

TÉCNICO EM PROJETOS

PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS

Leia o texto e responda às questões a seguir:

Texto 1- Amazônia perdeu "três estados de São Paulo" em 40 anos, aponta estudo

Até o ano passado, o desmatamento acumulado na Floresta Amazônica, em 40 anos de análise, somou 762.979 quilômetros quadrados (km²), o que corresponde a três estados de São Paulo ou a 184 milhões de campos de futebol. É o que revela o relatório *O Futuro Climático da Amazônia*, coordenado pelo pesquisador Antonio Donato Nobre, do Centro de Ciência do Sistema Terrestre do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe).

O relatório, divulgado na tarde de quinta-feira, 30 de outubro, na Sala Crisantempo, na zona oeste de São Paulo, reúne vários estudos feitos sobre a região e é destinado à população leiga. O objetivo é universalizar o acesso a mais de 200 estudos e artigos científicos e diminuir o que o pesquisador chama de “ignorância” sobre os problemas ambientais.

Nobre calcula que a ocupação da Amazônia já destruiu 42 bilhões de árvores, ou seja, mais de 2 mil árvores por minuto, de forma ininterrupta, nos últimos 40 anos. Somando-se o desmatamento e a degradação (que considera áreas verdes, mas inutilizadas) da floresta, a destruição da Amazônia alcança mais de 2,062 milhões de km².

De acordo com o relatório, o desmatamento pode pôr em risco a capacidade da floresta de rebaixar a pressão atmosférica, exportar sua umidade para outras regiões pelos chamados “rios voadores” e regular o clima, induzindo à seca. Os efeitos sobre a Região Sudeste, mais especificamente no estado de São Paulo, que enfrenta uma grande seca, ainda estão sendo estudados, mas Nobre acredita que parte disso seja reflexo do desmatamento da Mata Atlântica e do aquecimento climático.

“Quando se está no processo de UTI no hospital, o médico vai dizer a que horas você vai morrer? Não vai. Depende do seu organismo e de muitos fatores, e o que o médico pode fazer é o que está ao alcance dele: informar. O que estou fazendo é informando [sobre o problema ambiental na Amazônia]. E acho que tem uma solução: desmatamento zero para antontem e replantar em esforço de guerra. Mas, antes disso, um esforço de guerra real é acabar com a ignorância”, enfatizou.

De acordo com Nobre, o esforço para zerar o desmatamento é insuficiente, já que é preciso também confrontar o passivo do desmatamento acumulado e dar início a um processo de recuperação do que já foi destruído. “É preciso plantar árvores em todos os lugares, e não só na Amazônia”, ressaltou o pesquisador, lembrando que não podem ser plantados somente eucaliptos, como ocorre atualmente, já que esta não é a espécie mais indicada para trazer chuva.

Apesar de o desmatamento estar se reduzindo nos últimos anos, o Brasil ainda é o maior desmatador do mundo, afirmou Cláudio Amarante, da ONG WWF Brasil. “Pelos dados

d) Somado o desmatamento da degradação (que considera áreas verdes, mas mutiladas) da floresta, a aniquilação da Amazônia abrange mais de 2,062 milhões de km².

Considere a tirinha e responda às questões a seguir:

Texto 2:



5. Sobre o Texto 2, é possível AFIRMAR que:

- a) A produção do sentido humorístico é construído a partir do destino inusitado escolhido pelos camelos, habituados a climas desérticos mas paradisíacos
- b) A produção do sentido irônico é associado ao fato do diálogo incomum entre um casal de camelos personificados e um agente turístico
- c) **A produção do sentido humorístico se dá pela inclusão da cidade de São Paulo como possível opção de destino turístico aos clientes habituados à “falta d’água” e ao clima seco**
- d) A produção do sentido irônico é depreendido a partir da retificação do texto 1, no qual a perda do território do Estado de São Paulo é citado

6. Na frase “São Paulo, Brasil”, o termo *Brasil* pode ser classificado como:

- a) advérbio de lugar.
- b) vocativo
- c) adjunto adverbial
- d) **aposto**

7. Assinale a alternativa que preenche corretamente e na ordem os espaços da seguinte frase: “Devido à reunião para a _____ de direitos autorais, a _____ com o advogado durou mais do que o previsto. Contudo, após a _____ dos funcionários da _____ administrativa, o _____ começou na hora prevista”.

