

Conhecimentos Gerais

Leia o texto a seguir para responder às questões de 01 a 02.

Osterbaum - A árvore que marcou a Páscoa em Marema

Publicado em 25/04/2019

A Páscoa já passou, mas em Marema a comemoração cristã deixou uma linda lembrança para quem passou na praça municipal. A Prefeitura, por meio do Departamento Municipal de Cultura, montou a Osterbaum - a árvore da Páscoa. Enfeitada com cascas de ovos coloridos, a árvore deixou uma mensagem de vida e ressurreição aos visitantes.

A Primeira Dama e Diretora do Departamento de Cultura, Simone Barella, explica que a Osterbaum tem um significado muito especial. “Ela foi montada com galhos secos, simbolizando a frieza e a morte do sepulcro de Jesus Cristo. Em cada galho, foram colocadas cascas de ovos coloridos, simbolizando a alegria e a ressurreição. Os ovos carregam a vida, que mesmo escondida, surge quando ocorre a ruptura da casca. Esse é o sentido da ressurreição e o significado da Páscoa”, explica.

Além da Osterbaum, servidores da Prefeitura de Marema também disponibilizaram, na praça municipal, um cercado com uma casinha e lindos coelhos. Os animais receberam cuidados, alimentação e muito carinho dos visitantes. O local contou ainda com adereços coloridos, simbolizando a magia e os doces servidos na Páscoa.

Fonte: <https://www.marema.sc.gov.br/noticias/index/ver/codMapaItem/13719/codNoticia/549075>

01- O propósito comunicativo do texto é principalmente:

- a) Descrever a árvore que marcou a Páscoa em Marema.
- b) Narrar um fato marcante ocorrido em Marema durante a Páscoa.
- c) Destacar a forte atuação do Departamento Municipal de Cultura de Marema.
- d) Atrair a população para outros eventos na praça municipal de Marema.

02- “A Páscoa já passou, mas em Marema a comemoração cristã deixou uma linda lembrança (...)” 1º§.

A palavra sublinhada nessa frase pode ser substituída, mantendo-se a ideia, por:

- a) Pois.
- b) Logo.
- c) Porque.
- d) Contudo.

03- O uso do “porquê” está incorreto em:

- a) Agora você sabe a razão por que a árvore marcou a Páscoa em Marema.
- b) A comemoração cristã deixou uma linda lembrança em Marema, por quê?
- c) Muitos brasileiros ainda não sabem o porque da tradição da Osterbaum.
- d) Por que a árvore é enfeitada com cascas de ovos coloridos?

04- “Os ovos carregam a vida, que mesmo escondida (...)” 2º§.

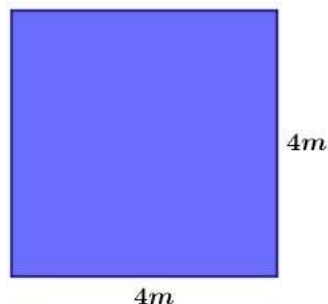
O termo destacado é um:

- a) Objeto direto, por isso faz parte dos termos integrantes da oração.
- b) Objeto indireto, por isso faz parte dos termos essenciais da oração.
- c) Complemento nominal, por isso faz parte dos termos integrantes da oração.
- d) Aposto, por isso faz parte dos termos acessórios da oração.

05- Sobre as figuras geométricas é correto afirmar que:

- a) Todo quadrado é um retângulo e todo retângulo é um quadrado.
- b) Todo retângulo é um quadrado mas nem todo quadrado é um retângulo.
- c) Todo quadrado é um retângulo mas nem todo retângulo é um quadrado.
- d) O quadrado não pode ser considerado um retângulo.

06- Analise a imagem a seguir. A área dessa figura é:



- a) 160 cm².
- b) 160.000 cm².
- c) 16.000 cm².
- d) 160.000.000 cm².

07- Uma empresa produz suco de laranja natural para comercialização. Sabe-se que a produção no mês de Janeiro de 2019 foi de 46 dm³. Essa mesma empresa acondiciona este lote líquido em garrafas, mostrada na imagem abaixo, que contém 200mL. Se cada garrafa, já pronta com o líquido, custa R\$2,20 para a venda no Supermercado da própria empresa, qual o valor bruto arrecadado deste lote se fossem vendidas todas as garrafas fabricadas?



- a) R\$ 500,00.
- b) R\$ 502,00.
- c) R\$ 504,00.
- d) R\$ 506,00.

08- Quantos segundos a em três dias e meio?

- a) 302.400s.
- b) 304.200s.
- c) 324.200s.
- d) 324.220s.

