

Prefeitura Municipal de Tijucas

Editais nº 001/2011

<http://tijucas.fepese.org.br>

Caderno de Prova



3 de abril



das 9 às 12 h



3 h de duração*



30 questões



E1M16

Técnico em Turismo



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.

Conhecimentos Gerais

(10 questões)

Português

5 questões

Texto

“O município de Tijucas está estrategicamente situado numa bela planície do litoral de Santa Catarina, às margens do rio de mesmo nome e do principal eixo rodoviário do país, a BR-101 (duplicada). Serve de portal de entrada para o Vale do Rio Tijucas, onde tem início a rodovia SC-411.”

1. Assinale a alternativa **correta**, quanto à acentuação gráfica.

- a. () As palavras já, pé e sós são oxítonas.
- b. () A regra de acentuação gráfica de país é a mesma de júri e tênis.
- c. () A regra de acentuação gráfica de ínterim é a mesma de âmbar e fácil.
- d. () O acento gráfico das palavras refém e item obedece à mesma regra de acentuação.
- e. (X) O acento gráfico das palavras município, planície, início e rodoviário obedece à mesma regra de acentuação.

2. Assinale a alternativa com a frase **correta**, quanto ao emprego da crase.

- a. (X) Em 1788 um grupo de colonizadores subiu o rio Tijucas à procura de pinheiros.
- b. () João foi as pressas vistar os balneários próximos à Tijucas.
- c. () Estando à bordo, Sebastião Caboto apreciou o litoral catarinense.
- d. () O navegador Sebastião Caboto estava à serviço da Espanha.
- e. () Estou a procura do Salto do Rio Tijucas e do Salto Encanto.

3. Assinale a alternativa **correta** quanto à análise sintática, considerando os fragmentos apresentados.

- a. () No texto há duas orações.
- b. () “a BR-101 (duplicada)” – vocativo.
- c. () “O município de Tijucas” – sujeito composto.
- d. (X) “onde tem início a rodovia SC-411” – oração subordinada adjetiva explicativa.
- e. () “numa bela planície do litoral de Santa Catarina” – oração subordinada adverbial temporal.

4. Assinale a alternativa gramaticalmente **correta**.

- a. () “Estou meia resfriada hoje”, disse Elisa.
- b. (X) Meu município situa-se em bela planície do litoral catarinense.
- c. () Seguem anexa, como solicitado, os documentos sobre Tijucas.
- d. () No verão catarinense existe, a cada ano, milhares de turistas passando pelas praias.
- e. () Sebastião Caboto, cuja a história me encanta, passou neste município.

5. Assinale a alternativa que **não** contém vício de linguagem.

- a. () O nome de Tijucas nada tem haver com os tupis?
- b. () Fiquei fora de si, quando precisei me mudar desta cidade.
- c. (X) Quando você vier a Tijucas, procure conhecer a Mansão Gallotti.
- d. () Por sermos bons fregueses daquele supermercado, ganhamos grátis uma cesta de vinhos.
- e. () Estávamos só em três na sala, por causa de que o chefe ficou acamado.

6. O Brasil obteve, no ano passado, grande destaque no cenário político internacional com o anúncio de um acordo envolvendo o governo do presidente iraniano Mahmoud Ahmadinejad.

Segundo o que se noticiou na época:

- a. () O Brasil passaria a fornecer para o Irã o combustível necessário para os reatores nucleares usados em pesquisas médicas em Teerã.
- b. () O Irã concordou em fornecer ao Brasil armas nucleares.
- c. () O Irã, graças à intervenção brasileira, desistiu dos seus planos de construção de centrais nucleares.
- d. (X) O Irã teria concordado em enviar urânio para ser enriquecido na Turquia em troca de combustível para um reator nuclear a ser usado em pesquisas médicas em Teerã.
- e. () O Irã teria concordado em abandonar suas pesquisas na área de energia nuclear em troca do fornecimento, pela Turquia, de combustível para um reator nuclear a ser usado em pesquisas médicas em Teerã.

7. A união civil de pessoas do mesmo sexo é tema controverso. Em 2010, o congresso de um país da América do Sul aprovou o chamado "casamento gay".

Assinale a alternativa que indica esse país.

