



SÃO PAULO TURISMO S.A.  
PROCESSO SELETIVO Nº 001/2007



## Cód 57 – Telefonista

### O elo com o mundo externo: O setor de telefonia do jornal é impulsionado pelo trabalho de duas telefonistas, que se revezam em turnos

O departamento de telefonia é formado por duas telefonistas, Ivone de Paula Silva e Fabiana Maria da Silva, e um responsável pelo setor, Cláudio Antônio Ribeiro. As telefonistas são responsáveis pela recepção das ligações externas, pelo controle das ligações particulares e realização de ligações interurbanas para alguns departamentos, cujos ramais não fazem ligações DDD. Além de cuidarem da central telefônica da empresa.

"O Departamento de Telefonia é um setor básico do jornal, se ele faltar, não completa o quebra-cabeça da empresa", disse Cláudio. Há 5 anos, a central telefônica do *ValeParaibano* foi substituída por uma central digital. Essa mudança facilitou muito o serviço das telefonistas. Segundo elas, antes da mudança, o sistema analógico era muito lento e sempre congestionava nos horários de pico, e isso gerava um grande problema para elas e para todos os funcionários. "As linhas travavam e não podíamos fazer nada. Era muita gente precisando usar o telefone ao mesmo tempo. Não fazíamos ligações e não recebíamos", disse a telefonista Fabiana, que há 9 anos trabalha no setor de telefonia do jornal.

A nova central trouxe satisfação a todos os funcionários. "A qualidade de nosso serviço melhorou muito com a chegada da nova central", disse Ivone, telefonista do *ValeParaibano* há 19 anos. Entre as diversas ligações que o departamento recebe, as telefonistas contam que já passaram por várias situações indesejáveis vindas do outro lado da linha.

Os famosos "trotes" são chamadas que, infelizmente, tem grande frequência nesse setor. "Ainda bem que existe o identificador de chamadas. Já cheguei a receber trotes de um funcionário de uma grande empresa daqui de São José dos Campos. Um dia, fiquei cansada de atender às suas besteiras e rastreei a ligação. Liguei para a empresa e fiz uma reclamação com os superiores do departamento. Nunca mais o rapaz voltou a me perturbar", conta Fabiana.

Mas nem todos têm a mesma reação de Fabiana. Ivone, por exemplo, quando atende os "engraçadinhos", fica brava, mas não reage. "Atendo, escuto o que a pessoa quer falar e des ligo o telefone. Fico muito brava, até choro de raiva", disse Ivone.

O Departamento de Telefonia também é alvo das ligações "por engano". "Presenciamos situações engraçadas por aqui também. É comum atendermos assinantes de outros jornais, querendo cancelar a assinatura. Eles ligam querendo cancelar assinaturas dos jornais *Estadão*, *Folha de S.Paulo*, *O Globo*, entre outros. Quando falamos que aqui é do jornal *ValeParaibano*, as pessoas ficam sem graça e desligam rapidamente", disse Fabiana.

Flávio Pereira

1. De acordo com o texto:

- A) A mudança do sistema digital para o sistema analógico facilitou o trabalho das telefonistas.
- B) A mudança do sistema analógico para o sistema digital facilitou o trabalho das telefonistas.
- C) A mudança do sistema analógico para o sistema digital aumentou o número de trotes.
- D) A mudança do sistema analógico para o sistema digital diminuiu o número de trotes.

2. A palavra grifada no segundo parágrafo significa, no contexto, o mesmo que:

- A) enrubescia.
- B) facilitava.
- C) diminuía.
- D) confundia.

3. A palavra grifada no penúltimo parágrafo significa o mesmo que:

- A) xinga.
- B) briga.
- C) resiste.
- D) descontrola-se.

4. Assinale a alternativa correta, em relação ao uso do pronome grifado.
- A) Vossa Senhoria pode se sentar.
  - B) Você sabe que eu te quero demais.
  - C) Tu sabe o que ele me disse.
  - D) Vem você também para a comemoração.
5. Assinale a alternativa em que não ocorra erro de regência verbal.
- A) Trabalhar em telefonia implica em trabalhar com o público.
  - B) Ela agradou o funcionário com palavras doces.
  - C) Nós devemos sempre obedecer os pais.
  - D) A telefonista esclareceu todas as minhas dúvidas.
6. Assinale a alternativa em que a palavra está grafada corretamente:
- A) beneficência.
  - B) beneficiência.
  - C) pre-fixo.
  - D) s u-fixo
7. A alternativa em que a palavra está acentuada incorretamente é:
- A) análogo.
  - B) analogía.
  - C) analógico.
  - D) assédio.
8. A alternativa em que a palavra não tem problema de acentuação é:
- A) telefonico.
  - B) telefonía.
  - C) telefonema.
  - D) telefonísta.
9. Assinale a alternativa em que a vírgula está corretamente utilizada.
- A) Li numa revista uma notícia que me arrasou era sobre os bonobos um tipo de primata, em extinção.
  - B) Li, numa revista, uma notícia, que me arrasou, era sobre os bonobos, um tipo de primata, em extinção.
  - C) Li, numa revista, uma notícia que me arrasou, era sobre os bonobos, um tipo de primata em extinção.
  - D) Li numa revista uma notícia, que me arrasou, era sobre os bonobos, um tipo de primata, em extinção.
10. Assinale a alternativa incorreta em relação ao termo grifado.
- A) Por quê você quer isso?
  - B) Você está chorando por quê?
  - C) Você nem sabe o porquê de tudo isso.
  - D) Porque você foi embora, tive de fazer tudo sozinho.
11. Assinale a alternativa em que os termos sublinhados estão corretos.
- A) Nada mal, você marcou alguns pontos no bingo.
  - B) Falamos a cerca do trabalho que não foi feito.
  - C) Diga-me agnde estão meus brincos.
  - D) A leiteria fica há poucas quadras de minha casa.
12. Assinale a alternativa em que ocorre a voz passiva.
- A) Ele foi à igreja bem cedo.
  - B) Comeram -se os docinhos todos da festa.
  - C) Cortaram o salame com a faca de pão.
  - D) O apartamento era muito limpo.

13. Embora eu \_\_\_\_\_, quando \_\_\_\_\_ fazer já não haverá mais necessidade.

Preenchem os claros acima as formas verbais da alternativa:

- A) quero, poder.
- B) queira, poder.
- C) quero, puder.
- D) queira, puder.

14. "Todos sabemos de tudo isso". Os termos sublinhados são respectivamente:

- A) sujeito e objeto direto.
- B) sujeito e predicado.
- C) sujeito e adjunto adverbial.
- D) sujeito e objeto indireto.

15. As sílabas estão incorretamente separadas em:

- A) psi-co-lo-gia.
- B) as-ses-so-ria.
- C) ap-né-i-a.
- D) ad-mo-es-tar.

16. Assinale a alternativa incorreta, em relação ao termo sublinhado.

- A) Ela não disse o porquê.
- B) Porquê o computador é barato, eu comprarei.
- C) Você chorou por quê?
- D) Os porquês virão à tona mais cedo ou mais tarde.

17. Assinale a alternativa em que o termo sublinhado está incorreto.

- A) Parei a três ruas da casa dela.
- B) Ela chegou da China a duas semanas.
- C) Ofereci a ela a oportunidade de voltar atrás.
- D) Nós fomos todos à missa de domingo.

18. Assinale a alternativa em que ocorre a voz passiva.

- A) Os exércitos, durante a batalha, foram heróicos.
- B) O cachorro comeu a ração que lhe deram.
- C) Cortaram -se as fitas da inauguração.
- D) Os legumes comprados não eram tão frescos assim.

19. Leia com atenção as orações abaixo.

1. Vim quando você me chamou.
2. Fomos entrando à medida que as pessoas chegavam.
3. Fomos, embora estivesse chovendo.
4. Fiz, porque quis.

As expressões grifadas expressam, respectivamente:

- A) tempo, proporção, concessão, explicação.
- B) proporção, concessão, explicação, tempo.
- C) explicação, tempo, concessão, proporção.
- D) condição, concessão, proporção, explicação.

20. Leia com atenção as orações abaixo.

1. Como você quiser, eu farei.
2. Fui, mas não gostei.
3. Penso, logo existo.

As expressões grifadas expressam, respectivamente:

- A) conformidade, adversidade e conclusão.
- B) adversidade, conclusão e conformidade.
- C) explicação, adversidade e conclusão.
- D) conclusão, adversidade e explicação

21. Observe a tabela:

Ano	456	1200	1900	1998	814	2000
Século	V	XII	A	B	IX	C

Então A, B e C representam respectivamente:

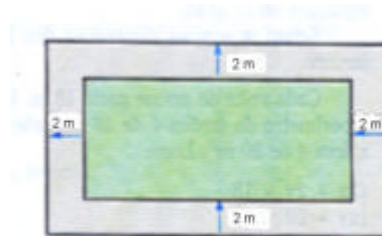
- A) século XX, século XX e século XXI.  
B) século XVIII, século XX e século XX.  
C) século XIX, século XX e século XX.  
D) século XX, século XXI e século XXI.
22. Em uma escola, há seis aulas de 50 minutos por período, com dois intervalos de 20 minutos cada um. Se, no período da manhã, as aulas começam às 7 horas e 20 minutos, o sinal de saída desse período escolar é às:
- A) 12h.  
B) 13h.  
C) 12h 40 min.  
D) 13h 20 min.
23. Em uma operadora de telemarketing, com atendimento ininterrupto 24 horas, Maria e Ana trabalham como atendentes. Maria troca de turno a cada 4 horas e Ana a cada 3 horas. Se, certo dia, trocaram de turno juntas às 22 h 30 min, essa coincidência:
- A) ocorrerá novamente pela primeira vez no dia seguinte às 22h 30 min.  
B) ocorrerá novamente pela primeira vez no dia seguinte às 8h 30 min.  
C) não ocorrerá no dia seguinte.  
D) ocorrerá novamente pela primeira vez no dia seguinte às 10h 30 min.
24. O preço de um objeto é  $x$  e sofre um desconto de 12% para pagamento à vista. A expressão que representa o preço do objeto para pagamento a vista é:
- A)  $1,12x$ .  
B)  $0,78x$ .  
C)  $0,88x$ .  
D)  $8,8x$ .
25. Numa firma, 40% dos operários trabalham de manhã, 35% à tarde e à noite trabalham 545 operários. Se todo operário trabalha somente em um período, então, trabalham à tarde nessa firma:
- A) 763 operários.  
B) 872 operários.  
C) 2.180 operários.  
D) 800 operários.
26. Para evitar o “chute” os realizadores de um concurso adotaram o seguinte critério de avaliação: 10 pontos por acerto e desconto de 3 pontos por erro por questão. Um candidato obteve 214 pontos em 50 questões. Esse candidato acertou:
- A) 30 questões.  
B) 40 questões.  
C) 28 questões.  
D) 22 questões.
27. Um pacote de sopa tem 70 g de massa, sendo:

Carboidratos	27,3 g	X
Proteínas	10,5 g	15%
Gorduras totais	18,2 g	Y
Sal	14 g	20%

Então os valores de X e Y, em porcentagem, são respectivamente:

- A) 18 e 40.  
B) 39 e 26.  
C) 20 e 15.  
D) 15 e 20.