- a) Secção, sessão, intersessão, cessão, concerto.
- b) Cessão, sessão, interceção, sessão, conserto
- c) Sessão, cessão, intersecção, sessão, conserto
- d) **Cessão, sessão, intercessão, seção, concerto**

8. Assinale a alternativa onde o uso do hífen foi empregado CORRETAMENTE em todas as palavras:

- a) **super-homem, extra-humano, micro-ondas, semi-interno.**
- b) micro-ondas, co-edição, auto-aprendizagem, contra-regra.
- c) semi-hospitalar, auto-escola, auto-responsabilidade, para-quedas.
- d) neo-romântico, auto-estrada, guarda-chuva, anti-horário.

9. De acordo com o Novo Acordo Ortográfico todas as palavras a seguir estão acentuadas de forma adequada, EXCETO:

- a) Íterim
- b) inverossímil
- c) **alcatéia**
- d) carnaúba

10. Os plurais dos vocábulos *cônsul*, *banana-maçã*, *couve-flor* e *réptil* são, respectivamente:

- a) Consulês, banana-maçãs, couve-flores, reptéis.
- b) **Cônsules, bananas-maçã, couves-flores, répteis.**
- c) Consoles, bananas-maçã, couves-flor, reptéis.
- d) Cônsules, banana-maçãs, couve-flor, reptils.

11. Sobre a CPU de um computador, podemos AFIRMAR:

- a) É uma placa de circuito.
- b) É um ventilador que atua no resfriamento do dissipador.
- c) **É o elemento de maior importância em equipamentos eletrônicos. É responsável pelo processamento de todos os tipos de dados e pela apresentação do resultado do processamento.**
- d) Abriga os componentes internos de um micro.

12. Preencha as lacunas:

- _____ atualiza a página e ignora o cache.
- _____ atualiza o conteúdo da página.
- _____ vai para o início da página.

I- CTRL + F5 II- F5 III- Home

Responde as lacunas, de cima para baixo:

- a) III – II – I.
- b) III – I – II.
- c) **II – I – III.**
- d) I – III – I.

13. “A guerra civil já dura mais de três anos, matou mais de 130 mil pessoas e promoveu o deslocamento de mais de 2 milhões de refugiados. Movimentos rebeldes querem depor o presidente Bashar Al Assad.” O texto fala da Guerra:

- a) Do Iraque
- b) **Da Síria**
- c) Da Turquia
- d) Dos EUA

19. No dia da prova do concurso de Baturité, o fiscal da sala 1 apostou com o fiscal da sala 2 que, entre os candidatos da sala 1, pelo menos dois fariam aniversário no mesmo dia do mês. O fiscal, que era professor de matemática, tinha certeza de que ganharia a aposta, pois naquela sala o número de candidato era maior ou igual a:

- a) 20
- b) 30
- c) 31
- d) 32**

20. O quadrado-mágico tem uma lógica. Preencha os quadrados que faltam dessa figura de acordo com a lógica desse quadrado-mágico.

6		
	5	
		4

a)

6	5	4
6	5	4
6	5	4

b)

6	6	6
5	5	5
4	4	4

c)

6	1	8
7	5	3
2	9	4

d)

6	4	2
7	5	3
0	2	4

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. *A ética profissional é o conjunto de práticas que determinam a adequação no exercício de qualquer profissão. É através dela que se dão as relações interpessoais no trabalho, visando, especialmente, o respeito e o bem-estar no ambiente profissional.*

Marque a alternativa que apresente os componentes da ética profissional.

- a) Falar sempre a verdade, não culpar colegas por erros seus e assumir falhas próprias, são atitudes honestas e de valor para uma vida profissional ética e reta.**
- b) Ser sempre bem humorado, quebrar um pouco a hierarquia entre pessoas dentro no meio de trabalho.
- c) Evite tirar dúvidas, principalmente com seus superiores. Isso pode demonstrar falta de preparo para exercer alguma tarefa.
- d) Alguns assuntos dentro das empresas são sigilosos. Evite falar para as pessoas o que acontece lá dentro, exceto se for uma pessoa de sua extrema confiança, como pessoas da família ou amigos confiáveis.

