seleção de origem de chamadas, bem como a restrição de área por abrangência móvel, fixa ou telefonia pública.

Questão 37

Assinale F para Falso e V para Verdadeiro:

- () Os serviços 0800 abrangem todo o território brasileiro
- () Ligações que utilizam os serviços 0800 são tarifadas nas linhas que realizam a chamada
- () Os serviços 0800 têm por finalidade facilitar a comunicação entre clientes e empresas
- () Os serviços 0800 podem ser utilizados em ligações nacionais e internacionais
- () Os serviços 0800 podem ser operados apenas por telefones públicos

Assinale a alternativa correta:

- () a. F, V, V, F, V
- () b. V, F, V, V, F
- () c. V, F, V, F, F
- () d. F, F, V, V, F
- () e. V, V, F, V, F

Questão 38

Sobre as teclas do computador e suas respectivas funções, é correto afirmar:

- I. CAPSLOCK introduz o formato de letras minúsculas, também denominado de "caixa baixa".
- II. SHIFT é utilizada para alterar o estado de outras teclas: se estiver em maiúsculo inverte para minúsculo e vice-versa.
- III. HOME move o cursor para o começo da linha.
- IV. DELETE apaga os caracteres à esquerda.

Assinale a alternativa correta:

- () a. Apenas as alternativas I e III estão corretas
- () b. Apenas as alternativas II e III estão corretas
- () c. Apenas as alternativas III e IV estão corretas
- () d. As alternativas II, III e IV estão corretas
- () e. Todas as alternativas estão corretas

Questão 39

Selecionado o texto de um documento Word, é correto afirmar que:

- I. Ao pressionar, respectivamente, as teclas "Ctrl" e "X", o texto é recortado.
- II. Ao pressionar, respectivamente, as teclas "Ctrl" e "C", o texto é copiado.
- III. Ao pressionar, respectivamente, as teclas "Ctrl" e "V", o texto é colado.
- IV. Ao pressionar, respectivamente, as teclas "Ctrl" e "S", o texto é sublinhado.
- V. Ao pressionar, respectivamente, as teclas "Ctrl" e "I", a fonte do texto é convertida em itálico.

Assinale a alternativa correta:

- () a. Apenas as alternativas II, IV e V estão corretas
- () b. Apenas as alternativas I e III estão corretas
- () c. As alternativas II, III e V estão corretas
- () d. As alternativas I, III e IV estão corretas
- () e. Todas as alternativas estão corretas

Questão 40

É correto afirmar que:

- I. A internet interliga computadores em rede
- II. Entre os serviços mais comuns da internet está a World Wide Web, também conhecida como WWW ou WEB, através da qual se consultam páginas HTML em todo o mundo.
- III. Entre os serviços mais comuns da internet está o E-mail, ou correio eletrônico, que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação.
- IV. Um Navegador ou Browser é um programa que permite navegar na World Wide Web (WWW).

- V. Um gerenciador de mensagens eletrônicas, como por exemplo o OUTLOOK EXPRESS, é um programa que permite enviar e receber e-mail de forma rápida e eficiente.

Assinale a alternativa correta:

- a. Apenas as alternativas I, II e III estão corretas
- b. Apenas as alternativas I, II e IV estão corretas
- c. Apenas as alternativas I, III e V estão corretas
- d. Apenas as alternativas II e IV estão corretas
- e. Todas as alternativas estão corretas

DESTAQUE

.....

LÍNGUA PORTUGUESA

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

MATEMÁTICA

11	12	13	14	15
----	----	----	----	----

CONHECIMENTOS GERAIS

16	17	18	19	20
----	----	----	----	----

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40