09- Segundo o que consta no endereço: <http://marema.sc.gov.br>, assinale a alternativa que os dados correspondem ao Município de Marema:

- a) Está localizada na região Meio Oeste.
- b) Cidades próximas - Xaxim, Lajeado Grande, Quilombo, Faxinal dos Guedes, Galvão, Xanxerê.
- c) Data de fundação - 11 de junho de 1988.
- d) Área: 153 Km².

10- Assinale a alternativa a qual consta o nome de quem não foi Prefeito de Marema:

- a) Arlindo Batistella.
- b) Adilson Barella.
- c) Marcos Pedro Batistel.
- d) Pedro Batistella.

Conhecimentos Específicos

11- Os ramais telefônicos semi-privilegiados são:

- a) Os ramais que só fazem ligações internas.
- b) Os ramais que só fazem ligações externas.
- c) Os ramais em que é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.
- d) Os ramais que podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista.

12- Quando a telefonista recebe uma chamada externa e ao tentar transferir a ligação, o ramal chamado não atender, ela não deve dizer:

- a) O ramal não atende. Por favor, ligue mais tarde.
- b) Ramal ocupado, ligue depois.
- c) O ramal não atende, vou passar para o ramal mais próximo.
- d) O ramal não atende. Há outro ramal que eu possa chamar?

13- Como se comportar corretamente ao telefone?

- a) Com voz adocicada e aveludada, utilizando-se de um pouco de “charminho”.
- b) Independentemente do seu superior estiver em reunião, ser proativa e transferir a ligação a ele.
- c) Usando expressões que denotem mais proximidade, como: “meu bem” e “querido”, para expressar simpatia, e intimidade ao outro.
- d) Insistindo, se necessário, com seu interlocutor para identificar-se e lhe informar o assunto, antes de transferir a ligação.

14- Assinale a alternativa que preenche as lacunas do texto abaixo:

_____, _____ é compromisso de honra, a preservação do silêncio é obrigatória. Nem tudo é objeto _____, mas preferível será sempre o profissional que se reserve quanto a tudo o que sabe e que lhe é reservado pelo cliente ou que ele veio a saber, por força da execução do trabalho.

- a) Eticamente – o sigilo – de sigilo.
- b) Intelectualmente – o sigilo – de discrição.
- c) Moralmente – a empatia – de sigilo.
- d) Profissionalmente – a discrição – de introspecção.

15- Julgue se as afirmações abaixo são verdadeiras e em seguida assinale a alternativa correta:

I- Através de um sistema de sinais exprimimos o que queremos às outras pessoas e estabelecemos um sistema de relações. A comunicação intrapessoal se exprime no fato que nos relacionamos com as pessoas o tempo todo, desde os momentos mais simples, como quando compramos o pão na padaria perto de casa, ou caminhamos pela rua, até quando se participa de uma reunião com a gerência da empresa para a solução de um problema que decidirá o destino da organização.

II- Através da comunicação assimilamos a cultura – os valores, as regras, o saber, o modo de vida da sociedade onde vivemos. As pessoas com quem convivemos, desde que nascemos

comunicam-nos os princípios pelos quais se deve reger e orientar o nosso comportamento e assim aprendemos a comunicar. A comunicação verbal é tudo aquilo que comunicamos através de nossas expressões faciais, postura, gestos, mímica, movimento do corpo, inflexão da voz, ritmo, silêncios, etc.

III- Os comportamentos de alguém perante outra pessoa, em todos os níveis, (gestos, ritmo das palavras, olhar, silêncios, etc.), vão integrar a mensagem verbal que o receptor recebe, influenciando o que ele interpreta.

- a) As afirmações I, II e III são verdadeiras.
- b) Somente a afirmação III é verdadeira.
- c) Somente as afirmações I e II são verdadeiras.
- d) Somente as afirmações II e III são verdadeiras.

16- Em relação à central de PABX, assinale a alternativa incorreta:

- a) Operam com uma plataforma de hardware, com a adoção de equipamento especializado, ou somente com software, que é instalado em um computador e opera os telefones através da internet.
- b) Nesse sistema, os ramais são limitados, a configuração e administração são feitas em um computador com acesso à internet. As ligações podem também ser transferidas para um celular 3G/Wi-Fi.
- c) Sendo altamente programável e podendo oferecer funções sofisticadas, ele oferece benefícios tais como o aumento da produtividade, com baixo custo, podendo ser expandido à medida que os negócios aumentam e a necessidade de comunicação cresce.
- d) É a central telefônica conectada às linhas da rede pública e aos ramais internos que chegam aos usuários. Muitas outras funções podem ser acrescentadas a ele, inclusive para que as ligações cheguem diretamente a um determinado telefone.

