

## LÍNGUA PORTUGUESA

- I. Leia a crônica abaixo e responda às questões da 1 à 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 recorreremos 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/>>. **Acesso:** 22 de outubro de 2019.

1. Após ler a crônica da autora Lya Luft acima, considerando-se a função social do gênero textual em questão, isto é, incitar uma reflexão sobre determinados fatos presentes na sociedade, percebe-se que a cronista critica:
  - a) a liberdade de escolha que os cidadãos possuem para fazerem o que desejam;
  - b) a demasiada quantidade de opções que as pessoas possuem na sociedade atual no que se refere ao lazer;
  - c) os padrões apresentados pela sociedade no que se refere ao que as pessoas devem ser, o que precisam fazer ou o que necessitam possuir, resultando no que a autora denomina uma mentirosa liberdade;
  - d) a mentirosa liberdade segundo a qual as pessoas podem fazer o que desejam sem necessitarem dizer qual idade possuem, o que fazem de sua vida ou, mesmo, qual o seu objetivo;
  - e) os padrões não apresentados pela sociedade no que diz respeito a como as pessoas devem ser, o que precisam fazer ou o que necessitam possuir, resultando em uma mentirosa liberdade.
  
2. No trecho “Fala-se em liberdade de escolha, mas somos conduzidos pela propaganda como gado para o matadouro, (...)” da crônica em questão, percebe-se que o termo destacado introduz uma oração:
  - a) subordinada substantiva subjetiva;
  - b) coordenada sindética adversativa;
  - c) subordinada adverbial comparativa;
  - d) coordenada sindética explicativa;
  - e) coordenada assindética.
  
3. Temos, no trecho “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 recorreremos a expedientes,

porque nossa libido, quimicamente cerceada, falha, e a alegria, de tanta tensão, nos escapa”, um período composto por:

- a) 3 orações;
  - b) 2 orações;
  - c) 5 orações;
  - d) 4 orações;
  - e) 6 orações.
- 
4. No período “Com ele chegam **os medos** que tudo isso nos inspira: (...)”, o termo em destaque exerce duas funções sintáticas, sendo elas, respectivamente:
    - a) sujeito e sujeito;
    - b) objeto e sujeito;
    - c) sujeito e adjunto adverbial;
    - d) predicativo do sujeito e adjunto adnominal;
    - e) sujeito e objeto.
  
  5. No trecho “(...) não é preciso escalar o **Himalaia** social nem ser uma linda mulher nem um homem poderoso.”, pode-se substituir o termo destacado, sem prejuízo na coerência do texto, por:
    - a) setor;
    - b) local;
    - c) grau;
    - d) ápice;
    - e) nível.
  
  6. Analise as afirmativas abaixo:
    - I. A Homonímia diz respeito a palavras iguais na pronúncia e/ou na grafia, mas com significados diferentes;
    - II. A Hiponímia trata, normalmente, de pares de palavras parecidas tanto na grafia quanto na pronúncia, mas com sentidos diferentes;
    - III. A Paronímia refere-se a uma palavra de significação específica dentro de um campo de sentido;
    - IV. A Hiperonímia refere-se a uma palavra cuja significação inclui o sentido de diversas outras palavras, ou seja, é uma palavra que se refere a todos os seres de uma “espécie”;

Após a análise das afirmativas, considera-se como incorretas:

    - a) I e IV;

- b) II e III;  
 c) II e IV;  
 d) I, II e III;  
 e) III e IV.
7. No que diz respeito ao processo de formação das palavras, entende-se que a composição dos vocábulos “vaivém” e “boquiaberto”, dá-se, respectivamente, por:
- a) aglutinação e justaposição;  
 b) prefixação e sufixação;  
 c) regressão e prefixação;  
 d) justaposição e aglutinação;  
 e) parassíntese e conversão.
- II. Leia a tirinha abaixo e responda às questões da 8 à 10.