- a. () Brasil
- b. (X) Argentina
- c. () Arábia Saudita
- d. () Angola
- e. () China

8. Constantemente ouvimos falar no "G 20". Assinale a alternativa que indica o significado dessa sigla.

- a. () O "G 20" é o conjunto de nações que domina o ciclo da energia nuclear.
- b. () Trata-se de um grupo de países pós-industrializados, liderado pelo Brasil.
- c. (X) Trata-se de um grupo de países considerados emergentes, entre os quais o Brasil.
- d. () É o grupo dos países mais ricos e industrializados do planeta.
- e. () É o grupo formado pelos 20 países mais ricos da América Latina.

9. O *Bullying* é um velho conhecido dos pais e professores. Ultimamente tem repercutido na mídia e se tornou alvo de inúmeros debates e ações que visam dar fim a essa prática.

Assinale a alternativa que define **corretamente** o fenômeno.

- a. (X) É um conjunto de ações entre as quais gozar, ameaçar, intimidar, isolar, agredir e rotular com apelidos determinados alunos.
- b. () Consiste na prática de dividir as salas de aula em grupos de alunos *bons* e *maus*, concedendo aos primeiros uma série de privilégios em detrimento dos que são rotulados como *maus*.
- c. () É uma prática pedagógica que erradamente distingue aqueles alunos que conseguem desempenho escolar acima da média.
- d. () São grupos de alunos que, atacando os mais fracos, depredando as instalações e agredindo os professores, pretendem denunciar as desigualdades sociais e a violência diária do meio em que vivem.
- e. () A palavra *Bullying* é sinônima de gangue ou quadrilha. Designa os grupos formados nas escolas que, em constante conflito, provocam o pânico e a depredação das instalações escolares.

10. Inúmeros desastres naturais têm afetado o Brasil e o resto do planeta. Notícias de morte e destruição causadas por enchentes, terremotos, tornados e ciclones são cada vez mais frequentes.

Assinale a alternativa que identifica claramente um desses fenômenos.

- a. () Terremoto é um redemoinho atmosférico que gira em torno de um núcleo de baixa pressão. Os ventos de um ciclone podem chegar a 200 km/h e, geralmente, apresentam-se acompanhados de tempestades.
- b. () Tornado é um fenômeno meteorológico que se manifesta pela precipitação de grande quantidade de gelo e ou neve em uma região.
- c. () Ciclones são tremores bruscos e passageiros que acontecem na superfície da Terra causados por choques subterrâneos de placas rochosas da crosta terrestre.
- d. () Tornados são tremores bruscos e passageiros que acontecem na superfície da Terra causados por choques subterrâneos de placas rochosas da crosta terrestre.
- e. (X) Ciclone é todo redemoinho atmosférico que gira em torno de um núcleo de baixa pressão. Os ventos de um ciclone podem chegar a 200 km/h e, geralmente, apresentam-se acompanhados de tempestades.

Conhecimentos Específicos

(20 questões)

11. Qual dessas ações **não** pode ser classificada como função de um Posto de Informações Turísticas?

- a. () Imprimir listas.
- b. () Informar turistas.
- c. (X) Cobrar pelas reservas efetuadas.
- d. () Sugerir atividades.
- e. () Fornecer folders.

12. Posto de informação turística é(são):

- a. () Pavilhões situados em locais altos e abertos para que deles se possa apreciar a cidade.
- b. () Agentes que participam da atividade turística, geralmente na qualidade de intermediários.
- c. () Área restrita com infra-estrutura e equipamentos adequados para animação e lazer em determinada localidade.
- d. () Empresa de serviços dedicada à realização de “arranjos” para viagens e à venda de serviços isolados ou organizados.
- e. (X) Local mantido por órgão oficial de turismo ou por associações e particulares, situados em áreas de grande fluxo turístico e com objetivo de prestar informações, de natureza diversa.

13. Que tipo de documentos/material encontra-se em um posto de Informação Turística?

- a. () FNRH, BOH; relatório de discrepância, entre outros.
- b. (X) Folders, mapas, material informativo da cidade, entre outros.
- c. () Catálogos de viagens internacionais, vouchers, ordem de passagens, entre outros.
- d. () Comandas, ordem de compras, menu, entre outros.
- e. () Material informativo da cidade, FNRH, vouchers, entre outros.

14. Sobre Tijucas, é **correto** afirmar:

- a. () Localiza-se em Biguaçu, é de colonização açoriana, possui cerca de 10 mil habitantes.
- b. () Localiza-se no Vale do Itajaí-Mirim, é de colonização alemã, italiana e polonesa, possui cerca de 35 mil habitantes.
- c. (X) Localiza-se na Grande Florianópolis, é de colonização açoriana, possui cerca de 20 mil habitantes.
- d. () Localiza-se a aproximadamente 80 km de Florianópolis, é de colonização alemã e açoriana, possui cerca de 8 mil habitantes.
- e. () Localiza-se no litoral a aproximadamente 80 km de Florianópolis, é de colonização italiana e açoriana, possui cerca de 50 mil habitantes.

15. O Projeto Marca Turística de Tijucas, além de relacionar alguns pontos turísticos, históricos e culturais do município e salientar a importância dos produtos artesanais, destaca duas tipologias de turismo como potencialidades úteis para a região. São elas:

- a. () Turismo de lazer e turismo religioso.
- b. (X) Turismo industrial e turismo religioso.
- c. () Turismo de compras e turismo industrial.
- d. () Turismo desportivo e turismo industrial.
- e. () Turismo de eventos e turismo de cura.

16. Caso um turista lhe questione sobre a principal festividade de Tijucas, você deverá responder:

- a. () Marejada.
- b. () Fenaostra.
- c. () Festa da Flores.
- d. () Festa do Camarão.
- e. (X) Festa do Divino Espírito Santo.

Prefeitura Municipal de Tijucas

17. Quais pontos turísticos você recomendaria a um turista que acaba de chegar a Tijucas?

- a. () Estação ferroviária, Casa do telégrafo, Observatório Municipal, entre outros.
- b. () Museu Casa do Imigrante, Zoológico, Museu do Marceneiro, entre outros.
- c. () Estação experimental da Epagri, Museu histórico municipal, Belvedere, entre outros.
- d. (X) Beira Rio, Capela Espírito Santo, Cruz de São Sebastião, entre outros.
- e. () Museu Nacional do Mar, Vila da Glória, Sambaquis, entre outros.

18. Sobre os atrativos turísticos de Tijucas, é **correto** afirmar:

- a. (X) Uma boa opção de turismo familiar é o Pesqueiro Vicentini, onde é possível pescar e preparar seu próprio peixe, além de outras facilidades do local.
- b. () Uma boa opção de turismo familiar é o Parque Aquático Acqua Park, com extensa área verde e diversos atrativos. O espaço oferece opções de lazer, conforto e gastronomia, piscinas adulto e infantil, lago com pedalinhas, entre outras facilidades.
- c. () Uma boa opção de turismo familiar é o Clube de Caça e Tiro Dias Velho, com ampla estrutura social, onde é possível praticar no stand de tiro, um dos mais modernos do Sul do País.
- d. () Uma boa opção de turismo familiar é a visita ao Museu Museu Nacional de Imigração e Colonização, criado em 1957, que registra a memória da Imigração e Colonização no sul do Brasil a partir do processo ocorrido em 1851, na então Colônia Dona Francisca.
- e. () Hospedar-se na Pousada Fazenda Castelo, construção de 1919, que no passado foi “palco” de uma grande história de amor entre um empresário brasileiro e uma cantora lírica italiana, e que atualmente é explorado como meio de hospedagem.

19. Sobre o Casarão Gallotti residência construída no século XIX pertencente à tradicional e importante família de Tijucas e que desde então se consagrou como relevante patrimônio histórico do município, é **incorreto** afirmar:

- a. () A casa foi construída pelo patriarca, o empresário Benjamim Gallotti, e foi toda erguida com materiais vindos diretamente da Itália por meio de grandes embarcações.
- b. () O local serviu de referência no município por muitos e muitos anos. Lá foram recepcionados inúmeros políticos e figuras ilustres de todo o Brasil.
- c. (X) Construído em 1909, foi projetado no estilo “art-nouveau”, pelo arquiteto italiano Martino Santa Lucci. Sua fachada frontal possui grades e esquadrias originais, sendo que na parte interna encontra-se uma escadaria de ferro fundido.
- d. () Foi também a primeira residência a contar com sistema de telefonia e por isso servia como central das informações que chegavam e partiam do município.
- e. () Recém-restaurada pela Administração Municipal em parceria com o Governo do Estado, a casa que foi doada ao Município pela Família Gallotti abrigará o Centro Cultural Benjamim Gallotti e está aberta à visitação com exposição fotográfica. Serve de sede para a Fundação Cultural Tradição de Tijucas.

20. Podemos destacar como recursos naturais da região:

- a. (X) Salto do Rio Tijucas, Salto do Encanto, Gruta da Pedra do Xandoca, entre outros.
- b. () Salto Ventoso, Salto do Rio Caveiras, Parque Estadual do Acaraí, entre outros.
- c. () Gruta do Rio Tijucas, Cobrinha Dourada, Parque de Botuverá, entre outros.
- d. () Reserva Biológica Estadual do Sassafrás, Salto do Rio Formoso, e Gruta do Cafundó, entre outros.
- e. () Parque Estadual Fritz Plaumann, Gruta Caracol, Salto dos Rios dos Pardos, entre outros.

21. O Vale dos Santuários, roteiro no qual Tijucas está envolvido, compreende que outras cidades?

- a. () Florianópolis, Imaruí e Laguna.
 - b. () Angelina, Imaruí e Nova Trento.
 - c. () Nova Trento, Florianópolis e Joaçaba.
 - d. (X) Nova Trento, Brusque e Angelina.
 - e. () Canelinha, Nova Trento e Laguna.
-

22. Um atendente de um posto de informações turísticas deve desenvolver uma série de competências.

Assinale a alternativa que **não** indica uma dessas competências.

- a. () Prestar a atenção.
 - b. () Dominar a tensão.
 - c. () Comunicar-se bem.
 - d. () Desenvolver a empatia.
 - e. (X) Desenvolver a apatia.
-

23. Assinale a alternativa que **não** corresponde a um bom atendimento ao público:

- a. () O turista não atrapalha o nosso trabalho, ele é a razão de ser do nosso trabalho.
- b. (X) Não se responsabilizar por problemas e erros de outros colegas. Caso o turista reclame de alguma informação ou serviço que não foi passado corretamente, responsabilize um colega que não está no momento.
- c. () No atendimento ao público, a principal função do profissional é a de ajudar o turista a resolver os seus problemas ou ter suas necessidades atendidas.
- d. () É importante despertar sentimentos amistosos em nosso público e motivá-lo a não apenas formar uma imagem favorável a nosso respeito, mas também a respeito da nossa cidade.
- e. () O atendimento, assim como um processo, deve ter início, meio e fim. Não se esqueça de nenhuma dessas passagens; despeça-se também com educação e simpatia.

24. Analise as cinco situações e assinale aquela que representa a melhor técnica de atendimento ao público:

- a. (X) Cinthia trabalha em um PIT, e no momento está sozinha atendendo um casal. Vê que outro grupo de três turistas se aproxima e quando eles entram, ela pede licença ao casal, dá as boas vindas ao grupo, entregando a cada pessoa, um panfleto sobre a cidade. Comunica que assim que terminar com o casal estará à disposição do grupo e deixa-os à vontade.
- b. () Flávio trabalha em um PIT. Acabou de realizar um curso sobre Qualidade no Atendimento e aprendeu a importância da padronização. Desde então, usa sempre o seu uniforme e atende todos os turistas sempre da mesma forma. Ontem, após um desses atendimentos sorridentes, ele recebeu uma turista que havia sido roubada, e assim como ele havia acabado de fazer com o casal em lua-de-mel, abriu seu melhor sorriso e começou a falar das maravilhas da cidade.
- c. () Lili trabalha em um PIT, sempre faz seu trabalho com muita propriedade e conhecimento e por isso recebe muitos elogios. Hoje uma turista tratou-a com certo desdém. Na mesma hora ela revidou a grosseria e mandou a turista ir embora do PIT e, de preferência, também da cidade. Afinal, gente grosseira não é bem-vinda, e ela não acredita nessa história de que o cliente tem sempre razão.
- d. () João trabalha em um PIT, e está ao telefone com um amigo quando vê entrar um casal de turistas. Ele vê o casal, mas finge que não vê e continua conversando ao telefone, esperando que outro atendente receba o casal.
- e. () Marcelo acabou de ser contratado e está trabalhando há uma semana, quando um turista entra no PIT e começa a questioná-lo sobre a cultura, história e geografia da cidade. Marcelo, nervoso com a quantidade de questões, muitas delas novas para ele também, começa a responder (inventando a maioria das respostas). Afinal, o que importa é dar a resposta, mesmo que ela não represente exatamente a verdade.

