LÍNGUA PORTUGUESA

I. Leia o texto de *Lya Luft* abaixo e responda das questões 1 a 5:

A mentirosa liberdade

Lya Luft

Comecei a escrever um novo livro, sobre os mitos e mentiras que nossa cultura expõe em prateleiras enfeitadas, para que a gente enfie esse material na cabeça e, pior, na alma – como se fosse algodão-doce colorido. Com ele chegam os medos que tudo isso nos inspira: medo de não estar bem enquadrados, medo de não ser valorizados pela turma, medo de não ser suficientemente ricos, magros, musculosos, de não participar da melhor balada, do clube mais chique, de não ter feito a viagem certa nem possuir a tecnologia de ponta no celular. Medo de não ser livres.

Na verdade, estamos presos numa rede de falsas liberdades. Nunca se falou tanto em liberdade, e poucas vezes fomos tão pressionados por exigências absurdas, que constituem o que chamo a síndrome do "ter de". Fala-se em liberdade de escolha, mas somos conduzidos pela propaganda como gado para o matadouro, e as opções são tantas que não conseguimos escolher com calma. Medicados como somos (a pressão, a gordura, a fadiga, a insônia, o sono, a depressão e a euforia, a solidão e o medo tratados a remédio), cedo recorremos a expedientes, porque nossa libido, quimicamente cerceada, falha, e a alegria, de tanta tensão, nos escapa.

Preenchem-se fendas e falhas, manchas se removem, suspendem-se prazeres como sendo risco e extravagância, e nos ligamos no espelho: alguém por aí é mais eficiente, moderno, valorizado e belo que eu? Alguém mora num condomínio melhor que o meu? Em fileira ao longo das paredes temos de parecer todos iguais nessa dança de enganos. Sobretudo, sempre jovens. Nunca se pôde viver tanto tempo e com tão boa qualidade, mas no atual endeusamento da juventude, como se só jovens merecessem amor, vitórias e sucesso, carregamos mais um ônus pesadíssimo e cruel: temos de enganar o tempo, temos de aparentar 15 anos se temos 30, 40 anos se temos 60, e 50 se temos 80 anos de idade. A deusa juventude traz vantagens, mas eu não a quereria para sempre: talvez nela sejamos mais bonitos, quem sabe mais cheios de planos e possibilidades, mas sabemos discernir as coisas que divisamos, podemos optar com a mínima segurança, conseguimos olhar, analisar e curtir – ou nos falta o que vem depois: maturidade?

Parece que do começo ao fim passamos a vida sendo cobrados: O que você vai ser? O que vai estudar? Como? Fracassou em mais um vestibular? Já transou? Nunca transou? Treze anos e ainda não ficou? E ainda não bebeu? Nem experimentou uma maconhazinha sequer? E um Viagra para melhorar ainda mais? Ainda aguenta os chatos dos pais? Saiba que eles o controlam sob o pretexto de que o amam. Sai dessa! Já precisa trabalhar? Que chatice! E depois: Quarenta anos ganhando tão pouco e trabalhando tanto? E não tem aquele carro? Nunca esteve naquele resort?

Talvez a gente possa escapar dessas cobranças sendo mais natural, cumprindo deveres reais, curtindo a vida sem se atordoar. Nadar contra toda essa louca correnteza. Ter opiniões próprias, amadurecer, ajuda. Combater a ânsia por coisas que nem queremos, ignorar ofertas no fundo desinteressantes, como roupas ridículas e viagens sem graça, isso ajuda. Descobrir o que queremos e podemos é um bom aprendizado, mas leva algum tempo: não é preciso escalar o Himalaia social nem ser uma linda mulher nem um homem poderoso. É possível estar contente e ter projetos bem depois dos 40 anos, sem um iate, físico perfeito e grande fortuna. Sem cumprir tantas obrigações fúteis e inúteis, como nos ordenam os mitos e mentiras de uma sociedade insegura, desorientada, em crise. Liberdade não vem de correr atrás de "deveres" impostos de fora, mas de construir a nossa existência, para a qual, com todo esse esforço e desgaste, sobra tão pouco tempo. Não temos de correr angustiados atrás de modelos que nada têm a ver conosco, máscaras, ilusões e melancolia para aguentar a vida, sem liberdade para descobrir o que a gente gostaria mesmo de ter feito.

Disponível em: <https://www.contioutra.com/a-mentirosa-liberdade-lya-luft/>

1. No texto apresentado acima, **liberdade**, de acordo com Lya Luft, significa:

a) Correr atrás de "deveres" impostos de fora, assim como a construção da nossa própria existência;
b) Construir nossa própria existência independente dos padrões impostos pela sociedade;
c) Correr angustiados atrás de modelos que nada têm a ver conosco, máscaras, ilusões e melancolia para aguentar a vida;
d) Construir nossa própria existência dependente dos padrões impostos pela sociedade;
e) Não ser natural e procurar fugir da realidade.

2. No texto acima, o significado mais aproximado para o termo "Himalaia social", dentre as alternativas abaixo, seria:

a) Cordilheiras dos Andes;
b) Monte Everest;
c) Decadência social;
d) Status social;
e) Raiz social.

3. Após ler o texto, leia e analise, como falsas (F) ou verdadeiras (V), as afirmativas abaixo sobre o título "A mentirosa liberdade".

I. O termo "mentirosa liberdade" reforça o posicionamento da autora, segundo a qual estamos presos em uma rede de falsas liberdades, sempre necessitando atender aos padrões sociais;
II. Em termos morfológicos, no título "A mentirosa liberdade", temos, respectivamente, um artigo indefinido, um adjetivo e um substantivo;
III. No termo "A mentirosa liberdade", o vocábulo "mentirosa" representa o núcleo do grupo nominal.

Conclui-se, após análise das afirmativas, que a sequência correta é:

a) V; F; F;
b) F; V; V;
c) F; F; F;
d) V; V; V;
e) V; F; V.

4. No excerto "Com **ele** chegam os medos **que** tudo isso **nos** inspira [...]", os pronomes em destaque classificam-se, respectivamente, como:

a) demonstrativo, pessoal, relativo;
b) pessoal, demonstrativo, oblíquo átono;
c) pessoal, relativo, oblíquo átono;
d) relativo, pessoal, oblíquo átono;
e) oblíquo átono, pessoal, relativo.

5. No excerto "**Preenchem-se** fendas e falhas, manchas **se removem**, **suspendem-se** prazeres como sendo risco e extravagância, e **nos ligamos** no espelho: alguém por aí é mais eficiente, moderno, valorizado e belo que eu?" do texto de Lya Luft apresentado acima, os casos de colocação pronominal destacados em negrito são classificados, respectivamente, como:

a) Mesóclise, ênclise, mesóclise, ênclise;
b) Ênclise, próclise, ênclise, próclise;
c) Próclise, ênclise, próclise, ênclise;
d) Mesóclise, próclise, mesóclise, próclise;
e) Ênclise, mesóclise, ênclise, mesóclise.

6. Conforme Pestana (2013), a preposição tem como função estabelecer determinadas relações de sentido no texto, embora isso dependa do contexto. Sendo assim, marque a alternativa cuja palavra em negrito não se trata de uma preposição.

a) O juiz falou **contra** o réu.
b) O advogado defendeu o réu **perante** o juiz.
c) O promotor falou **sobre** as acusações.
d) A testemunha falou **após** o promotor fazer a acusação.
e) **Apesar** da acusação, o réu foi inocentado.

7. Pensando na coesão textual, leia a frase abaixo e, depois, analise as afirmativas a seu respeito.

1 - Estão circulando alguns boatos a respeito da premiação de um **ator** brasileiro na próxima festa do Oscar. **Rodrigo Santoro** realmente pode conseguir seu lugar ao sol.

I. Na frase acima, os termos em destaque funcionam, respectivamente, como hiperônimo e

hipônimo que auxiliam na **coesão referencial** do texto;

II. **Hiperônimo** é uma palavra de significação específica dentro de um campo de sentido;

III. **Hipônimo** é uma palavra cuja significação inclui o sentido de diversas outras palavras.

Após análise das afirmativas como verdadeiras (V) ou falsas (F), a alternativa correta é:

a) V, F, F;
b) F, F, F;
c) V, V, V;
d) V, V, F;
e) F, V, V.

8. Sobre a conjugação do verbo **amar na segunda pessoa do singular**, assinale a alternativa em que o verbo não está de acordo com o tempo verbal destacado.

a) **Presente do subjuntivo** – ames;
b) **Pretérito perfeito do indicativo** – amaste;
c) **Pretérito mais-que-perfeito do indicativo** – amaras
d) **Pretérito imperfeito do subjuntivo** – amasses
e) **Futuro do subjuntivo** – amarias

9. Sobre o processo de formação de palavras na Língua Portuguesa, marque, dentre as alternativas abaixo, aquela que possui apenas palavras formadas pela **derivação parassintética**:

a) avermelhado, pincelada, desalmado;
b) desbocado, emudecer, envernizado;
c) arquiduque, decompor, apedrejar;
d) atraso, engasgo, emagrecer;
e) descampado, pontapé, paraquedas.

10. Pensando nos mecanismos de articulação das orações, analise as Orações Coordenadas Sindéticas (PESTANA, 2013) em destaque abaixo.

1 - Eu não tinha estes olhos sem brilho **nem tinha pensamentos tristes.**
2 - A polícia invadiu a comunidade; **o tiroteio, porém, continuava.**
3 - **Quer chovesse, quer fizesse sol**, tinha de sair.
4 - O povo não consegue alimentar-se bem; **é um fato, pois, a necessidade de bons salários.**
5 - A necessidade de empregos é um fato, **pois a miséria só aumenta a cada dia.**

Analisando as orações em destaque, percebe-se que a classificação correta é:

a) 1-Adversativa, 2-aditiva, 3-alternativa, 4-explicativa, 5- conclusiva;
b) 1-Alternativa, 2-adversativa, 3-aditiva, 4-explicativa, 5- conclusiva;
c) 1-Aditiva, 2-explicativa, 3-alternativa, 4-conclusiva, 5-adversativa;
d) 1-Aditiva, 2-adversativa, 3-alternativa, 4-conclusiva, 5- explicativa;
e) 1-Adversativa, 2-conclusiva, 3-alternativa, 4-explicativa, 5- aditiva.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. O cargo de recepcionista exerce um papel estratégico dentro de uma organização. Reconhecer sua importância e responsabilidade no processo possibilita demonstrar ao cliente a qualidade e a excelência da empresa. Marque a alternativa onde todas as características fazem parte do perfil de quem exerce esta função:

a) Responsabilidade, dinamismo, organização, severidade e bondade.
b) Responsabilidade, dinamismo, organização, discrição e atenção.
c) Dinamismo, organização, rapidez, desorganização e disposição.
d) Responsabilidade, dinamismo, atenção, discrição e conhecer os segredos de todos.
e) Organização, disciplina, jogo de interesse, atenção e disposição.

12. A adoção de princípios éticos e comportamentais reflete o tipo da organização da qual fazemos parte e o tipo de pessoa que somos. Segundo Sá (2000), cada um possui sua própria identidade, muito embora exista semelhança entre as pessoas, nunca poderemos ser idênticos, caracterizando assim, o que pode ser chamado de caráter. Segundo Antônio Lopes de Sá (2000), há algumas virtudes básicas profissionais no profissional de recepção, assinale a alternativa

onde TODAS características são consideradas importantes na função:

a) Zelo, carisma, honestidade, introspecção e cabeça quente
b) Carisma, sigilo, responsabilidade, convicção e intromissão.
c) Responsabilidade, vingativo, sigiloso, carisma e zelo
d) Autonomia, criatividade, sensatez, intromissão e determinação.
e) Zelo, honestidade, sigilo, competência e responsabilidade.

13. Segundo Andrade (2003, p.85), clientes e fornecedores procuram as organizações para: Solicitar, informar-se ou informar, reivindicar, reclamar e queixar-se, sugerir, pagar, receber, comprar, vender, permutar, acordar, visitar, convidar, doar. A comunicação deve ser inicialmente desenvolvida dentro da instituição, através de políticas que valorizem seus funcionários, como planos de carreira, programas de qualidade de vida, salários justos, boas condições do local de trabalho, são iniciativas primárias para uma comunicação positiva. De acordo com o texto acima, referimos a:

a) Protocolo;
b) Globalização;
c) Abordagem sistêmica;
d) Comunicação organizacional;
e) Atendimento telefônico.

14. Segundo o dicionário Houaiss, comunicar é transmitir conhecimento, informação, ordem, opinião ou mensagem a alguém. O processo de comunicação é uma necessidade básica do ser humano, é através dela que adquirimos cultura e, aprendemos a ser membro de uma sociedade. As comunicações entre os setores, departamentos e instituições públicas ou privadas, exigem atenção especial quanto a sua escrita e formato adequado, para que seja compreendida e cumpra a sua função principal que é a de comunicar, e comunicação é isso: tornar comum, partilhar, transmitir, trocar informações, conhecimentos e experiências. Diante do contexto, podemos dizer que (É um meio de comunicação escrita, muito comum entre as pessoas físicas ou jurídicas, trata de assuntos comerciais, bancários, entre indústrias e escritórios, é através destas correspondências que transmitimos mensagens, estabelecemos ou encerramos relações de trabalho). A informação entre os parênteses está se referindo a:

a) Administração indireta;
b) Memorando;
c) Correspondência comercial;
d) Ata;
e) Timbre.

15. Entre as diversas escolas que se sucederam no estudo das estruturas organizacionais, pode-se citar a abordagem sistêmica da administração, baseada nos conceitos desenvolvidos por Ludwig von Bertalanffy, que possui como foco:

a) A interação da organização com o ambiente em que se insere, sendo por este influenciada.
b) A disponibilidade organizacional para com o indivíduo.
c) A organização funcional centralizada na sustentabilidade.
d) A vocação proporcionada pelas forças que regem a estrutura empresarial.
e) O equilíbrio necessário para a harmonia entre os departamentos.

16. Considerando de acordo com a Lei Federal n° 8.159, de 8 de janeiro de 1991, art. 3° como o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. O texto refere-se a:

a) Gestão financeira;
b) Gestão de controle;
c) Lei orçamentária;
d) LGPD - Lei Geral de Proteção de dados;
e) Gestão de documentos.

17. As organizações são obrigadas a manter diversos documentos em arquivos para fins de

comprovação das obrigações. Os Arquivos apresentam diferentes características e são classificados em quatro categorias distintas, são elas:

a) Quanto à natureza da sua entidade financiadora, quanto aos seus estágios de portabilidade, quanto à extensão da sua importância e quanto a natureza do seu tamanho.
b) Quanto à natureza da sua entidade criadora, quanto aos seus estágios de portabilidade, quanto à extensão da sua importância e quanto a natureza do seu acervo.
c) Quanto à natureza da sua entidade criadora, quanto aos seus estágios de evolução, quanto à extensão da sua atenção e quanto a natureza do seu acervo.
d) Quanto à natureza da sua entidade elementar, quanto aos seus estágios de vulnerabilidade, quanto à extensão da sua importância e quanto a natureza de seu volume.
e) Quanto à natureza da sua necessidade econômica, quanto aos seus estágios de desenvolvimento, quanto à extensão da sua importância e quanto a natureza do seu tamanho.

18. Protocolo é o setor responsável pelo recebimento, registro e controle da tramitação e expedição de documentos, com vistas ao favorecimento de informações aos usuários internos e externos. Pode ser:

a) Aberto: Quando um único setor considera aberto para todos. E fechado quando é confidencial.
b) Físico: Quando é palpável e Virtual quando as atividades e informações são eletrônicas.
c) Centralizado: Quando um único setor desenvolve as atividades de protocolo do órgão, também chamado de protocolo Geral, ou Central. E Descentralizado: Quando as atividades de protocolo são desenvolvidas por setores criados para este fim, junto as diretorias dos órgãos, denominados de protocolo setoriais.
d) Formais – Quando há formalidades nas informações e informais, quando as informações não são técnicas.
e) Solicitados: quando há solicitação pelos usuários e obrigatórios quando há obrigatoriedade de registro.

19. A qualidade no atendimento ao cliente ou usuário é uma arte que deve ser desenvolvida, pois a relação interpessoal é uma peça fundamental para o recepcionista atingir o sucesso em sua função numa empresa pública ou privada. Neste sentido, o profissional que deseja atingir esse objetivo não deve esperar apenas que a empresa seja responsável pelo treinamento ou até mesmo desenvolver as suas capacidades, pois o sucesso é individual e um dos melhores caminhos é a autoeducação, ou seja:

a) Autodomínio;
b) Autodesenvolvimento;
c) Autocontrole;
d) Autossuficiência;
e) Autoestima.

20. Sabe-se que “O marketing pessoal engloba um conjunto de atitudes e ações associadas ao conhecimento, às habilidades e às competências que contribuem para o sucesso e para o alcance dos objetivos pessoais e profissionais” (VEIGA, 2010). Sendo assim, assinale a ação que, se praticada pela(o) profissional, NÃO causa boa impressão no ambiente de trabalho.

a) Pontualidade;
b) Escuta ativa, saber ouvir;
c) Comunicação assertiva;
d) Intolerância com as pessoas;
e) Proatividade e iniciativa.