



Prezado (a) candidato (a)

Coloque seu número de inscrição e nome no quadro abaixo:

Nº de Inscrição	Nome

LÍNGUA PORTUGUESA

O que ainda vem por aí

RIO DE JANEIRO - Em fins dos anos 40, o cineasta Billy Wilder, grande inteligência a serviço de Hollywood, exultou: “Já não somos o meio mais barato, vulgar e vagabundo de entretenimento. Acabam de inventar a televisão!”.

2 Era uma “blague” de Billy, mas profética: comparado à televisão, o cinema acabou sendo promovido à categoria de arte. Décadas se passaram e, com a mediocrização do entorno, a própria televisão, com alguns cliques, ganhou certa nobreza e até melhorou. Mais algumas décadas, chegamos aos nossos dias e, apesar de tudo, se não há muitos motivos para admirar a produção cultural mais recente, chegamos a hora de rever certos conceitos.

3 Desde 2008, na Inglaterra, a indústria de videogames superou em rendimentos o cinema, a música, o teatro, a literatura e a televisão. Eu disse Inglaterra. Significa que os ingleses passam hoje mais tempo diante de um console de jogos eletrônicos do que ouvindo música em CD ou ao vivo, assistindo a filmes em DVD, indo ao cinema ou ao teatro, lendo livros ou mesmo vendo TV. E os responsáveis por isto não são os adolescentes, mas gente entre 25 e 34 anos – faixa que se classifica de “adulta”.

4 Não é preciso ser intelectual para admitir que qualquer livro, filme, peça ou disco, de razoável para cima, para não falar dos documentários da BBC, deve ser mais enriquecedor para o espírito do que joguinhos envolvendo tiroteios, combates, velocidade ou puzzles. Não me deixo enganar. Mas posso estar errado. Como já parecia previsto, para milhões de ingleses, hoje em dia, Shakespeare, Jonathan Swift, Jane Austen, Charles Dickens, Bernard Shaw, Oscar Wilde, P.G. Wodehouse, Noël Coward, Graham Greene, Laurence Olivier, Michael Powell e o Monty Python não pegam nem aspirante diante de jogos como “Red Dead Revolver” e “Farmville”.

5 Assustador? Não. O que me preocupa é o que ainda vem por aí e nos fará lamentar que esteja desbancando os videogames.

(CASTRO, Ruy. O que vem por aí. *Folha de S. Paulo*, 29 abr. 2011 – Texto adaptado)

QUESTÃO 01

No texto acima, o autor

- estabelece uma comparação otimista entre a televisão, o cinema e os videogames, enquanto suportes permanentes na rotina diária dos usuários.
- questiona a alienação do homem contemporâneo quanto à sua formação cultural, sem, contudo, preocupar-se com as possíveis consequências.
- evoca intencionalmente os nomes de autores célebres para demonstrar refinamento histórico e intelectual.
- mostra-se preocupado com as perdas culturais humanas, provocadas pelas novas tecnologias, cujos avanços, segundo ele, poderão trazer riscos ainda desconhecidos.

QUESTÃO 02

O último parágrafo do texto revela,

FUNDAMENTALMENTE:

- um prognóstico.
- uma observação.
- um preconceito.
- uma nostalgia.



QUESTÃO 03

Com relação ao texto, coloque como **VERDADEIRA (V)** ou **FALSA (F)**, para cada uma destas assertivas.

- () A expressão “Eu disse Inglaterra” (§3) reforça o que foi mencionado anteriormente na frase.
- () Em “Assustador? Não” (§5) com a pergunta e a resposta o autor busca estabelecer uma relação mais direta com o leitor.
- () As aspas em “Já não somos o meio mais barato, vulgar e vagabundo de entretenimento. Acabam de inventar a televisão!” (§1) servem para indicar a fala do produtor do texto.
- () Em “ouvindo música em CD ou ao vivo, assistindo a filmes em DVD” (§3), o autor faz uso da siglagem, escrita abreviada de nomes compostos representados por iniciais dos elementos que os compõem.
- () O autor do texto, ao grafar a palavra “puzzles” (§4) deixa de usar o termo correspondente em português e, por isso, demonstra incapacidade criativa e pouco domínio do léxico.

A sequência **CORRETA** é:

- a) V, F, F, V, V.
- b) F, V, F, V, F.
- c) V, V, V, F, F.
- d) V, V, F, V, F.

QUESTÃO 04

Analise atentamente as assertivas seguintes a respeito desta passagem extraída do texto:

“Era uma “blague” de Billy, mas profética: comparado à televisão, o cinema acabou sendo promovido à categoria de arte. Décadas se passaram e, com a mediocrização do entorno, a própria televisão, com alguns cliques, ganhou certa nobreza e até melhorou. Mais algumas décadas, chegamos aos nossos dias e, apesar de tudo, se não há muitos motivos para admirar a produção cultural mais recente, chegou a hora de rever certos conceitos.” (§2)

- I. No plano morfológico e sintático, considera-se a expressão “Apesar de tudo” como uma locução conjuntiva coordenativa; no plano semântico, ela expressa uma finalidade.
- II. O termo “mediocrização” é um neologismo, mas, se muito utilizado com maior frequência pela comunidade linguística, pode se estabelecer de vez no idioma e se tornar parte do léxico.
- III. O vocábulo “cliques” admite como variante linguística “kliques”.
- IV. A palavra “blague” pode ser substituída pelo termo “piada”, sem se alterar o sentido original do texto.

Estão **CORRETAS**:

- a) somente a IV.
- b) I e III, apenas.
- c) II e IV, apenas.
- d) somente a II.

QUESTÃO 05

“Em fins dos anos 40, o cineasta Billy Wilder, grande **inteligência** a serviço de Hollywood, exultou...” (§1)

Todas as palavras estão acentuadas pela mesma razão, que justifica o acento no vocábulo INTELIGÊNCIA, em

- a) caráter, saudável, alínea.
- b) âmbar, túnel, ardósia.
- c) ofício, língua, bíceps.
- d) dália, gardênia, escória.

QUESTÃO 06

Na frase “Como já parecia previsto, para milhões de ingleses, hoje em dia...”, (§4), utilizou-se o particípio do verbo prever. Esse verbo só possui uma única forma de particípio. Em qual dos verbos abaixo tal situação se repete?

- a) trazer.
- b) extinguir.
- c) segurar.
- d) benzer.



QUESTÃO 07

Na frase “E os responsáveis por isto não são os adolescentes, mas gente entre 25 e 34 anos – faixa que se classifica de “adulta” (§3), o uso do travessão assinala:

- uma fala ou mudança de interlocutor.
- uma oração intercalada.
- uma explicação para a ideia anterior.
- uma expressão de concordância.

QUESTÃO 08

Leia atentamente os textos abaixo e, a seguir, faça o que se pede.

TEXTO I

“O que me preocupa é o que ainda vem por aí e nos fará lamentar que esteja desbancando os videogames.” (§5)

TEXTO II



<http://www.webartigos.com/articles/16983/1/>

Com relação aos enunciados, é **FALSO** afirmar que:

- as palavras “aí” (Texto I) e “ai” (Texto II), além de apresentarem uma relação semântica diversa, contêm, respectivamente, um hiato e um ditongo.

- Na primeira oração do Texto I há ocorrência de pronome átono enclítico em função do verbo no imperativo afirmativo.
- Observa-se no primeiro quadrinho (Texto II) a presença de ditongos e de dígrafos.
- No terceiro quadrinho (Texto II), os dois pontos de interrogação subsequentes à expressão “Todo mundo” e a frase em negrito indicam o estado de espírito do falante.

QUESTÃO 09

“... os ingleses passam hoje mais tempo diante de um console de jogos eletrônicos do que [...] **assistindo** a filmes na TV” (§3)

O verbo que apresenta o mesmo tipo de regência encontrado na frase é:

- O adversário implicou especialmente com você.
- O jornal dedicou uma página ao episódio daquele dia.
- O médico ficou calmo naquela hora tão especial.
- Nas tardes de verão, havia pássaros em bandos no céu.

QUESTÃO 10

Observe a frase:

“Não me deixo enganar.” (§4).

Empregou-se a colocação proclítica do pronome átono pelo mesmo motivo por que ela foi empregada na citação acima em:

- Oxalá o amigo o encontre preparado.
- Assim que o encontrei, senti um grande alívio.
- De forma alguma me sentirei ofendido.
- Alguém disse a ele para sorrir naquela hora.



Leia atentamente a letra de música, cuja composição é de Nelson Motta:

Uma Onda

Nada do que foi será
De novo do jeito que já foi um dia
Tudo passa, tudo sempre passará
A vida vem em ondas como o mar
Num indo e vindo infinito
Tudo que se vê não é
Igual ao que a gente viu há um segundo
Tudo muda o tempo todo no mundo
Não adianta fugir
Nem mentir para si mesmo
Agora
Há tanta vida lá fora, aqui dentro
Sempre como uma onda no mar
Como uma onda no mar.