22. Assinale a alternativa INCORRETA em relação à conduta ética do servidor em uma instituição pública.

- a) Exercer atividades para as quais possui qualificação.
- b) Manter sigilo profissional no exercício das atividades.
- c) Ser cortês e respeitoso com superiores, colegas e subordinados.
- d) Usar informações e influências na posição em que ocupa na empresa, visando vantagem pessoal.**

23. *A conduta ética no trabalho, seguindo padrões e valores, tanto da sociedade, quanto da própria organização são essenciais para o alcance da excelência profissional. A dinâmica do mercado nos exige atualização a aperfeiçoamentos constantes, e uma postura ética é de suma importância no ambiente corporativo. Através dela ganhamos credibilidade e a confiança de superiores, liderados e demais colegas e colaboradores.* Sobre o texto acima, marque o item que faz parte do tema abordado:

- a) Ser ético é agir dentro dos padrões convencionais, é proceder bem, é não prejudicar o próximo. Ser ético é cumprir os valores estabelecidos por você em prol da sociedade em que se vive.
- b) Ter ética profissional é o profissional cumprir com todas as atividades de sua profissão, seguindo os princípios determinados pela criação e educação que receberam de seus pais.
- c) Não existe valor ético universal. O valor ético depende da profissão que for exercida. O valor ético de um professor é diferente do valor ético de um engenheiro, por exemplo.
- d) Ter ética profissional é o profissional cumprir com todas as atividades de sua profissão, seguindo os princípios determinados pela sociedade e pelo seu grupo de trabalho.**

24. O processo de comunicação é o centro de todas as atividades humanas. No entanto, além de usar palavras corretas e adequadas ao contexto, o emissor deve transmitir à outra pessoa, o receptor, informações, ideias, percepções, intenções, desejos e sentimentos, ou seja, a mensagem do processo de comunicação.

Sobre os elementos do processo de comunicação, aponte a opção CERTA.

- a) Emissor – o que recebe a mensagem.
- b) Canal – o que pode atrapalhar a mensagem.
- c) Ruídos – tudo aquilo que pode atrapalhar a comunicação.**
- d) Receptor – o meio de comunicação que se transmite a mensagem.

25. Para que a comunicação entre pessoas ocorra, não basta transmitir ou receber bem as mensagens. É preciso, sobretudo, que haja troca de entendimentos. Para tanto, as palavras são importantes, mas também as emoções, as ideias, as informações verbais e não-verbais.

Assinale o item que apresenta de forma CORRETA as duas informações, as verbais e as não verbais:

- a) Cartas e jornais, colocar a mão no queixo.**
- b) Cruzar as pernas, sorrir.
- c) Televisão e rádio.
- d) Coçar a cabeça, cruzar os braços.

26. Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação à distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone. Assinale a alternativa que NÃO expressa uma boa recomendação para o atendimento telefônico.

- a) Não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida.
- b) Cumprimentar com um “bom-dia” ou “boa-tarde”, dizer o seu nome e o nome da empresa ou instituição. São atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmite a idéia de que ele é importante para a empresa ou instituição.
- c) **Atender sempre às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, evite dar alternativas, busque criar uma situação mesmo não sendo totalmente correta, para sua empresa não ser prejudicada.**
- d) O cliente não deve ser interrompido, e o funcionário deve se empenhar em explicar corretamente as informações solicitadas.

27. Leia o texto, em seguida responda:

É um conceito do âmbito da sociologia e psicologia que significa uma relação entre duas ou mais pessoas. Este tipo de relacionamento é marcado pelo contexto onde ele está inserido, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade. Implica uma relação social, ou seja, um conjunto de normas comportamentais que orientam as interações entre membros de uma sociedade. O conceito de relação social, da área da sociologia, foi estudado e desenvolvido por Max Weber.

O texto acima se refere a:

- a) Relacionamento conjugal.
- b) **Relacionamento interpessoal.**
- c) Relacionamento intrapessoal.
- d) Relacionamento intelectual.