17- Assinale a alternativa que se refere às características descritas abaixo para um bom atendimento na área da telefonia:

I- Ocorre quando a pessoa atendida expõe o problema ou a necessidade da pessoa, de maneira objetiva e eficaz. Todos os relacionamentos ficam mais fáceis quando você sente mais profundamente o que o outro está sentido, como se estivesse na mesma situação vivida por ele, tende colocar-se no lugar dele, procurando compreender seu problema.

II- Significa abrir-se para ele, voltar-lhe os sentidos. É nesse momento que você passa a vê-lo, senti-lo. Se você quer que o seu contato seja significativo, é preciso ver e ouvir a pessoas para a individualidade delas seja percebida por você, e a sua por elas. As pessoas guardam sempre a primeira impressão. E isso depende de você, porque o público atendido associa o comportamento do atendente da empresa.

- a) I. Simpatia; II. Foco.
- b) I. Empatia; II. Simpatia.
- c) I. Envolvimento; II. Atenção.
- d) I. Atenção; II. Objetividade.

18- São diretrizes para se trabalhar em equipe, exceto:

- a) Discutir exclusivamente ideias.
- b) Buscar um diálogo competente.
- c) Não temer o conflito.
- d) Priorizar o conhecimento técnico.

19- Trabalhar em equipe é buscar conciliar não apenas ideias, experiências e conhecimentos, mas também os mais diferentes pontos de vista. Assim como eu e você, cada um tem sua história e sua formação e ninguém é obrigado a pensar igual a ninguém. Ainda assim, respeito é algo que nunca pode faltar! Por isso, o grande diferencial do trabalho em equipe é justamente congrega as diferenças para tornar as ações do time mais assertivas, diferenciadas e poderosas. O texto anterior, refere-se a que característica de um bom profissional, quanto às ideias dos seus colegas, para realizar um bom trabalho juntos?

- a) Flexibilidade.
- b) Intelectualidade.
- c) Diversidade.
- d) Vulnerabilidade.

20- Ao consultar em uma agenda telefônica por ordem alfabética, o nome Kátia, ele estaria:

- a) Depois do nome Leandro.
- b) Antes do nome Henrique.
- c) Depois do nome Ivan.
- d) Antes do nome João.

21- Em uma lista telefônica, dentre as alternativas, qual seria consultado como pessoa jurídica?

- a) Juiz.
- b) Desembargador.
- c) Banco.
- d) Gerente Comercial.

22- No número telefônico 00 21 55 85 1234-5678, a cidade para o qual a chamada está sendo feita, é identificada pelo número:

- a) 00.
- b) 21.
- c) 55.
- d) 85.

23- Assinale a alternativa que se refere a um periférico de entrada de um computador:

- a) Monitor.
- b) Mouse.
- c) Impressora.
- d) Caixas de Som.

24- A comunicação é uma capacidade fundamental em qualquer momento da vida e pode ser o ponto-chave entre ser um profissional comum ou se destacar perante a concorrência. Dentre as habilidades de comunicação que devem ser desenvolvidas, está:

- a) Ter empatia.
- b) Ser um bom falante.
- c) Falar junto com o seu interlocutor.
- d) Ouvir de forma passiva.

25- Para acionar recursos adicionais em telefones, utiliza-se:

- a) O asterisco e a chave.
- b) O hífen e a cerquilha.
- c) A cerquilha e o asterisco.
- d) A exclamação e o asterisco.

26- O processo comunicativo constitui-se de cinco elementos para que possa ser efetivado. O elemento ativo do processo comunicativo é:

- a) O ouvinte, o alvo da comunicação.
- b) O meio condutor da mensagem.
- c) A própria mensagem definida pelo emissor.
- d) O elemento que interfere na emissão e/ou recepção da mensagem.

27- Para um atendimento satisfatório e de qualidade da telefonista, é necessário:

- a) Timbre vocálico médio.
- b) Cuidado com o tom de voz e atento às expressões da fala.
- c) Graves e agudos em harmonia no discurso com o interlocutor.
- d) Apatia, formalidade e imparcialidade.

28- São expressões de comunicação a nível não-verbal, exceto:

- a) Silêncio.
- b) Inflexão da voz.
- c) Ritmo da fala.
- d) Cartas.

29- O conjunto dos deveres exigidos no exercício de uma determinada profissão, que se expressará em obrigações profissionais, é denominado de:

- a) Etiqueta Empresarial.
- b) Princípios morais profissionais.
- c) Valores acadêmicos.
- d) Códigos Deontológicos.

30- O sigilo profissional trata de uma informação a ser protegida, impõe uma relação entre:

- a) Intimidade e Extroversão.
- b) Privacidade e publicidade.
- c) Introspecção e Comunicação.
- d) Particularidade e Generalidade.