Prefeitura Municipal de Tijucas

25. No que tange aos meios de hospedagem, podemos afirmar que Tijucas dispõe de:

- a. () Possui apenas uma pousada e um camping.
- b. () Excelentes estruturas, a grande maioria de categoria superior.
- c. (X) Poucas estruturas de hospedagem e estruturas simples.
- d. () Poucas estruturas de hospedagem, porém estruturas que atendem todas as classes de turistas, com empreendimentos de 1 a 5 estrelas.
- e. () Por não ser uma cidade turística, não tem nenhum meio de hospedagem. Os turistas que vêm aqui costumam dormir em outras cidades.

26. Quais os Municípios limítrofes de Tijucas?

- a. () Camboriú, Porto Belo, Brusque, Governador Celso Ramos, Biguaçu e Canelinha.
- b. (X) Camboriú, Itapema, Porto Belo, Governador Celso Ramos, Biguaçu e Canelinha.
- c. () Camboriú, Itapema, Porto Belo, Governador Celso Ramos, Biguaçu e São João Batista.
- d. () Itapema, Porto Belo, Governador Celso Ramos, Biguaçu, Canelinha e São João Batista.
- e. () Itapema, Porto Belo, Brusque, Governador Celso Ramos, Biguaçu e Canelinha.

27. No que tange aos transportes, podemos afirmar que em Tijucas:

- a. (X) Chega-se principalmente através da BR 101.
- b. () É possível encontrar várias opções de passeios turísticos de barco pelo Rio Tijucas.
- c. () Uma excelente opção de passeio é através da Antiga ferrovia, que ainda hoje realiza pequenas excursões turísticas.
- d. () É possível chegar e sair por modal aéreo, já que o município dispõe de um aeroporto comercial.
- e. () Uma interessante atração são as charretes, que levam os turistas (bem como os locais) para fazer passeios pelo centro histórico do município.

28. Sobre a história de Tijucas, é **correto** afirmar:

- a. () Nova Trento foi o último Município do Vale a se separar de Tijucas.
- b. () O nome de Tijucas é originário de uma expressão indígena e significava pássaro de pedra.
- c. () Em 1975 Tijucas perde o seu último distrito, em decorrência da criação do distrito de Canelinha.
- d. () Em 1859 foi criada a Vila de São Sebastião da Foz do Tijucas Grande, que agregava toda a Costa Esmeralda, Vale do Rio Tijucas, Biguaçu e Antônio Carlos. De Leste a Oeste, iniciava no litoral e avançava até o fundo do vale, nas proximidades de Rio do Sul e Lages.
- e. (X) A Vila de São Miguel da Terra Firme, marco original da colonização açoriana em Santa Catarina, incluiu todo o território da atual Tijucas, que permaneceu nesta condição até 1860, quando foi instalado o município de Tijucas, em 13 de junho, agregando toda a Costa Esmeralda e o Vale.

29. Tijucas, é sabido, tem como um de seus pontos fortes a sua história, e como não poderia deixar de ser, tem filhos exponenciais.

Assinale qual desses artistas nasceu em Tijucas:

- a. () Juarez Machado
- b. () Willy Zumblik
- c. () Eli Heil
- d. (X) Harry Laus
- e. () Urda Alice Klueger

30. Antes de receber o nome de Tijucas, o atual município teve vários outros nomes, dentre os quais destacamos:

- a. () São João Batista e Tuiuiú.
- b. () Boa Vista e Nova Ericeira, entre outros.
- c. (X) São Sebastião e Leopoldina, entre outros.
- d. () São Miguel da Foz do Tijucas Grande e Boiteuxburgo, entre outros.
- e. () Foz de Santa Catarina e Santo Antonio da Taperia, entre outros.

**Página
em Branco.
(rascunho)**



FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicos
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>