28. O telefonista é o profissional responsável por todo o sistema telefônico da empresa. Entre as atribuições as mais comuns são: receber e transferir ligações, efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais, registrar informações, transmitir mensagens, localizar pessoas, etc. O telefonista é o "cartão de visitas" da empresa, portanto deve estar apto a responder perguntas e tirar as dúvidas do público, ou encaminhar as perguntas a funcionários aptos a respondê-las. Assinale a alternativa que apresenta as características essenciais para esse tipo de trabalho.

- a) Carisma, antipática, fluência oral.
- b) Fluência oral, boa memória, inflexibilidade.
- c) Facilidade de expor as ideias, indisciplina, responsabilidade.
- d) **Capacidade de organização, agilidade, habilidade para lidar com as pessoas.**

29. Sobre os conceitos abaixo, marque a opção que descreve o Excel:

a) É um programa que nos permite criar planilhas inteligentes. Ele reconhece as informações digitadas e com elas realiza cálculos, verificações, comparações, gráficos, tabelas e muito mais.

b) É um programa que permite mandar e-mails com mais facilidade, podendo criar grupos com pessoas que o usuário tem mais contatos e enviar e-mail para várias pessoas ao mesmo tempo.

c) É um aplicativo de busca, assim como o Google, Yahoo e cadê. Facilita a busca do usuário para assuntos direcionado como negócios, economia, entre outros.

d) É programa de agendamento. Ele tem como sua principal função organizar anotações por ordem alfabética, data e hora. Muito usado para agendar compromissos e agendas.

30. É um software que possibilita a criação de documentos em um computador. Você pode usá-lo para criar textos utilizando ilustrações ou fotografias coloridas como imagens ou plano de fundo, além de adicionar figuras como mapas e tabelas. Além disso, oferece vários recursos auxiliares para a criação de texto, para que você possa concluir documentos de negócios, como artigos ou relatórios, facilmente. Também é possível imprimir endereços em cartões postais ou envelopes. O texto acima se refere a(o):

a) PowerPoint

b) Word.

c) Publisher.

d) Canon.

31. Aponte nos itens abaixo a dica ERRADA Para abrir um documento no Word:

a) Clique na guia Arquivo e em Abrir.

b) No painel direito da caixa de diálogo Abrir, clique na unidade ou pasta que contém o documento.

c) No painel direito da caixa de diálogo Abrir, abra a pasta que contém o desenho desejado.

d) Clique no documento e em Abrir.

32. A Organização de Documentos e Arquivos é um serviço que tem como finalidade principal criar instrumentos de controle e monitoramento do armazenamento e tráfego de documentos nas empresas, por intermédio da implantação de técnicas e metodologias de organização e gerenciamento de arquivos.

Assinale a alternativa que NÃO faz parte da organização de documentos e arquivos:

a) Organização física adequada

b) Comodidade e agilidade nas consultas aos documentos

c) Armazenamento de documentos expirados.

d) Padronização dos métodos de arquivamento

33. Julgue os itens a seguir como V (para verdadeiros) e F (para falsos):

I. O desempenho humano tem relação com o conhecimento, a motivação, as atitudes e habilidades, bem como à existência de uma organização para que as tarefas e responsabilidades sejam feitas de maneira correta e conforme os padrões exigidos.

II. O servidor não deve considerar, na avaliação do trabalho que exerce, a opinião pública a respeito do órgão em que trabalha, e sim basear sua avaliação apenas no desempenho

de indicadores concretos e formais, desempenhados no processo de trabalho e vinculados às leis e aos princípios das atividades públicas.

III. O comportamento organizacional está relacionado com o conjunto de ações, atitudes e expectativas humanas no ambiente de trabalho e abrange os níveis pessoal, grupal e institucional.

Assinale a opção CORRETA:

- a) V, V, F b) **V, F, V** c) F, V, V d) F, F, F

34. Em relação ao desenvolvimento e manutenção das relações humanas marque a opção INCORRETA:

- a) onde houver duas ou mais pessoas num mesmo espaço, com interesses em comum e desejo de compartilhar esses interesses, tem-se um relacionamento.
b) qualquer atividade que se propõe a melhorar o desenvolvimento das relações entre as pessoas precisa se basear na compreensão dos aspectos que influenciam o total desenvolvimento.
c) diante do crescimento demográfico, mobilidade espacial de indivíduos e de grupos, multiplicabilidade de aspectos da vida moderna, tornou-se necessário o estudo das relações humanas.
d) no ambiente de trabalho o que predomina e o que se deve avaliar são as condições para uma verdadeira harmonia entre o homem e o trabalho e vice versa; o ambiente físico não deve influenciar nessa harmonia.

