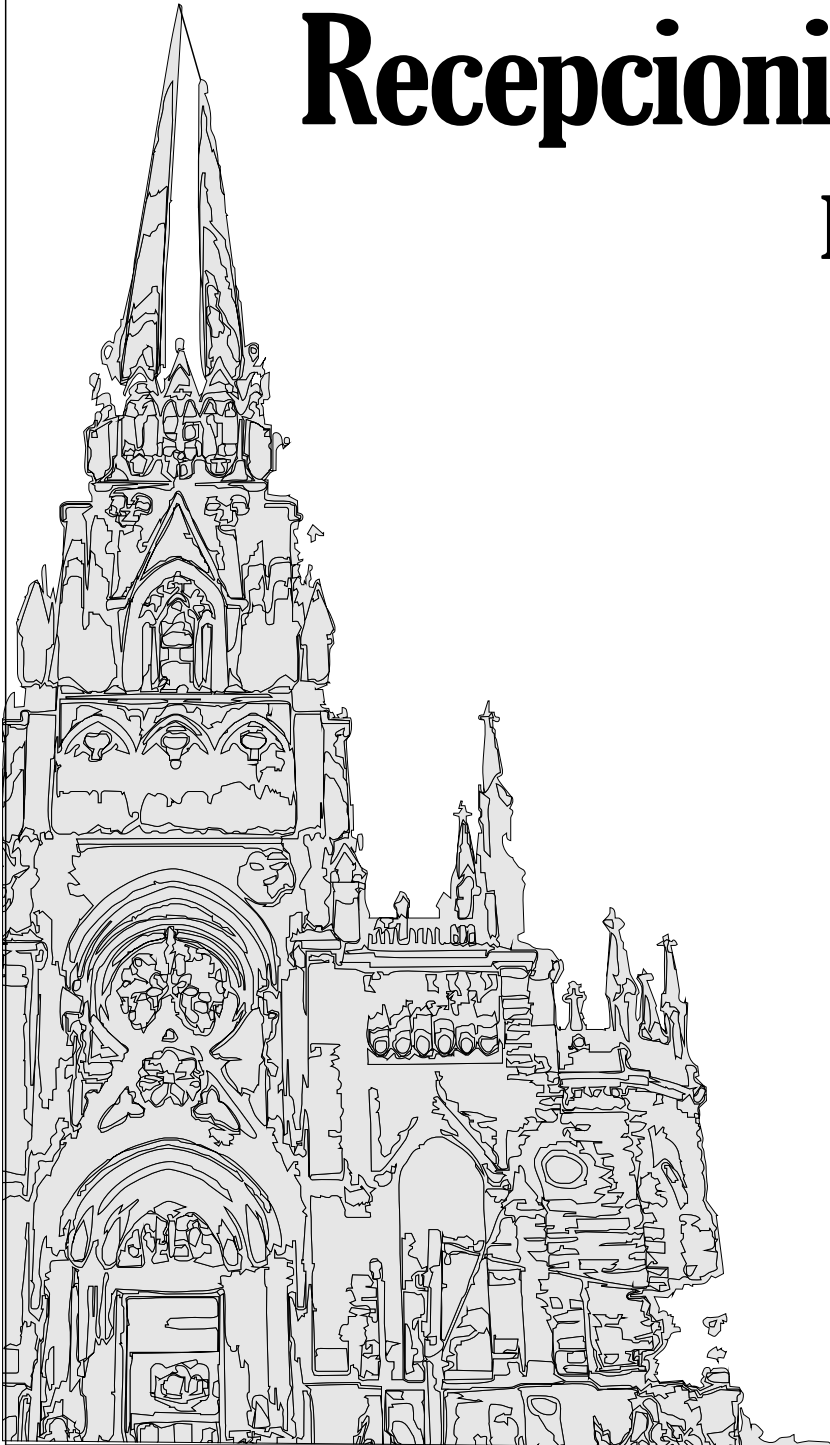


PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Recepcionista Bilingue

Nível Médio

FCTP



REALIZAÇÃO:

**FUNDAÇÃO
DOM CINTRA**

Caderno de Questões

04.03.2012 - Manhã

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

PARA LEMBRAR O HOMEM DO POVO

CHARLES CHAPLIN

- 1 Chaplin é um mundo. Tão grande que, por paradoxo, precisamos falar dele de vez em quando para não esquecê-lo. Por exemplo, é preciso lembrar que poucos artistas se aproximaram tanto do homem comum - talvez porque ele, de fato, foi um deles. Homem comum, de gênio. Dele, Truffaut diz que “embora não fosse o único cineasta a descrever a fome, foi o único a conhecê-la”.
- 2 Talvez essa circunstância o distinga nesse métier caro, espécie de território de caça reservado aos ricos e aos remediados. Chaplin conheceu a miséria. Filho de pai alcoólatra, mãe insana, foi menino de rua e conviveu “com as classes mais baixas da sociedade”, como conta em suas Memórias. Esse duro conhecimento de causa impregna boa parte de sua obra. Não a explica, porque nada a explica senão o insondável do gênio. Mas está lá.
- 3 No entanto, de vez em quando lemos as inevitáveis listas de melhores filmes de todos os tempos e não encontramos nada de Chaplin. Onde estarão filmes como “Em Busca do Ouro”, “O circo”, “O Garoto”, “Luzes da Cidade”, “Tempos Modernos”? Parece que lembrar Chaplin é como lembrar Griffith ou Méliès. Desnecessário, por óbvio.
- 4 Mais do que todos esses fundadores do cinema, Chaplin foi popular. Depois do sucesso do personagem Carlitos, tornou-se um dos homens mais conhecidos do planeta; talvez o mais conhecido e amado. Sabemos que o seu tipo famoso foi sendo construído aos poucos e nem sempre teve o formato que o celebrou. Chaplin conta que tudo deve ao music-hall, e que tudo aprendeu com sua mãe, uma artista de talento embora problemática. O personagem foi tomando seus contornos até surgir com sua forma definitiva em “O Vagabundo”, em 1915. A partir daí ele pouco muda, até se metamorfosear em Hinckel, o tirano ridículo de “O Grande Ditador”, no qual Chaplin se rende ao cinema falado.
- 5 Dando uma olhada rápida na carreira de Chaplin, vemos que ele tinha razão ao repudiar os diálogos no cinema. O que vem depois de “O Grande Ditador” não é o melhor dele: “Monsieur Verdoux”, “Luzes da Ribalta”, “Um Rei em Nova York”, “A Condessa de Hong Kong”. Sua força telúrica vinha da mímica, a formidável expressão de rosto e corpo que fazia Carlitos “falar”, limitando a expressão verbal à forma mínima dos intertítulos.
- 6 Além disso, vindo da base popular da arte cênica, Chaplin sabia que o caminho para o coração do público se fazia pelo riso e pelas lágrimas. Dosava o humor e o drama, sem medo de flertar com o cômico deslavado ou com o piegas mais derramado. Dessa forma, e com sua mensagem humanista, encanta de gente simples a intelectuais – amplitude que é privilégio de raríssimos artistas.

- 7 Humanista sim, mas Carlitos é um militante, um ativista? Nada disso. Ele sofre, como operário de linha de montagem, o processo desumanizador das máquinas. Enreda-se nas engrenagens e, quando segura uma bandeira partidária, o faz por puro descuido. Vai preso por engano. Não tem causas, mas é como se as causas confluíssem sobre a sua figura. Como dizia o crítico francês André Bazin, embora esteja claramente ao lado do homem, contra as máquinas, Carlitos não se situa no plano contingente da política, mas no nível mais duradouro da ética.

- 8 Carlitos não estava sempre do lado do povo, no sentido populista rasteiro. Mas o povo que ia aos cinemas estava sempre do lado de Carlitos.

(ORICCHIO, L. Zanin. Folha de São Paulo, 16/10/11.)

1. Para justificar o título do texto, o autor usa vários argumentos, entre os quais NÃO se encontra o seguinte:
 - A) Charles Chaplin teve infância humilde, tendo conhecido a miséria e a fome;
 - B) seu personagem mais importante, Carlitos, o celebrou e popularizou;
 - C) com os filmes dialogados, Chaplin completa o processo de popularização de seu personagem;
 - D) Chaplin sabia que para chegar ao coração do público precisava aliar o riso à emoção;
 - E) o cinema de Chaplin se caracterizou pelo sentido intensamente humanista.
2. No trecho “Chaplin é um mundo. Tão grande que, por paradoxo, precisamos falar dele de vez em quando para não esquecê-lo” (parágrafo 1), o autor está dizendo que:
 - A) falar da grandeza de Chaplin de vez em quando é um exercício de repetição necessário;
 - B) se a obra de Chaplin é universal, é dispensável ter de falar dele para não esquecê-lo;
 - C) só os incongruentes acham que é necessário falar de Chaplin para não se esquecer de sua obra;
 - D) há uma total incompatibilidade entre a grandeza da obra de Charles Chaplin e o conhecimento que dele se tem;
 - E) é um contrassenso ter de falar de Chaplin de vez em quando, dada a grandeza de sua obra.
3. No trecho “Mais do que todos ESSES fundadores do cinema, Chaplin foi popular” (parágrafo 4), o pronome em caixa alta faz referência aos dois cineastas Griffith e Méliès. Das referências abaixo indicadas, apresenta erro a seguinte:
 - A) “precisamos falar **DELE** de vez em quando” (parágrafo 1) / Chaplin;
 - B) “talvez porque ele, de fato, foi um **DELES**” (parágrafo 1) / homem comum;
 - C) “até surgir com **SUA** forma definitiva em ‘O Vagabundo’” (parágrafo 4) / o personagem;
 - D) “Sabemos que o **SEU** tipo famoso foi sendo construído aos poucos” (parágrafo 4) / Carlitos;
 - E) “e, quando segura uma bandeira partidária, **O** faz por puro descuido” (parágrafo 7) / segura uma bandeira partidária.

Recepcionista Bilingue - Nível Médio

4. O trecho que antecede a vírgula no período “embora não fosse o único cineasta a descrever a fome, foi o único a conhecê-la” (parágrafo 1) pode ser substituído sem alteração de sentido por:
- A) mesmo não sendo o único cineasta a descrever a fome;
 - B) como não fosse o único cineasta a descrever a fome;
 - C) caso não fosse o único cineasta a descrever a fome;
 - D) tanto que não era o único cineasta a descrever a fome;
 - E) em razão de não ser o único cineasta a descrever a fome.
5. O substantivo em caixa alta no trecho “Talvez essa circunstância o distinga nesse MÉTIER caro, espécie de território de caça reservado aos ricos e aos remediados” (parágrafo 2) é de origem francesa. Pelo contexto em que foi empregado, pode ser substituído, sem alteração de sentido, pelos seguintes termos em português:
- A) afazer, trabalho;
 - B) método, critério;
 - C) mecanismo, receita;
 - D) técnica, processo;
 - E) arranjo, coordenação.
6. Sobre um dos traços de popularidade da obra de Chaplin, o profundo humanismo, o autor questiona se essa sua característica está ligada a uma militância política. A resposta que se depreende do texto é que:
- A) sim, pois se situa ao lado dos homens, contra a máquina;
 - B) não, pois seu humanismo é mais duradouro, é ético;
 - C) sim, pois chegou a ser preso por empunhar uma bandeira partidária;
 - D) não, por estar sempre ao lado do povo, contra os políticos;
 - E) sim, pois é vítima, tanto quanto os operários, do processo desumanizador das máquinas.
7. Redigida na voz ativa, a oração passiva do trecho “Sabemos que seu tipo famoso foi sendo construído aos poucos” (parágrafo 4) terá a seguinte redação:
- A) Sabemos que aos poucos seu tipo famoso foi sendo construído.
 - B) Sabemos que ele foi construindo seu tipo famoso aos poucos.
 - C) Sabemos que foi sendo construído aos poucos seu tipo famoso.
 - D) Sabemos que a construção de seu tipo famoso aconteceu aos poucos.
 - E) Sabemos que o processo de construção de seu tipo famoso foi demorado.
8. Das alterações feitas na redação do trecho “limitando a expressão verbal à forma mínima dos intertítulos” (parágrafo 5), aquela em que está INCORRETO o emprego do acento indicativo da crase é:
- A) limitando a expressão verbal à toda e qualquer forma mínima dos intertítulos.
 - B) limitando a expressão verbal às características da forma mínima dos intertítulos.
 - C) limitando a expressão verbal àquela forma mínima dos intertítulos.
 - D) limitando a expressão verbal à única forma mínima dos intertítulos.
 - E) limitando a expressão verbal às extremas formas mínimas dos intertítulos.
9. A vírgula empregada no trecho “Sua força telúrica vinha da mímica, a formidável expressão de rosto e corpo que fazia Carlitos ‘falar’” (parágrafo 5) justifica-se pela seguinte norma de pontuação:
- A) separa termo em função de vocativo;
 - B) marca repetição de termo em função de sujeito;
 - C) intercala adjunto adverbial;
 - D) destaca termo em função de predicativo;
 - E) separa termo em função de aposto.
10. Nos trechos abaixo, extraídos dos parágrafos 6 e 7 do texto, constata-se o uso de antíteses, empregadas pelo autor para ressaltar contrastes na obra e nas atitudes de Charles Chaplin. NÃO caracteriza, a rigor, uma antítese o seguinte trecho:
- A) “o caminho para o coração do público se fazia pelo riso e pelas lágrimas”;
 - B) “Dosava o humor e o drama”;
 - C) “sem medo de flertar com o cômico deslavado ou com o piegas mais derramado”;
 - D) “Não tem causas, mas é como se as causas confluíssem sobre a sua figura”;
 - E) “Carlitos não se situa no plano contingente da política, mas no nível mais duradouro da ética”.