QUESTÃO 11

A idéia central do texto demonstra que:

- a) a geração contemporânea muda mais que a de antigamente.
- b) as mudanças se dão de forma efêmeras.
- c) o envolvimento das pessoas não pode ser comparado a idas e vindas.
- d) as mentiras se evaporam como ondas, nos relacionamentos superficiais.

QUESTÃO 12

Para o desenvolvimento do texto, o compositor faz uso de vários recursos, **EXCETO** de:

- a) citação de provérbios.
- b) analogia.
- c) antíteses.
- d) musicalidade.

QUESTÃO 13

O título da letra “UMA ONDA” se adequa à função de linguagem:

- a) fática.
- b) emotiva.
- c) conativa.
- d) metalingüística.

QUESTÃO 14

A linguagem utilizada na composição da letra se caracteriza pela

- a) forma rígida dos padrões literários.
- b) abundância de coloquialismo.
- c) iconicidade.
- d) sintaxe complexa.

QUESTÃO 15

A ênfase na palavra “onda”, nos dois últimos versos, se traduz-se pelo ditado popular:

- a) “Água mole em pedra dura tanto bate até que fura.”
- b) “Não há marcas que o tempo não apague.”
- c) “Mais vale um pássaro na mão que dois voando.”
- d) “Nunca bata uma porta; você pode querer voltar.”

QUESTÃO 16

Constitui a **principal estratégia de persuasão** no texto:

- a) fugacidade.
- b) rotina.
- c) comodismo.
- d) gradação.

QUESTÃO 17

Com o verso “A vida vem em ondas como o mar” o compositor obtém os seguintes efeitos figurativos:

- a) antítese/ personificação.
- b) ironia/ pleonasma.
- c) metonímia/ catarse.
- d) metáfora explícita/ sinestesia.

QUESTÃO 18

Classifica-se o texto “Uma Onda”, como, predominantemente



- a) narrativo/ descritivo.
- b) dissertativo/ descritivo.
- c) narrativo/dissertativo.
- d) descritivo/ informativo.

QUESTÃO 19

Observe o trecho da letra de música de Chico Buarque de Holanda:

“(...) O meu guri... ai o meu guri... olha aí (...)
Espero ele chegar cá em cima no morro,
Essa **onda** de assalto tá um horror...”

Há informações implícitas em textos conotados, que somente se traduzem no contexto. A palavra “onda” no trecho acima tem o sentido de um recurso lingüístico denominado:

- a) clichê.
- b) gíria.
- c) jargão.
- d) arcaísmo.

QUESTÃO 20

Comparando a idéia central do texto “O que vem por aí” com a temática da letra de música “ A Onda”, pode-se concluir que:

- a) em ambos há uma defesa de preservação cultural.
- b) apenas o texto “O que vem por aí” anuncia mudanças.
- c) o texto “Uma Onda” apresenta ideias que não podem ser comparadas ao cotidiano.
- d) os dois textos apresentam temáticas, cujos significados se traduzem em um “ vir a ser”.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

As pessoas não se comunicam apenas por palavras. Há os elementos não verbais da comunicação. Assinale a opção **INCORRETA** com relação à linguagem não-verbal:

- a) Movimento dos olhos: Um olhar fixo pode ser entendido apenas como prova de interesse.
- b) Expressão facial: por vezes, os rostos transmitem espontaneamente os sentimentos.
- c) Movimentos da cabeça: tendem a reforçar e sincronizar a emissão de mensagens.
- d) Postura e movimentos do corpo: os movimentos corporais podem fornecer pistas mais seguras do que a expressão facial para se detectar determinados estados emocionais.

QUESTÃO 22

Em um sistema de comunicação, estão presentes vários componentes. Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª e marque a alternativa **CORRETA** de cima para baixo.

I - Emissor	() é o condutor da mensagem.
II - Mensagem	() é o alvo da comunicação.
III - Canal	() essência do processo da comunicação.
IV - Receptor	() indivíduo com uma razão para se empenhar na comunicação.

- a) I, III, II, IV.
- b) I, II, III, IV.
- c) III, IV, II, I.
- d) III, I, IV, II.

QUESTÃO 23

Sempre se espera muita empatia de uma recepcionista. Assinale a afirmativa que contraria o conceito do que seja **EMPATIA**.

- a) resposta afetiva apropriada à situação de outra pessoa, e não à própria situação.
- b) “espécie de inteligência emocional”.
- c) pode ser dividida em dois tipos: a cognitiva e a afetiva.
- d) não se aplica às recepcionistas de entidades não governamentais.



QUESTÃO 24

Para ser um bom profissional de atendimento é necessário, **EXCETO**:

- a) Compreender e atender as necessidades dos clientes.
- b) Entender que a postura de atendimento, que é o tratamento dispensado às pessoas, está mais relacionado à empresa do que com o funcionário em si.
- c) Entender o lado humano do cliente.
- d) Entender a necessidade de manter um estado de espírito positivo.

QUESTÃO 25

Não é requisito essencial ao profissional da recepção:

- a) Gostar de servir, de fazer o outro feliz.
- b) Gostar de lidar com gente.
- c) Ser introvertido.
- d) Cuidar da aparência.

QUESTÃO 26

Escutar é bem mais do que ouvir, é captar o verdadeiro sentido, compreendendo e interpretando a essência, o conteúdo da comunicação. O ato de escutar está diretamente relacionado com a nossa capacidade de perceber o outro. E, para percebermos o outro, o cliente que está diante de nós, precisamos nos despojar das barreiras que atrapalham e empobrecem o processo de comunicação. Assinale a opção que não representa uma barreira:

- a) Os nossos preconceitos.
- b) As empatias.
- c) Os julgamentos prévios.
- d) As distrações.

QUESTÃO 27

Ao atender um cliente insatisfeito, nervoso, descontrolado, que grita, o atendente deve ter uma postura oposta.

Escreva **(F)** para **falso** e **(V)** para **verdadeiro** nas características fundamentais para tratar com este cliente. Assinale a opção **CORRETA** na ordem de cima para baixo.

- () deixar que ele fale tudo, sem interromper. Isto é uma espécie de catarse, que significa esvaziar, livrar-se do problema.
- () pode-se confrontá-lo, apesar disso levar a uma discussão cuja dimensão poderia ser incalculável.
- () anotar as causas da sua insatisfação, como forma de respeito ao problema e credibilidade no assunto, mas não encaminhar as anotações.
- () dar encaminhamento e seguimento ao assunto, evitando o dissabor do problema ficar maior por falta de solução ou descaso.
- () ser cortês, assumindo uma postura natural.

- a) V, F, F, V, V.
- b) V, V, V, V, V.
- c) F, F, F, V, V.
- d) F, V, F, V, F.

QUESTÃO 28

O atendimento por telefone deve ser cercado de alguns cuidados.

Marque a opção que **NÃO** diz respeito a estes cuidados:

- a) Ouvindo a campainha, atenda imediatamente.
- b) Fale o nome da empresa, o seu nome e cumprimentos do dia: "Bom dia", "Boa tarde", "Boa noite".
- c) Faça o possível para informar ao interessado tudo o que ele deseja saber.
- d) Use gírias, desde que se faça entender.

QUESTÃO 29

Sobre o recebimento de correspondências com destinatário devidamente identificado – compreendendo cartas, postais, impressos, encomendas e similares – a recepcionista pode:

- a) abri-las, quando o destinatário estiver ausente, em viagem.
- b) abri-las, para melhor encaminhamento.
- c) encaminhar ao destinatário sem violá-las.
- d) abrir todas as correspondências com autorização da chefia.



QUESTÃO 30

Assinale a opção que completa a frase: “A dicção é a ciência que propicia a excelência na comunicação”.

- a) verbal oral.
- b) corporal.
- c) escrita.
- d) não-verbal.

QUESTÃO 31

Analise as afirmativas abaixo sobre a qualidade do atendimento ao cliente, pois ele

- I. é a razão do trabalho da recepcionista.
- II. merece de todos da equipe do CRO a melhor atenção.
- III. observa, julga o trabalho e depois dá a nota.
- IV. tem um nome, não é um número de referência.
- V. não é o foco principal do CRO.

Assinale a opção **CORRETA**:

- a) estão corretas I, II, III, IV e V.
- b) apenas estão corretas II, III, IV e V.
- c) apenas estão corretas I, II, IV e V.
- d) apenas estão corretas I, II, III e IV.

QUESTÃO 32

Um profissional de recepção estará preparado para suas funções se, **EXCETO**:

- a) tiver conhecimento do serviço.
- b) mantiver-se atualizado com relação aos indicadores socioeconômicos.
- c) conhecer a organização da empresa.
- d) conhecer as pessoas, os departamentos e a função de cada um, para melhor encaminhar o cliente.

QUESTÃO 33

Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª e assinale a opção **CORRETA** na ordem de cima para baixo:

I - Atenção	() Sentir o que a outra pessoa está sentindo.
II - Envolvimento	() Colocar o problema nas mãos da pessoa certa.
III - Interpretação	() Capacidade de ver e ouvir as pessoas.
IV - Encaminhamento	() Entender os problemas dos clientes.

