

QUESTÃO 01

O pré-preparo é o processo que consiste na limpeza, divisão ou mistura porque passam os alimentos para que possam ser consumidos crus ou submetidos à cocção.

Assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- ( ) Os métodos utilizados no pré-preparo são: secos quando se escolhe o arroz ou o feijão; e úmido ao se lavarem frutas e hortaliças.
- ( ) Na manipulação dos alimentos para o consumo deve-se assegurar a digestibilidade e não garantir o adequado valor nutritivo dos alimentos.
- ( ) Podem-se separar os componentes dos alimentos por operações como espremer (por exemplo limão) ou filtrar (por exemplo caldos).
- ( ) Moer é o ato de dividir o alimento em pequenos pedaços, tornando-o homogêneo, por meio manual ou com utilização de máquinas.
- ( ) Pelar ou descascar é separar partículas sólidas de diversos tamanhos.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

RASCUNHO

QUESTÃO 02

Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª

1.	Calor úmido	( ) Quando a cocção é realizada em duas etapas, inicia-se com calor seco e depois, se submete o alimento a calor úmido.
2.	Cocção a vapor	( ) Consiste em cozinhar o alimento em água utilizando-se a fervura em fogo lento ou a fervura em ebulição.
3.	Calor seco com gordura	( ) Consiste em cozinhar o alimento por meio do vapor que envolve o alimento que pode ser com e sem pressão.
4.	Calor misto	( ) Consiste em transmitir calor de forma indireta ao alimento por meio de gordura utilizando-se os métodos de saltear, fritar com gordura ou fritar por imersão.
5.	Cocção em líquidos	( ) É uma cocção lenta por meio de líquido quente ou à vapor, na qual há hidratação do alimento, abrandando as fibras.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) 1;3;5;2;4;
- B) 2;1;5;3;4;
- C) 4;5;3;1;2;
- D) 4;5;2;3;1;
- E) 1;5;2;4;1.

RASCUNHO

QUESTÃO 03

As hortaliças e as frutas são alimentos muito perecíveis. Portanto, todo o cuidado deve ser redobrado no recebimento e armazenamento.

Assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- As hortaliças devem ser frescas sem defeito com folhas verdes sem traço de descoloração.
- As frutas podem apresentar pequenas lesões de origem física ou mecânica.
- As hortaliças podem estar livres de insetos/larvas porém sujas de terra.
- As folhas verdes e verduras, e frutas de clima frio devem ser colocadas sob refrigeração a uma temperatura de 4°C.
- As hortaliças como o tomate e pepino devem ser acondicionadas a uma temperatura entre 8 e 12°C e as frutas tropicais de 12 a 16°C.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 04

Os equipamentos e utensílios utilizados na cozinha podem sofrer desgaste, descuido ou desconhecimento em manejá-los. Algumas recomendações podem ser úteis.

Assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- Controlar o fechamento de portas de refrigerador para não comprometer sua eficiência.
- Não é necessário limpar imediatamente após uso, os utensílios de madeira.
- Dar preferência ao alumínio para utensílios de cozinha por serem bons condutores de calor, serem duráveis e fáceis de limpar.
- Adicionar água fria em panela muito quente para evitar deformação e até rachadura.
- Não aquecer chapas além do necessário, gastando inutilmente o combustível e expondo o metal à fusão.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 05

As pessoas que trabalham na manipulação de alimentos podem contribuir para a transmissão de doenças veiculadas pelos alimentos.

Assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- Manter a higiene adequada das mãos e conservar os uniformes limpos.
- Utilizar uniforme de qualquer cor e unhas curtas porém pintadas de esmalte de cor clara.
- Não ir ao banheiro de bata ou avental de preparo de alimentos.
- Tomar banho diariamente, lavar e secar bem os pés.
- Escovar os dentes após as refeições.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 06

Assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- As janelas devem ser teladas para evitar a entrada de insetos e roedores.
- O lixo deve ser recolhido, sempre que necessário para evitar acúmulo, com auxílio de pás ou similares.
- Os equipamentos, utensílios e móveis, que estão em contato com os alimentos, devem ser lisos, laváveis, impermeáveis e não devem transmitir substâncias tóxicas, odores ou sabores ao alimento.
- Sempre que for limpar um equipamento desligar da tomada e desmontá-lo retirando as partes removíveis.
- Os estabelecimentos, que não possuem água encanada potável, devem utilizar pratos, copos e talheres descartáveis.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 07

Boas práticas são procedimentos adotados para garantir a qualidade higiênico-sanitária, de acordo com a legislação vigente.

Assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- ( ) A área de armazenamento deve ter paletes, estrados ou prateleiras de material liso resistente, impermeável e lavável.
- ( ) Não há necessidade de espaçamento entre os paletes, estrados ou prateleiras nos locais de armazenamento para ventilação e higienização.
- ( ) O alimento deve ser armazenado em recipientes com tampas, previamente lavados e desinfetados.
- ( ) O prazo de validade dos produtos industrializados é mantido mesmo após a abertura das embalagens.
- ( ) O tempo de manipulação de produtos perecíveis em temperatura ambiente não deve exceder a 120 minutos.

A sequência **correta** de cima para baixo é:

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

RASCUNHO

QUESTÃO 08

Em relação às regras a serem observadas na cozinha, assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- ( ) Limpar imediatamente após o uso os utensílios de madeira, para evitar que se impregnem do odor dos alimentos. Deixá-los imersos; lavá-los logo.
- ( ) Secar superfícies de material que enferruja, evitando ambiente úmido.
- ( ) Lavar objetos de vidro, depois talheres, depois a louça e finalmente as panelas, exceto em cozinhas de grande movimento, em que há um local especial para lavar cada tipo de utensílio, usando-se máquinas adequadas.
- ( ) Submergir utensílios e panelas na água, tão pronto termine o seu uso. Os utensílios com restos de alimentos proteicos (carne, ovo, etc) devem ser colocados em água quente, e aqueles com amido e gordura em água fria.
- ( ) Lavar o piso da cozinha uma vez por semana.

A sequência **correta** de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 09

O procedimento recomendado para armazenamento de amostras de alimentos e/ou preparações para eventual análise microbiológica é:

- A) Acondicionar em quentinha, tendo o cuidado de usar uma embalagem para cada tipo de alimento e/ou preparação e refrigerar.
- B) Colher a amostra, deixar esfriar e acondicionar em recipiente plástico lavado e enxugado com pano limpo, armazenando em câmara frigorífica.
- C) Armazenar sob refrigeração até 72°C por 72 horas.
- D) Armazenar sob refrigeração até 4°C ou sob congelamento a -18°C por 72 horas.
- E) Armazenar sob refrigeração e quando atingir 7°C levar a congelar.

QUESTÃO 10

A temperatura correta da geladeira ou do balcão de self-service para prevenir a multiplicação de microorganismos patogênicos é:

- A) Abaixo de 10°C para geladeira e acima de 65°C para o balcão de self-service.
- B) Abaixo de 10°C para geladeira e acima de 60°C para o balcão de self-service.
- C) Abaixo de 5°C para geladeira e acima de 60°C para o balcão de self-service.
- D) Abaixo de 5 °C para geladeira e acima de 70°C para o balcão de self-service.
- E) Abaixo de 10 °C para geladeira e acima de 70°C para o balcão de self-service.

QUESTÃO 11

Com referência aos cuidados pessoais relacionados à manipulação de alimentos, assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- Os cabelos devem estar presos e cobertos com o uso de redes ou toucas.
- É permitido o uso de barba pelos homens.
- O uniforme deve ser trocado semanalmente, pois deve estar sempre limpo e conservado.
- O uniforme deve ser usado somente na área de preparo dos alimentos.
- Se você estiver doente ou com cortes e feridas ao manipular os alimentos deve-se utilizar máscaras e curativos sobre o corte e as feridas.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 12

Em relação à garantia de alimentos mais seguros para consumo, assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- A contaminação cruzada pode ocorrer quando carnes cruas e vegetais não lavados transmitem micróbios patogênicos aos alimentos prontos por meio dos utensílios (talhares, pratos, bacias, tabuleiros).
- Para descongelar os alimentos é adequada a utilização do forno de microondas se for prepará-los imediatamente ou pode-se deixá-los descongelar em temperatura ambiente.
- As carnes devem ser descongeladas dentro de recipientes.
- A higienização adequada de frutas e hortaliças é realizada colocando-se estes alimentos no molho por 10 minutos em água clorada, utilizando produto adequado para este fim, na diluição de 2 colheres de sopa para 1 litro de água.
- A higienização adequada de frutas e hortaliças é realizada colocando-se estes alimentos no molho por 20 minutos em água clorada, utilizando produto adequado para este fim, na diluição de 1 colher de sopa para 1 litro de água.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 13

Quanto aos Equipamentos de Proteção Individual utilizados nas cozinhas, assinale a alternativa incorreta:

- A) O avental de vinil é recomendado como equipamento de proteção individual.
- B) Luvas térmicas devem ser utilizadas para se retirar formas dentro do forno.
- C) Não é apropriado que os equipamentos de fritura tenham termostato.
- D) É apropriado o uso de luvas de malha de aço durante a operação de corte dos alimentos.
- E) É apropriado o uso de calçado de segurança para proteção dos pés contra agentes térmicos.

RASCUNHO

QUESTÃO 14

Considerando-se os cuidados com o lixo, assinale com V a(s) afirmativa(s) verdadeira(s) e com F a(s) falsa(s).

- ( ) As lixeiras mais apropriadas para cozinha são as que apenas possuem tampas.
- ( ) As lixeiras mais apropriadas para cozinha são as que possuem tampas e acionamento por pedal.
- ( ) O lixo deve ser retirado frequentemente para fora da área de preparo de alimentos em sacos fechados.
- ( ) O lixo deve ser retirado frequentemente e permanecer na área de preparo de alimentos em sacos bem fechados.
- ( ) Após o manuseio do lixo, devem-se lavar as mãos corretamente e esfregá-las com um pouco de produto antisséptico para concluir sua lavagem.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

QUESTÃO 15

Com relação às pragas urbanas, sua sobrevivência está apoiada nos seguintes pilares de sustentação:

- A) Alimento, luz e radiações.
- B) Água, ventilação e a luz.
- C) Abrigo, temperatura e ventilação.
- D) Alimento, abrigo e água
- E) Alimento, abrigo e temperatura.

QUESTÃO 16

O controle de insetos e roedores nos Serviços de Alimentação deve ser realizado com periodicidade mínima de:

- A) 4 meses.
- B) 2 meses.
- C) 8 meses.
- D) 6 meses.
- E) 3 meses.

QUESTÃO 17

Quanto à Ética no trabalho, é correto afirmar que:

- A) Deve-se usar qualquer artifício para dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa.
- B) Manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinente à instituição onde exerce suas funções.
- C) Prejudicar deliberadamente a reputação de colegas de trabalho, de superiores hierárquicos ou de outros servidores.
- D) Permitir ou concorrer para que interesses particulares prevaleçam sobre o interesse público.
- E) Retirar do local de trabalho, qualquer documento, livro ou bem pertencente a instituição, sem estar legalmente autorizado..

QUESTÃO 18

Marque a alternativa que apresenta a Norma Regulamentadora - NR (Portaria nº 3214, de 06 de junho de 1978 da CLT) relativa às Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho, onde estão inseridas as condições para funcionamento de refeitórios e cozinhas.

- A) NR 5
- B) NR 17
- C) NR 24
- D) NR 23
- E) NR 4

QUESTÃO 19

Com relação às relações interpessoais, assinale a alternativa incorreta:

- A) A liderança deve conciliar os interesses pessoais com os interesses organizacionais;
- B) A comunicação é mais fácil quando nos colocamos no lugar das outras pessoas;
- C) Os conflitos dentro do ambiente de trabalho necessitam ser administrados e compreendidos;
- D) Os relacionamentos interpessoais dependerão das realizações e satisfações das necessidades individuais;
- E) O ambiente de trabalho não deve influenciar no comportamento das pessoas.