35. Ainda em relação ao processo de relacionamento pessoal, aponte a alternativa INCORRETA:

- a) qualquer atividade destinada a melhorar o desenvolvimento das relações entre as pessoas precisa se basear na compreensão dos aspectos que influenciam o total desenvolvimento dessa relação.
b) se quisermos nos relacionar de modo adequado com o outro, devemos esquecer nossos obstáculos internos, pois eles não tem importância na relação.
c) há vários motivos para se estabelecer um relacionamento, sejam profissionais ou pessoais; o que se deve levar em consideração é o propósito desse relacionamento.
d) a base concreta para um bom relacionamento é ter consciência dos nossos deveres e obrigações, assim como dos limites e regras que fazem uma relação ser harmônica.

36. Os grupos sociais são fundamentais para o desenvolvimento das relações humanas e apresentam certas características. É CORRETO afirmar:

- a) um grupo social é formado sempre que um conjunto de indivíduos tenha um objetivo comum.
b) um grupo social organizado é formado esporadicamente, sem intenção aparente.
c) um grupo social involuntário tem sua formação premeditada.
d) todas as alternativas anteriores estão erradas.

37. A comunicação é fundamental para a existência das relações humanas. Diante disso, assinale a alternativa CORRETA:

a) meio pelo qual um pensamento é transmitido de pessoa a pessoa, sem perder, no máximo possível, sua forma original.

b) a comunicação não verbal engloba as cartas, jornais impressos, revistas, cartazes, etc.

c) um dos motivos para a comunicação eficiente é a presença de barreiras, como limitações de ordem emocional ou abordagem de temas considerados ameaçadores ou inadequados.

d) a opção A está incorreta.

38. A globalização, os desafios tecnológico e cultural e a competição entre as organizações trazem como consequência o interesse pela qualidade de produtos e serviços. Esse interesse não se restringe às empresas privadas e se estende também aos serviços públicos. Aponte a opção CORRETA em relação às características do serviço público.

a) o serviço público deve ser eficiente, ou seja, não colocar em risco a vida, a saúde, a segurança, patrimônio ou direitos materiais e imateriais do usuário.

b) deve ser contínuo, ou seja, realizado na forma prevista em lei, devendo atender ao interesse público.

c) deve ser adequado, ou seja, alcançando os melhores resultados com menor consumo de recursos.

d) deve ser contínuo, ou seja, deve ser oferecido sem risco de interrupção, sendo obrigatório o planejamento e a adoção de medidas de prevenção para evitar a descontinuidade.

39. A ética rege as relações humanas nos âmbitos sociais, profissionais, individuais ou coletivos. Marque a alternativa CORRETA em relação ao tema:

a) o atendente deve estar atento às necessidades do cliente, orientar quanto aos procedimentos realizados e observar controle higiênico pessoal e ambiental.

b) o atendente deve ser discreto no que diz respeito aos problemas de saúde dos pacientes, especialmente quando se trata de doenças contagiosas. O atendente deve alertar aos outros pacientes quanto ao diagnóstico de doenças transmissíveis.

c) o usuário tem direito ao sigilo quanto aos seus dados de saúde e somente o atendente e o profissional que o está acompanhando podem fazer observações nele.

d) o atendente tem que manter sigilo sobre as condições de saúde dos pacientes, em qualquer condição, mesmo em se tratando de doenças infecciosas, com exceção de AIDS.

40. São estratégias para que o usuário possa ser bem atendido, com EXCEÇÃO da opção:

a) estratégias verbais: reconhecer o mais breve possível, a presença das pessoas, pedir desculpas se houver demora no atendimento, tratar o usuário pelo nome.

b) estratégias ambientais: prender a atenção do receptor, não escrever enquanto o usuário estiver falando, prestar atenção à comunicação não verbal.

c) o atendente deve escutar atentamente, analisar bem a informação, apresentar questões.

d) o ambiente de trabalho deve estar organizado e limpo, as acomodações devem ser adequadas para o usuário evitar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa.