

**CARGO: TELEFONISTA****Texto****O negócio da biodiversidade**

A diversidade biológica é um assunto premente para o país. O Brasil detém, sozinho, um quinto da biodiversidade mundial, com 15 a 20% do número total de espécies do planeta. O país conta ainda com a mais diversa flora do mundo e alguns dos ecossistemas mais ricos em números de espécies vegetais, como a Amazônia e Mata Atlântica. O fato é que a biodiversidade ocupa importância estratégica na economia brasileira.

Segundo cálculos do Ministério do Meio Ambiente, metade do PIB brasileiro depende da diversidade ecológica. Para as empresas de exploração de recursos naturais (como a atividade florestal, pesca, recursos hídricos, mineração, petróleo e gás), por exemplo, a continuidade de seu negócio está diretamente ligada à conservação da biodiversidade.

*(Eça de Queiroz, Brasil Sustentável, Rio de Janeiro, edição 8, pág. 22)*

**01**

**Infere-se do texto que biodiversidade é (são)**

- A) exploração de recursos naturais.
- B) algumas espécies de vegetais da Mata Atlântica.
- C) tecnologias que prejudicam o meio ambiente.
- D) crescimento industrial.
- E) diversidade biológica; diversidade da natureza viva.

**02**

**Em “A diversidade biológica é um assunto premente para o país.”, a palavra em destaque significa**

- A) urgente.
- B) atordoado.
- C) dilacerado.
- D) incômodo.
- E) murmurante.

**03**

**De acordo com as ideias do texto, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.**

- ( ) A Amazônia e a Mata Atlântica possuem várias espécies de vegetais.
- ( ) A biodiversidade é a exploração de recursos naturais, como a pesca.
- ( ) Unir novas tecnologias sem prejudicar o ambiente é o caminho para o desenvolvimento sustentável.

**A sequência está correta em**

- A) V, V, V
- B) V, F, F
- C) F, V, F
- D) F, F, V
- E) V, F, V

**04**

**Na frase “O fato é que a biodiversidade ocupa importância estratégica na economia brasileira.”, o ponto final ( . ) foi utilizado para**

- A) marcar pergunta intercalada.
- B) fechar período de frase declarativa.
- C) exprimir indignação.
- D) indicar continuidade de uma ação ou fato.
- E) separar indicação de ordem explicativa.

**05**

**Em relação à classe de palavras, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) “Para as empresas de exploração de recursos naturais...” (substantivo)
- B) “O Brasil detém, sozinho, um quinto da biodiversidade mundial...” (verbo)
- C) “O país conta ainda com a mais diversa flora...” (adjetivo)
- D) “... a continuidade de seu negócio...” (pronome)
- E) “Segundo cálculos do Ministério do Meio Ambiente...” (pronome relativo)

**06**

**A palavra “biológica” é acentuada pela mesma razão que a palavra**

- A) gás.
- B) petróleo.
- C) negócio.
- D) país.
- E) hídrico.

**07**

**Em “Segundo cálculos do Ministério do Meio Ambiente,...”, a palavra destacada pode ser substituída sem alteração de sentido por**

- A) à medida que.
- B) uma vez que.
- C) conforme.
- D) enquanto.
- E) como.



**08**

**Apresenta “ditongo” a seguinte palavra**

- A) florestal.                      B) assunto.                      C) mata.                      D) mundial.                      E) ecológica.

**09**

**Assinale a afirmativa grafada INCORRETAMENTE.**

- A) A floresta exalava mau cheiro.                      D) Tratam-se de recursos naturais.  
 B) Houve muitos acidentes na mata.                      E) Eles têm estratégias brilhantes.  
 C) A festa inicia-se hoje.

**10**

**A palavra “estratégica”, no texto, significa**

- A) pulsar; bater.                      D) desequilíbrio.  
 B) subversivo.                      E) relativo à estratégia; em que há ardil.  
 C) inconsiderado; imprudente.

**RACIOCÍNIO LÓGICO**

**11**

**Dois ângulos que medem  $2x + 25^\circ$  e  $x + 55^\circ$  são opostos pelo vértice. A soma das medidas desses ângulos é**

- A)  $30^\circ$ .                      B)  $40^\circ$ .                      C)  $60^\circ$ .                      D)  $160^\circ$ .                      E)  $190^\circ$ .