QUESTÃO 20

A Norma Regulamentadora (NR) que dispõe sobre Equipamento de Proteção Individual (EPI) é:

- A) NR 15
- B) NR 6
- C) NR 8
- D) NR 25
- E) NR 9

Texto 1:

*Jovens caçarolas: chefs precoces assumem cozinhas de restaurantes com muita criatividade*

Luciana Sgarbi

A gastronomia está em alta para uma parcela da juventude descolada de hoje. Ao menos, nos centros urbanos que contam com uma boa variedade de restaurantes modernos, como Rio de Janeiro, São Paulo, Florianópolis e Recife, ou mesmo na badalada Trancoso, na Bahia. Há uma leva de *chefs* de vinte e poucos anos que estão assumindo o fogão de endereços especializados em cozinha contemporânea. Eles executam receitas de forma rápida, prática e com muita criatividade e provam que panela nova também faz comida boa.

Um dos *chefs* “garotões” só aderiu à gastronomia depois de vender sua moto. Fábio Eustáquio, 21 anos, queria levantar dinheiro para ir a Londres estudar inglês. Com um empurrão do destino, seu primeiro trabalho na capital inglesa foi como lavador de pratos no restaurante oriental E&O, frequentado por estrelas como Madonna e David Beckham. Da pia para o fogão – ou melhor, para a panela *wok* –, foi um pulo. Fábio que teve seu primeiro contato com a culinária no quiosque de praia de seu pai, logo se interessou pelo estilo diferente de cozinhar do renomado *chef* Ian Pengelly, tornando-se seu braço direito. Depois de quatro anos aprendendo as artimanhas da cozinha asiática, o rapaz voltou para o Brasil com bagagem para assumir as caçarolas de um refinado restaurante tailandês no Brasil. Atualmente, ele cativa a clientela com pratos como salada de pato, rúcula, melancia, castanha de caju e molho tamarindo agridoce.

Apesar de encantar os jovens, a gastronomia assusta os pais, que temem a falta de mercado para os filhos. Para driblar esses contratempos, a *chef* Ana Luiza Trajano, 28 anos, apelou para o jogo de cintura. Primeiro, formou-se em administração de empresas. Depois, embarcou para a Itália para estudar no famoso *Italian Culinary Institute for Foreign Professionals* (ICIF). Ao retornar, Ana provou aos pais que sangue novo na cozinha pode ser a medida exata da ousadia nos pratos.

Outra *chef* da nova safra é Fabiana Agostini, 23 anos, que estagiou num dos mais restaurantes disputados do mundo, o espanhol *El Bulli*. Agora, ela mistura a inventividade da culinária espanhola com produtos típicos brasileiros. “Criatividade é o tempero. O jovem tem coragem de arriscar até para errar, algo que o *chef* tradicional não tem”, emenda. Felizmente, esses jovens estão acertando a mão.

ISTOÉ Independente. Gastronomia. Edição 1930. 18 nov. 09. Disponível: [www.istoe.com.br/reportagens/4458.JOVENS\\_CACAROLAS](http://www.istoe.com.br/reportagens/4458.JOVENS_CACAROLAS). (adaptado)

QUESTÃO 21

O tema global do texto pode ser indicado por meio do vocabulário selecionado pelo autor. Assinale a alternativa em que ambas as palavras indicam o tema de que trata o texto.

- A) clientela/ rúcula
- B) fogão/ destino
- C) gastronomia/ restaurante
- D) juventude/ badalada
- E) ousadia/ criatividade

QUESTÃO 22

No texto, “jovens caçarolas” (no título) é o mesmo que

- A) *chefs* de pouca idade
- B) garotos descolados
- C) ideias criativas
- D) panelas novas
- E) utensílios modernos

QUESTÃO 23

Assinale as alternativas em que “*chef(s)*”, com a especificação ao lado, aponta o tema do texto.

1. *chefs* garotões
2. *chefs* precoces
3. renomado *chef*
4. *chef* tradicional
5. *chefs* de vinte e poucos anos

Os itens assinalados são:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 5.
- C) 1, 3 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 2, 3 e 5.

QUESTÃO 24

Ao retomar um ditado popular em “panela nova também faz comida boa”, a autora quer dizer que

- A) só os mais velhos fazem as coisas bem feitas.
- B) o sucesso não é exclusividade dos mais velhos.
- C) as possibilidades de sucesso aumentam com a idade.
- D) uma boa receita também pode ser feita em panela velha.
- E) com utensílios de qualidade, até um jovem pode ser um bom *chef*.

QUESTÃO 25

No texto, uma palavra/ expressão que vem associada à juventude é

- A) em alta.
- B) descolada.
- C) centros urbanos.
- D) artimanha.
- E) jogo de cintura.

QUESTÃO 26

No texto, “acertar a mão” (última frase do quarto parágrafo) significa

- A) atingir alguém.
- B) bater com a mão.
- C) machucar a mão.
- D) mexer algo.
- E) trabalhar bem.

QUESTÃO 27

No trecho “o rapaz voltou para o Brasil” (segundo parágrafo), o termo destacado substitui

- A) Ian Pengelly.
- B) renomado *chef*.
- C) seu pai.
- D) David Beckham.
- E) Fábio Eustáquio.

QUESTÃO 28

Releia o trecho:

Primeiro, formou-se em administração de empresas. Depois, embarcou para a Itália para estudar no famoso *Italian Culinary Institute for Foreign Professionals* (ICIF). Ao retornar, Ana provou aos pais que sangue novo na cozinha pode ser a medida exata da ousadia nos pratos

A sequência de três períodos foi organizada com base na noção de

- A) lugar.
- B) modo.
- C) tempo.
- D) dúvida.
- E) afirmação.

QUESTÃO 29

O texto é construído com base numa ideia positiva, de sucesso; mas, em um determinado trecho, a autora apresenta algo que contrasta com essa ideia. Esse trecho é:

- A) “Ao menos, nos centros urbanos que contam com uma boa variedade de restaurantes modernos”.
- B) “Há uma leva de *chefs* de vinte e poucos anos que estão assumindo o fogão de endereços especializados em cozinha contemporânea.”
- C) “ele cativa a clientela com pratos como salada de pato, rúcula, melancia, castanha de caju e molho tamarindo agri-doce.”
- D) “Da pia para o fogão – ou melhor, para a panela *wok* –, foi um pulo.”
- E) “a gastronomia assusta os pais, que temem a falta de mercado para os filhos.”

QUESTÃO 30

No texto “esses contratemplos” refere-se

- A) ao jogo de cintura.
- B) à falta de mercado.
- C) à preocupação dos pais.
- D) às artimanhas da cozinha.
- E) ao encantamento dos jovens.

QUESTÃO 31

No trecho “Apesar de encantar os jovens, a gastronomia assusta os pais, que temem a falta de mercado para os filhos”, a parte destacada poderia ser substituída, sem alteração do sentido local, por

- A) Além de encantar...
- B) Conforme encanta...
- C) Embora encante...
- D) Na medida em que encanta...
- E) Por que encanta...

QUESTÃO 32

No trecho “**Para** driblar esses contratamos, a *chef* Ana Luiza Trajano, 28 anos, apelou para o jogo de cintura”, a palavra destacada introduz uma ideia de

- A) adição.
- B) causa.
- C) explicação.
- D) finalidade.
- E) oposição.

QUESTÃO 33

No fragmento “Fábio que teve seu primeiro contato com a culinária no quiosque de praia de seu pai, **logo** se interessou pelo estilo diferente de cozinhar”, a palavra destacada estabelece um sentido de

- A) lugar.
- B) tempo.
- C) conclusão.
- D) explicação.
- E) consequência.

QUESTÃO 34

Na oração “Um dos *chefs* ‘garotões’ só **aderiu** à gastronomia depois de vender sua moto”, a forma verbal destacada mantém relação de concordância com

- A) “moto”.
- B) “gastronomia”.
- C) “garotões”.
- D) “*chefs*”.
- E) “Um”.

QUESTÃO 35

As vírgulas que separam as idades dos personagens que aparecem no texto servem para

- A) destacar a informação mais importante nessa parte do texto.
- B) intercalar uma informação secundária em uma informação principal.
- C) isolar termos assindéticos, isto é, sem articuladores no texto.
- D) marcar a informação do texto com certa ironia e humor.
- E) separar o discurso da jornalista do discurso dos entrevistados.