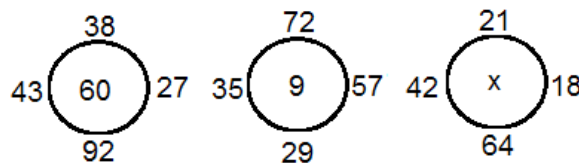
Recepcionista Bilingue - Nível Médio

HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE PETRÓPOLIS

11. Um dos mais importantes bens turísticos e históricos de Petrópolis, localizado na Rua da Imperatriz, 220 é o (a):
- A) Museu Imperial;
 - B) Catedral de São Pedro de Alcântara;
 - C) Igreja Luterana;
 - D) Museu Casa de Santos Dumont;
 - E) Mosteiro da Virgem.
12. A sede da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico de Petrópolis funciona, atualmente, num dos bens arquitetônicos da cidade chamado:
- A) Palacete Mauá;
 - B) Palácio Sérgio Fadel;
 - C) Palácio de Cristal;
 - D) Palácio Amarelo;
 - E) Palácio Rio Negro.
13. O primeiro jornal de Petrópolis, fundado por Bartolomeu Pereira Sodré foi o:
- A) Mercantil;
 - B) Tribuna de Petrópolis;
 - C) Voz de Petrópolis;
 - D) Diário Popular;
 - E) O Fluminense.
14. No traçado urbanístico de Petrópolis há um fato que marcou o projeto de Köeler. Nesse projeto ele:
- A) batizou os bairros com nomes de cidades e acidentes geográficos das regiões de origem dos colonos alemães;
 - B) estruturou todas as vias em diagonal de acordo com a região de Kastelaum, na Alemanha;
 - C) desenhou calçadas estreitas e arborizadas para não alterar o curso do rio Piabanha;
 - D) colocou muitos cruzamentos para facilitar o direcionamento das vias à praça principal;
 - E) abriu dois eixos paralelos de circulação: a avenida Köeler e a avenida D. Pedro I.
15. Sobre o Município de Petrópolis é correto afirmar que:
- A) recebe as águas do rio Muriaé;
 - B) é atravessado pela BR-101;
 - C) faz fronteiras com os municípios de Areal e Vassouras;
 - D) pertence à região serrana do Estado do Rio de Janeiro;
 - E) caracteriza-se por construções do Período Colonial brasileiro.

RACIOCÍNIO LÓGICO

16. Os números apresentados nas figuras abaixo estão relacionados através de operações matemáticas elementares. Seguindo a mesma regra usada nas duas primeiras figuras, podemos dizer que o valor de x , na terceira figura, é:



- A) 17;
 - B) 25;
 - C) 32;
 - D) 45;
 - E) 66.
17. 600 crianças responderam a uma pesquisa sobre a leitura de duas revistas em quadrinhos: revista A e revista B. 350 dessas crianças responderam que liam a revista A, 180 disseram-se leitores da revista B e 120 das crianças disseram que liam outras revistas ou que não liam revistas em quadrinhos. Os dados dessa pesquisa nos levam a concluir que a quantidade de crianças entrevistadas que leem ambas as revistas, ou seja, leem A e também leem B, é:
- A) 10;
 - B) 20;
 - C) 30;
 - D) 40;
 - E) 50.
18. Numa caixa existem cartões numerados de 1 a 100. Sorteando-se um desses cartões ao acaso, a probabilidade de que ele contenha um número múltiplo de 11 é de:
- A) 9%;
 - B) 10%;
 - C) 11%;
 - D) 15%;
 - E) 17%.
19. Em uma reunião de trabalho estão reunidos os 13 diretores de uma empresa. Acerca das pessoas que estão nessa reunião, podemos, com certeza, garantir que:
- A) uma delas nasceu em setembro;
 - B) duas delas são torcedoras do Flamengo;
 - C) pelo menos duas delas fazem aniversário no mesmo dia;
 - D) pelo menos duas delas fazem aniversário no mesmo mês;
 - E) pelo menos uma delas tem três filhos.
20. As palavras listadas a seguir estão seguindo uma determinada regra lógica: CÃO; DEDO; ESTER; FAROFA;... Seguindo essa mesma regra lógica, a única das palavras abaixo que pode continuar essa lista é:
- A) GUILHERME;
 - B) GRUA;
 - C) GUARANÁ;
 - D) GRAVIOLA;
 - E) GOSTO.

LEGISLAÇÃO

21. A servidora pública X tem uma filha portadora de deficiência; lendo a lei 6646 de 2009, verificou que não tinha direito à carga horária especial, pois a dispensa prevista em lei aplica-se às servidoras e funcionárias da administração:

- A) indireta que possuem como carga horária 20 horas semanais;
- B) direta que possuem como carga horária 20 horas semanais;
- C) indireta que possuem como carga horária 40 horas semanais;
- D) direta e indireta que possuem como carga 20 horas semanais;
- E) direta que possuem como carga horária 40 horas semanais.

22. O servidor público Y, da administração direta, investido no mandato de Prefeito:

- A) não será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;
- B) será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;
- C) não será afastado do cargo, emprego ou função e receberá a remuneração de Prefeito;
- D) será afastado do cargo, emprego ou função, não podendo optar pela sua remuneração;
- E) será afastado do cargo, emprego ou função e perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo.

23. Analise cada item e verifique os falsos e verdadeiros, acerca dos direitos sociais, segundo a constituição vigente. São direitos sociais:

- () a alimentação.
- () a moradia.
- () o lazer.
- () a proteção à maternidade e à infância.
- () a segurança.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

24. Acerca dos direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, segundo a Constituição da República, analise as proposições abaixo:

- I. seguro-desemprego, em caso de desemprego voluntário;
- II. fundo de garantia do tempo de serviço;
- III. redutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo;
- IV. garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável;

Das proposições acima, as corretas são, apenas:

- A) I e II;
- B) II e III;
- C) III e IV;
- D) I e IV;
- E) II e IV.

25. Segundo a Lei nº 3.884 de 1977, os cargos públicos são providos pelos itens abaixo, EXCETO:

- A) nomeação;
- B) promoção;
- C) acesso;
- D) admissão;
- E) readmissão.

Recepcionista Bilingue - Nível Médio

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. No mundo cada vez mais competitivo dos negócios, o bom serviço de atendimento ao cliente não é uma opção: é uma necessidade. Seja na venda de um produto ou na prestação de um serviço, o pessoal da linha de frente da empresa é o primeiro responsável pela criação de uma boa imagem. Um (a) recepcionista, seja no contato pessoal ou telefônico, deve atender as necessidades do cliente e demonstrar boa comunicação verbal. Há uma sigla mnemônica em inglês - PERFECT - formada pelas iniciais das características necessárias ao atendimento eficaz. As letras que a compõem significam, respectivamente:
- A) professional, efficient, reliable, friendly, expert, caring, trustworthy;
 - B) projector, durable, reassuring, formal, enhanced, cautious, tutorial;
 - C) proficient, embower, rampant, formable, expert, centric, trustee;
 - D) prognosticator, efficient, reassuring, focused, estimable, certifiable, tumbler;
 - E) profluent, encouraging, rampant, folding, expedient, circumspect, tucker.
27. Sabemos que, diante da concorrência acirrada, é preciso ir além do básico, excedendo as expectativas do cliente. No entanto, convém não exagerar na dose ou gastar mais tempo que o necessário. Nas alternativas abaixo, assinale a que agrega valor na medida conveniente:
- A) assim que o cliente chegar, ofereça-lhe alguma bebida e balinhas ou bombons;
 - B) sabendo que uma determinada cliente vai ter bebê, compre alguma peça de enxoval para presentear-lhe em sua próxima visita;
 - C) ao enviar uma correspondência de seu chefe, acrescente um toque seu, personalizando o envio;
 - D) na sala de espera, caso haja atraso no atendimento, puxe conversa com o cliente, insistindo em distraí-lo;
 - E) dirija ao cliente um sorriso genuíno e se empenhe em atendê-lo no que ele precisa naquele momento.
28. Alguns clientes, insatisfeitos com o atendimento recebido, simplesmente trocam de fornecedor – do produto ou do serviço –, sem chegar a fazer queixa. O (a) recepcionista, na sala de espera, às vezes ouve reclamações ou percebe gestos de impaciência dos que aguardam para ser recebidos. Quando isso acontece, o procedimento aconselhável é:
- A) por medida de segurança, sair discretamente da sala e comunicar o fato ao gerente ou, na ausência dele, ao chefe da empresa, sugerindo-lhe uma intervenção imediata;
 - B) ser discreto, manter a calma e, quando possível, relatar à chefia o descontentamento observado, para que possam sanar a causa da insatisfação dos clientes;
 - C) tomar a iniciativa de falar com os clientes insatisfeitos, procurando explicar os motivos que levaram ao descontentamento deles;
 - D) fazer de conta que não está percebendo o clima de insatisfação na sala, pretextar uma conversa telefônica e deixar o recinto para não se envolver no problema;
 - E) ser proativo e, conversando com os clientes insatisfeitos, dar razão a eles, procurando saber que modificações eles gostariam de ver implementadas para a melhoria do atendimento e, posteriormente, comunicar isso à chefia da empresa.
29. Existem muitas maneiras de aprender, se desenvolver e crescer profissionalmente. Ainda que sua empresa não ofereça cursos de capacitação e treinamento, o desenvolvimento pessoal pode ser obtido pelo autoaprendizado, mediante o uso de:
- I. aprendizado à distância, intranet e internet; portais de conhecimento;
 - II. treinamento por computador, CD-ROMs e DVDs;
 - III. consulta à biblioteca especializada.
- Dos itens acima:
- A) somente I está correto;
 - B) somente II está correto;
 - C) somente III está correto;
 - D) somente II e III estão corretos;
 - E) I, II e III estão corretos.
30. No exemplo típico dos padrões de atendimento de uma prefeitura no interior da Inglaterra, vemos que o uso adequado dos telefones pressupõe o seguinte:
- I. ligação atendida até o terceiro toque;
 - II. caso quem atendeu a ligação não possa prestar a informação solicitada, providenciará para que outra pessoa o faça;
 - III. recados deixados na secretária eletrônica receberão ligação de retorno dentro de um dia útil.
- Dos itens acima:
- A) I, II e III estão corretos;
 - B) somente I está correto;
 - C) somente II está correto;
 - D) somente I e II estão corretos;
 - E) somente II e III estão corretos.

Recepcionista Bilingue - Nível Médio

31. Como se sabe, ouvir é diferente de escutar. Implica tentar entender o que a outra pessoa está dizendo. Ao ouvir, você se interessa por alguns elementos, dentre eles:
- as palavras;
 - o tom de voz;
 - o que deixou de ser dito;
 - a linguagem corporal.
- Dos itens acima:
- I, II, III e IV estão corretos;
 - somente I está correto;
 - somente IV está correto;
 - somente I e III estão corretos;
 - somente I, II e IV estão corretos.
32. Se, ao telefone, precisa anotar um recado, ao obter um nome sobre o qual exista alguma dúvida, convém pedir que o interlocutor repita. Se for preciso recorrer à soletração, deve-se preferir o código internacional, também conhecido como alfabeto radiotelefônico, como nos exemplos abaixo, respectivamente em português e inglês:
- C=Carlos/Charlie; Q=Queiroz/Quebec; S=Salvador/Santa; U=Ubaldo/Union;
 - A=América/Alfa; E=Eduardo/Edward; I=Itália/Índia; N=Neide/Nothing;
 - B=Brasil/Bravo; F=Festa/Fox; J=Joaquim/Juliete; O=Osório/Oscar;
 - D=Dado/Delta; G=Gênova/Golf; H=Hora/Hotel; P=Paulo/Papa;
 - R=Raul/Ronald; V=Vitória/Visitor; W=Washington/Whisky; Zebra/Zulu.
33. De um modo geral, estamos mais interessados em expressar nossas próprias opiniões e experiências do que realmente ouvir as outras pessoas. Por que é tão difícil ouvir bem?
- por causa da velocidade com que pensamos. A pessoa média fala cerca de 125 palavras por minuto, ao passo que o cérebro é capaz de pensar a uma velocidade acima de 500 palavras por minuto – e, por isso, a gente se distrai.
 - devido às distrações externas, do cansaço, desconforto, barulho, interrupções, etc.
 - porque se a boa audição é ativa, todos podemos interpretar de maneiras diferentes.
- Dos itens acima:
- somente III está correto;
 - somente I está correto;
 - somente I e III estão corretos;
 - I, II e III estão corretos;
 - somente II e III estão corretos.
34. A compreensão entre as pessoas pode ser mais enganosa do que se pensa, pois existe uma série de barreiras que reduzem a eficácia da comunicação. Dentre elas, destacam-se as diferenças na percepção; a linguagem, os pressupostos, a falta de conhecimento, a falta de interesse, os problemas de expressão pessoal e os:
- mimetismos, segundas intenções e distúrbios emocionais;
 - isótopos, falta de confiança e temperamento;
 - neutrófitos, falta de respeito mútuo e personalidades conflitantes;
 - simulacros, ausência de retorno instantâneo e atitude hostil;
 - estereótipos, emoções, ambiente.
35. No terreno da comunicação escrita, como fazer para fornecer informações claras, que possam ser interpretadas da forma pretendida? Que característica um texto deve ter para cumprir esse objetivo? A resposta a essas perguntas é:
- autenticidade;
 - legibilidade;
 - legalidade;
 - mobilidade;
 - legitimidade.
36. As três categorias principais de comunicação são: apresentação por escrito; comunicação ao telefone; contato frente a frente. Como contornar as barreiras à comunicação na eventualidade de precisar fazer uma apresentação por escrito? Das alternativas listadas abaixo, assinale a que traz a maneira correta:
- uso de palavras cultas, que demonstram erudição;
 - jargão técnico em qualquer situação;
 - emprego de siglas para economia de tempo e espaço;
 - frases curtas, que tenham no máximo 15 a 20 palavras;
 - frases longas e bem moduladas, para expressar melhor o pensamento.
37. Dentro de uma empresa ou instituição, todas as pessoas têm o direito de esperar e receber, dentre outras coisas: cortesia e respeito; informações e recursos necessários para o cumprimento de suas tarefas; liberdade e oportunidade para expressar suas opiniões e pontos de vista relativos a seu trabalho; conduta ética por parte dos superiores e colegas; compreensão e valorização por suas contribuições. No entanto, existem também as responsabilidades, que não se resumem apenas ao conhecimento do próprio ofício ou função. Elas incluem:
- estar disponível, ser acessível e prestativo;
 - ser acessível, acrítico e reservado;
 - ser parcial e independente.
- Dos itens acima:
- somente I está correto;
 - somente II está correto;
 - I e III estão corretos;
 - II e III estão corretos;
 - somente III está correto.