**12**

**Um bolo foi dividido em 3 pedaços de tamanhos diferentes, sendo um deles igual a  $\frac{3}{5}$  do bolo e outro igual à sua quarta parte. O terceiro pedaço corresponde a que fração do bolo?**

- A)  $\frac{5}{12}$                       B)  $\frac{7}{20}$                       C)  $\frac{3}{20}$                       D)  $\frac{9}{15}$                       E)  $\frac{7}{10}$

**13**

**Seja a sequência numérica (3, 5, 7, ?, 11, 13, 15, 17), então o valor que substitui corretamente a interrogação é**

- A) 8.                      B)  $\sqrt{9}$ .                      C)  $\sqrt{18}$ .                      D)  $\sqrt[3]{729}$ .                      E) 10.

**14**

**Observe a sequência a seguir (N, L, J, H, F, D, ?). Pode-se afirmar que a próxima letra da sequência é**

- A) C.                      B) E.                      C) A.                      D) B.                      E) G.

**15**

**Joana economizou para conseguir comprar uma geladeira nova à vista que custava R\$ 900,00. Chegando na loja, ela ficou sabendo que o pagamento à vista oferecia um desconto de 10%. Quanto Joana pagou na geladeira depois de ganhar o desconto?**

- A) R\$891,00                      B) R\$850,00                      C) R\$830,00                      D) R\$810,00                      E) R\$800,00

**16**

**Partindo do número 1 faça o seguinte caminho: 4 quadrados para baixo, 3 quadrados para direita, 2 quadrados para a esquerda e 3 quadrados para cima.**

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25

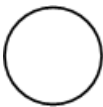
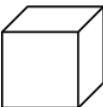



**O último número encontrado é**

- A) 2.                      B) 3.                      C) 7.                      D) 8.                      E) 12.



17

Qual dessas figuras a seguir **NÃO** pertence ao conjunto das figuras geométricas planas?

- A)  Círculo.
- B)  Cubo.
- C)  Triângulo.
- D)  Quadrado.
- E)  Trapézio.

18

Sejam os conjuntos:  $A = \{2, 4, 6, 8, 10, 12, 14\}$ ,  $B = \{1, 5, 7, 9, 11, 13, 15\}$  e C o conjunto formado pelos elementos de A que sejam iguais ao dobro de um dos elementos de B. Sendo assim, a soma de todos os elementos de C é

- A) 22.                      B) 20.                      C) 30.                      D) 32.                      E) 26.

19

Duas escadas têm 18 e 27 degraus. Se os degraus dessas duas escadas medem 17 cm cada, então a diferença entre as alturas delas é

- A) 151 cm.                      B) 153 cm.                      C) 157 cm.                      D) 162 cm.                      E) 169 cm.

20

Mariana tem um jardim em sua casa com o formato de um quadrado de  $9 \text{ m}^2$  de área, porém ela quer aumentar a área para  $16 \text{ m}^2$ . Quantos metros aumentará de cada lado?

- A) 1                      B) 3                      C) 7                      D) 5                      E) 3,5

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

**Acerca da ética profissional do telefonista, analise.**

- I. Ser pontual, observando rigorosamente o horário de trabalho.
- II. Tratar, preferencialmente, as pessoas de posição social superior que estiverem na recepção.
- III. Falar mal dos colegas de trabalho é uma atitude antiética.

**Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)**

- A) I, II, III                      B) III                      C) I, II                      D) II, III                      E) I, III

22

**O telefonista, para uma boa comunicação telefônica, deve, EXCETO:**

- A) Ouvir com interesse e atenção para se entender a mensagem e evitar que a outra pessoa precise repetir.
- B) Adotar uma postura amigável, porém, caso o cliente seja inconveniente, deve-se discutir verbalmente, para assumir o controle da situação.
- C) Entender o que está sendo dito é muito importante, por isso deve-se solicitar esclarecimentos, através de perguntas, quando se desconhece ou não se compreende o assunto.
- D) Evitar rabiscar ou distrair-se com um objeto qualquer quando estiver em atendimento, pois isso pode tirar a concentração.
- E) Dar sinais de audição, como falar “sim”, “correto”, “compreendo” nas pausas do cliente, para que ele perceba que está sendo ouvido com interesse.