Texto 2:

**Dez regras básicas para um bom atendimento**

Por Rafael Mantesso

Em uma das últimas edições do Fantástico na TV, no fim do ano passado, a neurocientista Suzana Herculano-Houzel ensinou a chamar um garçom. Segundo ela, é preciso levantar e balançar fortemente os braços para que um garçom lhe veja. Ainda bem que ela não é da área, por isso a besteira é permitida.

Faça o seguinte: se for num restaurante em que você precise balançar fortemente os braços para ser atendido, não volte lá nunca mais. A função de um bom garçom é ser atento ao menor gesto seu. Ele tem obrigação de saber o quanto é chato ficar com a mão levantada. Para quem acha que é preciso plantar bananeira para chamar um garçom, aqui vão algumas coisas básicas que um restaurante deve seguir. São pequenos detalhes, fáceis de gerenciar e que podem causar o maior problema se não forem adotados.

(...)

O garçom é um vendedor. Quando vamos a uma concessionária comprar um carro temos a impressão de que o vendedor é um piloto de fórmula 1. Ele consegue falar com a maior empolgação sobre como são especiais as velas e o sistema de embreagem daquele carro. Ele tem obrigação de saber. Uma equipe de garçons deve ser assim. Deve saber exatamente como são preparados os pratos.

A frase “Vou perguntar ao *Chef*” é lamentável. Da mesma maneira, quando os clientes perguntam “Qual é melhor” e o garçom responde “Tudo é bom”, significa que ele não come no restaurante. Então, por que o cliente deveria fazê-lo? Os clientes esperam sinceramente por um conselho da equipe que deveria conhecer os pratos e que esta experiência seja passada a eles.

(...)

Disponível em <http://webinsider.uol.com.br/2009/01/09/dez-regras-basicas-para-um-bom-atendimento/> 09 de janeiro de 2009, 19:10. Acesso em 20 de fev. 2010. (Adaptado)



QUESTÃO 36

O diálogo com o leitor está evidente, sobretudo, em:

- A) “a neurocientista Suzana Herculano-Houzel ensinou a chamar um garçom”.
- B) “Ainda bem que ela não é da área, por isso a besteira é permitida.”
- C) “Faça o seguinte: se for num restaurante em que você precise balançar fortemente os braços para ser atendido, não volte lá nunca mais”.
- D) “Quando vamos a uma concessionária comprar um carro temos a impressão de que o vendedor é um piloto de fórmula 1”.
- E) Uma equipe de garçons deve ser assim. Deve saber exatamente como são preparados os pratos.

QUESTÃO 37

O trecho que introduz a fala de outra pessoa é

- A) “no fim do ano passado”.
- B) “Segundo ela”.
- C) “Ainda bem que ela não é da área”.
- D) “Faça o seguinte”.
- E) “Da mesma maneira”.

QUESTÃO 38

Em “**Ele** tem obrigação de saber” (parágrafo 3), o pronome destacado refere-se

- A) ao *chef*.
- B) ao cliente.
- C) ao garçom.
- D) ao vendedor.
- E) a um piloto de fórmula.

QUESTÃO 39

Na questão anterior, o verbo **saber** aparece sem complemento, informação que, entretanto, o leitor pode recuperar na leitura do texto. No trecho “Ele tem obrigação de saber”, o complemento do verbo **saber** é

- A) onde comprar um carro.
- B) as características do carro.
- C) que o vendedor é um piloto de fórmula 1.
- D) que o vendedor fala com empolgação.
- E) como são preparados os pratos.

QUESTÃO 40

A frase “Vou perguntar ao *Chef*”, de acordo com o texto, é lamentável porque indica que

- A) os clientes são muito exigentes.
- B) o garçom não é bem aceito na empresa.
- C) o restaurante não investe em treinamento.
- D) os garçons precisam ter treinamento de *chef*.
- E) o garçom não conhece as preferências dos clientes.

RASCUNHO