28. Um aquário com 10 cm de comprimento por 15 cm de largura e 20 cm de altura estava com água até 12 cm de altura. Colocando-se peixes nesse aquário, observou-se que o nível de água elevou-se até 18 cm de altura. Então o volume dos peixes colocados nesse aquário é:
- A)  $800 \text{ cm}^3$ .  
 B)  $290 \text{ cm}^3$ .  
 C)  $1.020 \text{ cm}^3$ .  
 D)  $900 \text{ cm}^3$ .
29. Deseja-se pintar uma bancada de alvenaria com  $7 \text{ m}^2$ , as quatro paredes internas e o teto de um salão de festas com 19 m de comprimento, 13 m de largura e 7 m de altura. Se, com uma lata de tinta, pinta-se  $9 \text{ m}^2$ , então, gastaram-se:
- A) 60 latas de tinta.  
 B) 80 latas de tinta.  
 C) 81 latas de tinta.  
 D) 79 latas de tinta.
30. José aplicou R\$ 10.000,00 a juros compostos de 5% ao mês, durante 4 meses. Dado  $(1,05)^4 = 1,2155$ , então o montante resultante dessa aplicação é:
- A) R\$ 12.155,00.  
 B) R\$ 12.150,00.  
 C) R\$ 12.000,00.  
 D) R\$ 13.500,00.
31. Em um país, a inflação anual foi de 400%. Para um comerciante desse país atualizar os preços das mercadorias de sua loja deve multiplicá-las por:
- A) 4.  
 B) 5.  
 C) 40.  
 D) 400.
32. Ao redor de um terreno com área de  $1.200 \text{ m}^2$  foi construída uma calçada com 2 m de lado, como mostra a figura abaixo. As dimensões do terreno são:



- A) 16 m e 75 m.  
 B) 24 m e 25 m.  
 C) 30 m e 40 m.  
 D) 24 m e 50 m.
33. Para que uma das raízes da equação  $x^2 - 5x + K = 0$ , seja zero, K é igual a:
- A) 1.  
 B) 2.  
 C) 3.  
 D) 0.
34. Em uma residência a razão entre a área construída e a área livre é  $\frac{2}{3}$ . Se a área construída é de  $230 \text{ m}^2$ , então a área livre mede:
- A)  $260 \text{ m}^2$ .  
 B)  $340 \text{ m}^2$ .  
 C)  $345 \text{ m}^2$ .  
 D)  $320 \text{ m}^2$ .
35. Quatro torneiras despejam 5.000 l de água em 10 horas, o tempo necessário para se obter 6.000 l fechando-se uma torneira, é:
- A) 10 h.  
 B) 16 h.  
 C) 8 h.  
 D) 18 h.

36. Os lados de um triângulo são diretamente proporcionais a 6, 10 e 14. Se o perímetro desse triângulo é 15 m as medidas de seus lados são:
- A) 3 m, 10 m e 7 m.  
B) 3 m, 5 m e 7 m.  
C) 3 m, 5 m e 21 m.  
D) 6 m, 5 m e 14 m.
37. Lançando-se um dado não viciado, a probabilidade de sair em sua face voltada para cima, um número múltiplo de 3 é:
- A)  $\frac{1}{2}$ .  
B)  $\frac{1}{6}$ .  
C)  $\frac{1}{5}$ .  
D)  $\frac{1}{3}$ .
38. Numa firma são lidos somente dois jornais A e B, e todo funcionário dessa firma é leitor de pelo menos um dos jornais. Se 48 funcionários lêem os 2 jornais e 70 funcionários lêem o jornal B, então, o número de funcionários que lêem somente o jornal B é:
- A) 108.  
B) 48.  
C) 22.  
D) 60.
39. O desenho abaixo representa,

- A)  $\frac{5}{2}$ .  
B)  $\frac{3}{4}$ .  
C)  $\frac{3}{2}$ .  
D)  $\frac{5}{6}$ .



40. Para que a expressão  $0,000075 = 7,5 \times 10^n$ , seja verdadeira, o inteiro n é igual a:
- A) 5.  
B) 7.  
C) 10.  
D) -5.