Recepcionista Bilingue - Nível Médio

38. Devendo endereçar correspondência a várias autoridades, a saber, um bispo, um embaixador e um coronel, os pronomes de tratamento adequados, respectivamente, seriam:
- A) Ilustríssimo Senhor; Vossa Senhoria; Vossa Senhoria Excelentíssima;
 - B) Vossa Excelência Reverendíssima; Ilustríssimo Senhor; Vossa Excelência;
 - C) Santíssimo Senhor; Excelentíssimo Senhor; Vossa Senhoria;
 - D) Excelentíssimo ou Reverendíssimo Senhor; Vossa Excelência; Vossa Senhoria;
 - E) Vossa Ilustre Reverendíssima; Sua Senhoria; Excelentíssimo Senhor.
39. Ao atender uma chamada telefônica, o(a) recepcionista é interrompido pelo chefe ou colega de trabalho, que lhe dirige a palavra. O que fazer? A resposta é:
- A) tapar o bocal do telefone e falar com o chefe ou colega, sem interromper a ligação;
 - B) desculpar-se com a pessoa do outro lado da linha, pedindo-lhe que aguarde um momento;
 - C) fazer de conta que a ligação caiu e ligar novamente após falar com o chefe ou colega;
 - D) alegar que a ligação está ruim e que é preferível retornar a chamada em seguida;
 - E) reclamar em tom suficientemente audível, de forma que a pessoa do outro lado da linha perceba que sua vontade seria dar prioridade a ela.
40. Se chega uma visita com agendamento, o (a) recepcionista deve anunciá-la e encaminhá-la à pessoa certa. Já nas visitas sem agendamento, compete a ele (a):
- I. verificar o motivo da visita antes de encaminhá-la, se for o caso, ao setor correto;
 - II. alegar que sem hora marcada ninguém é recebido, negando-se a prestar as informações solicitadas;
 - III. declinar cortesmente o que o visitante veio oferecer, caso não seja do interesse da empresa;

Dos itens acima somente:

- A) I está correto;
- B) II está correto;
- C) I e III estão corretos;
- D) II e III estão corretos;
- E) III está correto.

A partir da questão de número 41, o candidato deverá escolher a Língua Estrangeira de acordo com a opção que fez no ato da inscrição

LINGUA INGLESA

41. O emprego de who/whose e owing to/ due to costuma gerar certa confusão entre os que não dominam o idioma inglês. Nas frases abaixo, indique a opção em que as expressões acima foram usadas adequadamente:
- A) John is a rich man, whose success is due to a strong personality. He is the type of person who's not afraid to speak his mind.
 - B) John's father was forced to leave the country owing to his political opinions. He went to France where he died a few years later, leaving his possessions to his son, whose sold everything.
 - C) Anne collaborated with Balanchine, at who's School she became a great teacher. Later, with her husband, she founded a trio whose music performances were highly respected due to it's great quality. They enjoy great favour at the White House, at who's request they're performing here next week.
 - D) Jeff, whose is still out of town, is sorry, owing to his friendship with Anna, but he won't be able to go due to bad weather.
 - E) He founded the company with his cousin Ed, on who's death he became sole manager. Now, owing to his responsibility, he will replace Ed, who's son is still a minor.
42. Palavras semelhantes podem ter diferentes significados, como é o caso de credible/creditable; principal/principle; alude/elude; climatic/climactic; compliments/complements. Indique, das frases abaixo, a que empregou o vocábulo adequado à situação:
- A) He has eluded to this subject in his last class (allude/elude);
 - B) We tend to agree with him in principle, but I think we should wait for further evidence (principal/principle);
 - C) His knowledge made him a credible candidate for the job (credible/creditable);
 - D) The concert ends with a climactic closure (climatic/climactic);
 - E) I want to congratulate you for your excellent performance. Please accept my sincere complements (compliments/complements).
43. A comunicação adequada é um item que não pode ser subestimado. O trato com o público pede, além da clareza e objetividade, também a boa educação. Diante de uma situação delicada, é preciso cuidado ao falar. Supondo que uma advertência deva ser feita com delicadeza e cuidado, assinale na relação a seguir, a expressão mais condizente:
- A) I'm not very good at charades and I think you are talking to the wrong person;
 - B) I'm being sincere when I say and I mean it;
 - C) At the risk of stating the obvious, that's outside my area of expertise;
 - D) I hope you don't mind my mentioning this, but, if I'm not mistaken;
 - E) If you don't mind my asking, what the hell are you talking about?.

Recepcionista Bilingue - Nível Médio

44. Se, dirigindo-se a seu interlocutor, deseja saber se está sendo compreendido, qual das formas abaixo deve ser evitada:
- A) OK so far?
 - B) Do you see what I mean?
 - C) Is it clear?
 - D) Any questions so far?
 - E) Understand it?
45. Algumas palavras, em inglês, não têm plural. Indique a opção em que TODOS os vocábulos relacionados estão nessa categoria:
- A) music, topic, fluency, work, support, agreement;
 - B) information, feedback, music, equipment, support, research;
 - C) help, equipment, deal, expertise, skill, item;
 - D) progress, topic, deal, news, unit, knowledge;
 - E) news, skill, item, expertise, help, fluency.