Disponível: <https://tirasarmandinho.tumblr.com/>

8. Na tirinha do Armandinho acima, percebe-se que o autor faz uma crítica:
- a) à desigualdade social cada vez mais crescente na sociedade atual;  
 b) ao fato de as pessoas não valorizarem o que possuem;  
 c) à necessidade da existência de classes sociais;  
 d) à importância de se dividir os bens existentes em comunidade;  
 e) ao fato de as pessoas valorizarem demasiadamente o que possuem.
9. A palavra destacada no trecho “(...) **que** é isso que me deixa triste!”, presente no último quadrinho da tirinha, classifica-se como:
- a) pronome relativo;  
 b) conjunção integrante;  
 c) pronome interrogativo;  
 d) pronome pessoal;  
 e) conjunção causal.

10. Assinale, abaixo, a alternativa em que o uso da crase está incorreto.
- a) Depois de tudo o que aconteceu, assistir àquilo foi a gota d’água.  
 b) Todas as professoras de Língua Portuguesa às quais me dirigi eram capazes.  
 c) À medida que estudo, fico mais seguro para realizar a prova.  
 d) A pizza era preparada à moda da casa imperial.  
 e) Depois do acidente, nunca mais foi à festas.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. Sobre memorando, classifique as assertivas abaixo como F (falsas) ou V (verdadeiras).
- ( ) O memorando interno também é chamado de comunicação ou comunicação interna.  
 ( ) O papel em que é impresso o memorando externo deve ter formato meio-ofício.  
 ( ) A linguagem usada nos memorandos deve ser clara e concisa.  
 ( ) O fecho do memorando interno apresenta termo de cortesia.  
 ( ) Pode-se usar folha de continuação na elaboração de um memorando.

A sequência correta é:

- a) F – F – V – V – V  
 b) F – V – F – V – V  
 c) F – V – V – V – V  
 d) V – F – V – F – V  
 e) V – V – V – F – F
12. A respeito de arquivos, são feitas as afirmações a seguir. Analise-as.
- I. As fases para a organização de arquivos são: análise dos dados coletados e implantação.  
 II. A função básica do arquivo é disponibilizar informações contidas no acervo documental sob a guarda de um governo, organização ou firma, ou de uma pessoa.  
 III. A finalidade dos arquivos é ser funcional, ou seja, servir à administração, constituindo-se, com o tempo, em base do conhecimento da história.  
 IV. Entre as várias classificações de arquivo existentes, há os dos tipos horizontal e vertical.

- Estão corretas as afirmações:
- II, III e IV apenas.
  - III e IV, apenas.
  - I, II e III, apenas.
  - I, II e IV, apenas.
  - I e II apenas.
13. Os cuidados com a conservação de arquivos abrangem também os documentos que fazem parte do acervo e o local em que os arquivos estão colocados. Com base nessa assertiva, marque a única afirmação correta.
- Documentos textuais terão suas fibras enfraquecidas se forem expostos à variação de temperatura.
  - A luz artificial pode ser usada à vontade, pois não oferece risco algum ao acervo do arquivo.
  - A luz do dia, natural, não afeta o acervo do arquivo.
  - As operações de conservação de documentos são: limpeza, alisamento e restauração.
  - O banho de gelatina é um processo de desinfestação que aumenta a resistência do documento.
14. Os arquivos é uma importante ferramenta para o recepcionista, considera-se arquivo:
- O conjunto de materiais ordenado para estudo, pesquisa e consulta, majoritariamente impressos, organizados tematicamente e adquiridos por compra ou doação.
  - Instituição de interesse público, criada com a finalidade de conservar, estudar e colocar à disposição do público conjuntos de peças e objetos de valor cultural.
  - O conjunto de documentos, criados ou recebidos por uma instituição ou pessoa, cuja importância funcional exige preservação por meio de técnicas eficazes.
  - Um recinto de cunho comercial destinado à permuta de livros, documentos e outros materiais de pesquisa usados ou obsoletos.
  - O conjunto de livros para consulta numa biblioteca a disposição dos funcionários públicos.
15. A respeito do serviço de protocolo de um órgão público, a autuação corresponde à ação de:
- unir definitivamente um processo a outro, passando ambos, deste momento em diante, a constituírem um só documento.
  - formalizar um processo, atribuindo-lhe numeração única, fazendo os registros devidos em sistema informatizado ou em livro de controle e entregando o número de protocolo ao interessado.
  - proferir uma decisão no processo sobre assunto submetido à apreciação de autoridade administrativa.
  - retirar documentos e peças já juntados ao processo, mediante autorização expressa da autoridade competente.
  - arquivar processo que já tenha alcançado o objetivo para o qual foi constituído.
16. Acerca de postura profissional e relações interpessoais, a alternativa correta é:
- Não somos obrigados a nos comunicarmos com outros funcionários e público em geral, só fazer nosso trabalho;
  - A hierarquia funcional e a flexibilização administrativa não é importante;
  - Ser pontual e organizado é um atributo ético do profissional de atendimento ao cliente que cumpre com seriedade seu trabalho e respeita o usuário.
  - Devemos dar satisfação de algum problema grave fora de nossa alçada de decisão somente se quisermos;
  - Podemos chegar atrasados todos os dias, porém não precisamos nos preocupar.
17. Na postura profissional e relações interpessoais do recepcionista, tratando-se de atendimento telefônico, espera-se que:
- Marque a alternativa correta
- No atendimento telefônico é importante o uso de linguagem formal sem precisar ouvir as necessidades dos usuários
  - No atendimento telefônico faz-se necessário colocar o aparelho fora do gancho ou em espera quando não quiser atender as ligações.