29

“É um processo que envolve as cinco funções administrativas: planejamento, organização, direção, coordenação e controle. Tem a intenção de atingir os objetivos organizacionais.” Trata-se da

- A) delegação. D) administração estratégica.  
 B) administração pública. E) autarquia pública.  
 C) descentralização.

30

O arquivo de slides do *Microsoft PowerPoint 2007* que apresenta novidades em vários quesitos, como desenhos, animações etc., apresenta a extensão

- A) .xls B) .pptx C) .ppp D) .pdf E) .exe

### CONHECIMENTOS GERAIS

31

“Assim como a energia hidráulica, a energia eólica é utilizada há milhares de anos com as mesmas finalidades, a saber: bombeamento de água, moagem de grãos e outras aplicações que envolvem energia mecânica. Para a geração de eletricidade, as primeiras tentativas surgiram no final do século XIX, mas somente um século depois, com a crise internacional do petróleo (década de 1970), é que houve interesse e investimentos suficientes para viabilizar o desenvolvimento e aplicação de equipamentos em escala comercial.”

*(Energia Eólica: Aneel.gov.br)*

As fontes de energia são uma das principais questões do mundo contemporâneo. O texto anterior se refere à energia eólica, que é produzida através da

- A) força das cachoeiras. D) força dos mares.  
 B) fissão nuclear. E) energia térmica do interior da Terra.  
 C) força dos ventos.

32

Leia o texto a seguir.

#### No contexto da discussão sobre o novo código da mineração...

O Brasil aparece como uma das grandes nações exportadoras de minério do mundo. Porém, várias empresas mineradoras, que atuam no território brasileiro, usam e abusam dos recursos sem zelo algum pela preservação ambiental e social dos locais afetados por suas atividades. Segundo o Movimento de Atingidos pelas Barragens (MAB) e o movimento Justiça nos Trilhos, “elas colecionam centenas de processos judiciais e administrativos referentes ao desrespeito à legislação ambiental, aos direitos trabalhistas e à toda sorte de violação de direitos humanos”.

Atualmente, essas empresas exportam milhões de toneladas de ferro e outros minérios sob uma frouxa fiscalização por parte dos governos. O atual decreto de mineração foi editado em um período em que a disputa pelo domínio do mercado brasileiro de extração mineral era quase inexistente. Os grandes cartéis, trustes e *holdings*, que se desenvolveram como instrumentos de dominação de mercado desde o século XIX, só foram tomar corpo no Brasil a partir da década de 1990.

A situação sócio-ambiental de degradação das áreas onde a mineração e a lavra garimpeira se desenvolvem é de extrema gravidade. Os efeitos nocivos junto ao solo, às águas, à vegetação local e periférica, aos insetos e animais silvestres e para a saúde humana são de longo prazo e de difícil contabilização financeira. Ao esgotar a jazida mineral o que sobra são problemas sócio-econômicos nas mais diversas dimensões. São populações, antes empregadas, que ficam vagando pelo território ou se acomodam com o subemprego, legal ou ilegal, nas periferias urbanas. “As atuais cidades que floresceram sob a extração mineral, murcham sem o brilho turístico das cidades mineiras do século XVIII.”

*(<http://www.inesc.org.br/noticias/noticias-do-inesc/2012/fevereiro/novo-codigo-da-mineracao-mobiliza-sociedade-civil>)*

Sobre o texto é correto afirmar que

- A) se refere ao setor primário da economia em relação ao meio ambiente e à situação sócio-econômica.  
 B) analisa a indústria brasileira nos últimos anos e suas implicações ambientais.  
 C) promove uma reflexão a respeito do comércio internacional.  
 D) contém informações que inviabilizam a política partidária brasileira.  
 E) faz uma reflexão sobre a região do estado de Minas Gerais.

33

A obra apresentada é uma pintura renascentista denominada “Monalisa”. A autoria dessa obra deve-se a

- A) Michelangelo.
- B) Botticelli.
- C) Giotto.
- D) Leonardo da Vinci.
- E) Veronese.



34

“A Polícia Federal de Passo Fundo, no Norte do Rio Grande do Sul, mobiliza 80 agentes para desarticular uma quadrilha de tráfico internacional de drogas que atuava no estado, em Santa Catarina e no Paraná. Segundo a PF, foram cumpridos com êxito 19 de 20 mandados de prisão expedidos. As buscas ocorreram em Erechim, Passo Fundo, Porto Alegre, Caçador (SC) e Foz do Iguaçu (PR). Um homem de nacionalidade paraguaia está foragido e é procurado pela Interpol.”

(<http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2012/03/policia-federal-desarticula-quadrilha-de-traffic-que-atuava-em-tres-estados.html>)

A notícia traz uma situação de enfrentamento ao tráfico de drogas no Brasil. O Estado luta contra o tráfico de drogas por

- I. ser uma prática ilegal.
- II. promover a educação nas favelas.
- III. fomentar a violência.
- IV. causar acidentes nas estradas brasileiras, devido ao excesso de carga ilícita.

Estão corretas apenas as alternativas

- A) II, IV
- B) I, III
- C) III, IV
- D) I, II
- E) I, II, III, IV

35

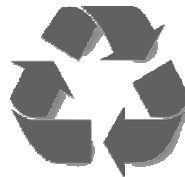
O nome oficial do Brasil é República Federativa do Brasil. A expressão “Federativa” refere-se a qual característica da organização política do país?

- A) É uma união entre Estados independentes que formam uma única entidade soberana.
- B) O país é governado por um único líder denominado presidente.
- C) O Brasil possui uma íntima ligação com outros países formando uma confederação.
- D) Uma nação organizada e administrada através de parlamento único e soberano.
- E) O país possui belas paisagens e pessoas extremamente espertas e alegres.

36

Analise a figura. Esse símbolo faz uma menção direta

- A) ao ciclo da água.
- B) à preservação do meio ambiente.
- C) à reciclagem.
- D) a tecidos importados.
- E) aos transportes.



37

Analise as afirmativas em relação à imagem.

- I. O lixo orgânico deve ser depositado em aterros sanitários, seguindo todas as normas de saneamento básico e tratamento de lixo.
- II. O lixo industrial resulta dos processos de produção das indústrias, variando de acordo com o gênero de produção. Sendo assim, as indústrias metalúrgicas, alimentícias e químicas têm um lixo bem diferente que, dessa forma, requerem um tratamento especial.
- III. Com a aceleração da produção e do consumo de eletrônicos, o volume de descarte do lixo eletrônico cresce exponencialmente, deixando o planeta sem espaço para armazenamento.



Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

- A) I
- B) II
- C) III
- D) I, II, III
- E) I, II

38

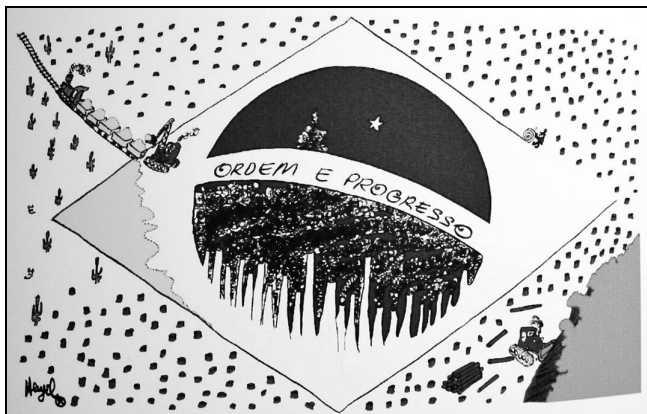
“Desde 2008, o mundo vem sofrendo com uma crise econômica que atualmente vive uma nova fase. Apesar dela afetar de alguma forma quase todos os países do mundo, devido à globalização da economia, existe um foco onde a situação é extremamente crítica.”  
*(Danielle Assalve, iG São Paulo – 30/09/2011)*

O trecho anterior se refere à(ao)

- A) América Latina.
- B) China.
- C) África.
- D) zona do Euro.
- E) Japão.

39

A intenção da imagem a seguir é



- A) apresentar oficialmente uma nova bandeira para o Brasil.
- B) demonstrar a ação da indústria de alta tecnologia no Brasil.
- C) incentivar o turismo internacional no país.
- D) causar uma reflexão sobre degradação do meio ambiente no país.
- E) fazer campanha eleitoral para determinado partido.

40

Vários são os conflitos no mundo em que questões religiosas estão em seu cerne. O conflito que envolve a luta entre católicos e protestantes denomina-se

- A) Conflito árabe-israelita.
- B) Guerra pelas Ilhas Malvinas.
- C) Segunda Guerra Mundial.
- D) Guerra da Líbia.
- E) Conflito da Irlanda do Norte.