LINGUA ESPANHOLA

41. Como português e espanhol são idiomas que apresentam grandes semelhanças, é comum o engano na hora de escrever. Dos vocábulos listados abaixo, indique o que apresenta erro de ortografia:
- A) uidizo;
 - B) deberían;
 - C) innovar;
 - D) sustraer;
 - E) amabais.
42. O emprego correto dos artigos é importante para a boa comunicação. Nas orações abaixo, assinale a que está com o(s) artigo(s) adequado(s):
- A) Haremos un recorrido por la Europa lo mes de Julio próximo;
 - B) El importante ahora es mantener la calma;
 - C) A lo mejor se olvidaran de comprar un regalo para el niño;
 - D) El Chile y lo Ecuador, así como Brasil, son países de l'América del Sur;
 - E) Aquí se venden lo mueble y unas alfombras.

43. Complete com as formas verbais adequadas a frase: No al teatro porque ya esa pieza.
- A) fuemos/vimos;
 - B) fuemos/teníamos visto;
 - C) fuimos/viéramos;
 - D) fuimos/habíamos visto;
 - E) fomos/vinimos.

44. Os possessivos determinam um substantivo e indicam posse. Podem exercer função pronominal ou adjetiva, dependendo de sua posição na frase. Em espanhol, possuem duas formas: uma tônica (ou completa) e outra átona (apocopada).

Indique a frase em que foi usada uma das formas adequadas de possessivo:

- A) Debeis conocer vuestros derechos;
- B) Nuestro (míos y tuyos) maestros eran muy exigentes;
- C) Sus pays es muy desarrollado;
- D) Pedro y Paulo tienen suyas propia forma de pensar;
- E) Con sinceridad, confieso que lo nuestro (de nosotros) no es quedarnos aça.

45. O domínio de uma língua pressupõe um bom vocabulário. Leia o texto abaixo e responda:

Pedro, apenas entró en el vestíbulo, procuró una PERCHA para COLGAR su chaqueta.

As palavras percha e colgar, destacadas no texto, podem ser substituídas, respectivamente, por:

- A) criado/ encajar;
- B) colgador/ poner;
- C) persona/ colocar;
- D) sirviente/ guardar;
- E) empleado/ajustar.

Recepcionista Bilíngue - Nível Médio

ORIENTAÇÕES AO CANDIDATO

1. Você está recebendo do Fiscal de Sala o Caderno de Questões e a Folha de Respostas.
2. Confira o Caderno de Questões. Verifique se estão impressas as 45 (quarenta e cinco) questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 (cinco) opções (A, B, C, D, E). Verifique ainda se a numeração das questões está distribuída de acordo com o Edital:
01 a 10 - *Língua Portuguesa*;
11 a 15 - *História e Geografia de Petrópolis*
16 a 20 - *Raciocínio Lógico*
21 a 25 - *Legislação*
26 a 45 - *Conhecimentos Específicos*
3. Verifique em seguida seus dados na Folha de Respostas: nome, número de inscrição, identidade e data de nascimento. Qualquer irregularidade comunique de imediato ao Fiscal de Sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
4. A prova terá duração de 4 horas, incluindo o tempo para preenchimento da Folha de Respostas.
5. Leia atentamente cada questão e assinale na Folha de Respostas a alternativa que responde corretamente a cada uma delas. Esta será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento da Folha de Respostas e sua respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição da Folha de Respostas por erro do candidato.
6. Observe as seguintes recomendações relativas à Folha de Respostas:
A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada;
Outras formas de marcação diferentes da que foi determinada acima implicarão a rejeição da Folha de Respostas. Será atribuída nota zero às questões:
 - não assinaladas;
 - com falta de nitidez;
 - com mais de uma alternativa assinalada;
 - emendadas, rasuradas ou com marcação incorreta.
7. O Fiscal de Sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida solicite a presença do Coordenador de Local.
8. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização das provas após 60 (sessenta) minutos contados do seu efetivo início.
9. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotações durante a prova no Caderno de Questões.
10. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início das provas.
11. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato termine a prova.
12. Ao terminar a prova, entregue ao Fiscal de Sala a Folha de Respostas e o Caderno de Questões. Não é permitido ao candidato, após terminar a prova, levar o Caderno de Questões.

Boa Prova!

ESPAÇO PARA MARCAÇÃO DE SUAS RESPOSTAS

1	6	11	16	21	26	31	36	41
2	7	12	17	22	27	32	37	42
3	8	13	18	23	28	33	38	43
4	9	14	19	24	29	34	39	44
5	10	15	20	25	30	35	40	45