- a) II, IV, I, III.
- b) I, II, III, IV.
- c) III, I, II, IV.
- d) IV, III, II, I.

QUESTÃO 34

Assinale a opção, que indica uma postura **CORRETA** diante do cliente:

- a) pedir carona ao cliente, pois está atrasada para a aula.
- b) receber presentes do cliente, em troca de um bom serviço.
- c) criticar a empresa, para agradar ao cliente.
- d) não criticar outros setores, pessoas, produtos ou serviços na frente do cliente.

QUESTÃO 35

Atender apenas o cliente satisfeito com o serviço prestado não traz mérito para a recepcionista. Há inúmeros casos em que os clientes procuram a empresa para fazer reclamações. Neste tipo de atendimento, são imprescindíveis alguns cuidados. Assinale a opção que contraria as informações acima:

- a) atenda o cliente com cordialidade e espontaneidade.
- b) escute com total atenção, sem interromper o que o cliente tem a dizer e anote todas as reclamações.
- c) justifique sempre todas as ocorrências.
- d) diga ao cliente que vai analisar todos os dados, para depois dar-lhe uma resposta.



REDAÇÃO

NA PROVA DE REDAÇÃO, DEVEM SER OBSERVADOS OS SEGUINTEs ITENS:

1. Assine somente o cabeçalho da folha de redação definitiva e não deixe pistas de identificação no corpo da mesma, caso isso ocorra, a prova escrita será anulada;
2. Somente serão corrigidas as redações escritas com caneta esferográfica azul ou preta;
3. Não será permitido o uso de lápis borracha ou corretivo de texto;
4. Produza o texto nos padrões da modalidade escrita da língua e do gênero textual correspondente ao comando da prova;
5. Neste caderno, consta um espaço para rascunho da redação;
6. Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para textos definitivos;
7. A Folha de Redação Definitiva não pode ser utilizada no verso;
8. A redação deve apresentar título;
9. Não será corrigida, por motivos óbvios, redação com letra ilegível;
10. A escrita deve ser contínua, sem saltar linhas, nem mesmo para separar parágrafos;
11. Caso utilize a folha de rascunho, o texto definitivo deve ser transcrito no impresso próprio.

Leia atentamente o texto a seguir:

RIO DE JANEIRO - Irritado com os meus comentários sobre a linguagem infante juvenil que ainda predomina na mídia eletrônica, um sujeito me desancou num e-mail em que me aconselha a jogar dominó e buraco, deixando o universo virtual para o povo eleito no qual ele se inclui.

Não tenho nada contra o dominó e o buraco, mas não sou vidrado nesses tipos de passatempo. Tampouco me emociono com o jogo de paciência que vejo muitos caras fazendo nas salas de espera dos aeroportos, abrindo seus notebooks para que todos o admirem na função.

Continuo achando que a informática vive sua pré-história, uma era jurássica sem articulação e, muitas vezes, sem qualquer outro sentido.

De qualquer forma, ela é irreversível e fatalmente encontrará sua linguagem, não será um mero serviço, mas um fator de enriquecimento humano e espiritual. Será útil para encomendar pizzas (que nos chegarão lerdas e frias), mas sua transcendência superará a atual contingência.

Outro dia, uma moça perguntou, por e-mail, se eu já tinha namorada virtual. Deixou no ar uma insinuação, quase se oferecendo, e eu quase aceitei. O universo virtual é mais concreto do que se supõe. Ele existe ao redor de nós, como um monstro ou um anjo, dependendo do lado pelo qual o abordamos.

O homem moderno foi condenado a ser manipulado pelo excesso de comunicação, a oferta maior do que a procura. O mundo virtual é um salto sem rede no espaço. Uma bobeira pode terminar em tragédia.

Na semana passada, um homem de 23 anos invadiu um colégio em Realengo, aqui no Rio, matou mais de dez estudantes e feriu outros tantos. Era um introvertido, um psicopata que passava a maior parte de seu tempo tripulando uma nave absurda no espaço virtual. Um espaço de fantasia que não o fez mais feliz nem mais homem.

CARLOS HEITOR CONY - Salto sem rede **Folha de S. Paulo, 10/04/2011**

Considerando que os textos da prova objetiva de Língua Portuguesa e as idéias apresentadas no texto acima têm caráter unicamente motivador, produza uma dissertação de caráter argumentativo, posicionando-se acerca do seguinte tema.

Homem moderno X informática – excesso de comunicação



REDAÇÃO - FOLHA DE RASCUNHO

- 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
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30