- c) No atendimento telefônico é permitido falar em gírias e conversar sobre assuntos pessoais na hora do trabalho
- d) No atendimento telefônico pode-se falar alto com o usuário se o mesmo gritar com você.
- e) No atendimento telefônico, a capacidade de ouvir o usuário garante o encaminhamento de questões fundamentais, permitindo maior qualidade e eficiência na resolução do problema.

18. Dentro do processo de comunicacional em uma empresa na esfera pública ou privada, usamos a comunicação, tratando-se de seus elementos, quais são eles:

- a) Fonte ou emissor, mensagem, email e fala
- b) Fonte ou emissor, codificador, mensagem, canal, decodificador e receptor
- c) Fala, olfato, visão, paladar e tato
- d) Fonte ou emissor, escuta, whatsapp, radio comunicadores e email.
- e) Fala, canal, emissor, receptor e mensagem

19. Quando se fala ao telefone, somos julgados pela dicção, pela forma como tratamos as pessoas e pela nossa capacidade de articular pensamentos. Portanto, quando falarmos ao telefone devemos:

- I. Chamar o interlocutor pelo nome.
- II. Pedir para a pessoa aguardar na linha quando não se tiver uma resposta para lhe dar e depois de algum tempo, dizer que não sabe a resposta.
- III. Utilizar muitos termos técnicos durante a conversa, de forma a facilitar a compreensão das informações por parte do interlocutor.
- IV. Não use expressões como obrigada, às ordens, desculpe-me ou por favor, pois estes são jargões que devem ser suprimidos do diálogo.

Pode-se afirmar que:

- a) Apenas III é verdadeira.
- b) I, II, III e IV são verdadeiras.
- c) Apenas I e III são verdadeiras.
- d) Apenas I, II e III são verdadeiras.
- e) Apenas a I é verdadeira.

20. A qualidade no atendimento é um dos principais fatores para manter a empresa produtiva e competitiva no mercado – realidade apontada como positiva em todos os níveis organizacionais. Os clientes têm que estar no topo do organograma da empresa, pois assim os funcionários conseguem assimilar a importância do mesmo para a permanência da organização no mercado. Segundo Joseph J. Melone apud Detzel e Desatnick (1995, p. 97), “Não há dúvida de que o negócio de serviços é servir. Trata-se na realidade de um conceito movido por lucros, e não por despesas”. Isso significa esclarecer que o colaborador tem que servir o cliente, atendê-lo da melhor forma possível, satisfazendo-o e fidelizando-o.

De acordo com o trecho apresentado, não é uma atitude correta:

- a) tratar o cliente como parceiro.
- b) interromper o cliente sempre.
- c) deixar o cliente expor seus pensamentos.
- d) oferecer soluções plausíveis.
- e) apresentar diferentes opções para o cliente escolher.