

QUESTÃO 01

Indique por que é importante que o setor de governança mantenha uma excelente limpeza do hotel:

1. Os hóspedes e visitantes do hotel percebem os resultados da limpeza assim que entram no hotel.
2. A satisfação do hóspede com o hotel aumenta quando seus aposentos estão sempre limpos e bem cuidados.
3. Os funcionários da recepção recebem menos reclamações quando o serviço da governança atende às expectativas do hóspede.
4. Os hóspedes que percebem a sujeira no hotel tendem a não retornar.

Estão corretas:

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

QUESTÃO 02

Com relação ao trabalho da camareira, pode-se afirmar que as suas principais atribuições são:

1. Informar-se sobre a vida particular do hóspede.
2. Avisar à governanta se perceber que algum objeto foi levado ou danificado pelo hóspede.
3. Limpar e arrumar as unidades habitacionais.
4. Realizar serviços extras aos hóspedes como passar suas roupas (mesmo havendo serviço de lavanderia no hotel).

Estão corretas:

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

QUESTÃO 03

O preenchimento do formulário de discrepância (ou informe da camareira) é importante para identificar:

1. Se o hóspede dormiu fora da unidade habitacional.
2. Se a unidade habitacional está sem bagagem, indicando a possível saída do hóspede.
3. Se há excesso de bagagem na unidade habitacional, podendo indicar suspeita de que há mais hóspedes do que o informado no relatório.
4. O consumo do mini-bar pelo hóspede.

Estão corretas:

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

QUESTÃO 04

Quando a comanda de consumo do minibar é organizada em um bloco de 3 vias e preenchido manualmente é preciso indicar:

1. O número da unidade habitacional da qual se registra o consumo.
2. A data de registro do consumo.
3. O número de hóspedes na unidade habitacional.
4. A quantidade consumida de cada item, separadamente.

Estão corretas:

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

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 05

Na arrumação das unidades habitacionais (UH's) alguns cuidados são comuns aos vários tipos de hotéis, quais sejam:

1. A camareira deve bater suavemente na porta com as mãos (não com a chave) e se anunciar antes de abrir a porta.
2. A porta deve ser deixada entreaberta durante a limpeza para que ninguém possa entrar sem que se perceba.
3. Se a TV estiver ligada, a camareira pode deixá-la assim durante toda a limpeza, tendo a possibilidade de colocar no canal que preferir.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 06

Para a devida higienização da unidade habitacional é necessário utilizar alguns métodos de limpeza. Está correto:

- A) Tirar o pó dos móveis sempre com um espanador e não com pano úmido.
- B) Secar o espelho, pia e cuba do banheiro com a toalha já utilizada pelo hóspede.
- C) Lavar o vaso sanitário por dentro e por fora, utilizando um produto de limpeza germicida e secando com toalha específica.
- D) Diluir os produtos de limpeza em água (na proporção que julgar ideal) para que o produto renda mais para o hotel.
- E) Misturar dois ou mais produtos de limpeza para obter produto mais eficaz.

QUESTÃO 07

Na organização do carrinho de serviço é correto:

- A) Organizar o carrinho sempre da mesma forma e seguir o padrão do hotel.
- B) Pegar a quantidade de roupa limpa que julgar necessária na rouparia e só depois informar ao responsável do setor.
- C) Solicitar a reposição de material do seu carrinho à governanta ou supervisora apenas verbalmente.
- D) Iniciar o trabalho sem revisar o seu carrinho, pois caso precise de material complementar pode solicitar a(ao) funcionária(o) de serviços gerais ou retornar à rouparia.
- E) Utilizar todo o estoque de material e apenas quando tiver acabado, informar à governanta ou à supervisora.

QUESTÃO 08

Sobre o processo de troca de roupa de cama está correto afirmar:

- A) A camareira não precisa verificar se os colchões ou *box springs* estão sujos ou machados, pois isto é obrigação da governanta.
- B) Toda roupa de cama deve ser cuidadosamente retirada, pois os hóspedes podem deixar artigos de valor em cima da cama.
- C) Os lençóis só precisam ser trocados a cada dois dias, mesmo que haja mudança de hóspede na unidade habitacional.
- D) Quando a camareira identifica lençóis rasgados ou manchados deve tentar reaproveitá-los o máximo possível, arrumando a cama de forma a esconder a parte rasgada ou manchada e não informar à governanta sobre isto.
- E) As camas portáteis (ou camas extras) podem ser guardadas já forradas para adiantar o trabalho da camareira, mesmo que fiquem guardadas em um depósito.

QUESTÃO 09

Com relação às roupas dos hóspedes a serem encaminhadas para a lavanderia é correto afirmar que:

- A) o próprio hóspede coloca as roupas sujas em um saco para roupas e preenche o rol discriminando as quantidades e o tipo de serviço que deseja.
- B) o rol de roupas é preenchido em apenas uma via.
- C) a camareira não precisa se preocupar em conferir a quantidade de roupas indicadas no rol, pois o hóspede já preencheu o formulário cuidadosamente.
- D) caso a camareira perceba que o hóspede esqueceu-se de indicar alguma roupa no rol, pode complementar o documento acrescentando a peça esquecida.
- E) caso o hóspede não marque qual o serviço de lavanderia deseja (lavagem, serviço de passadeira, normal ou expresso) a camareira pode preencher o documento a partir da previsão de data de saída do hóspede.

RASCUNHO

QUESTÃO 10

O trabalho da camareira tem uma estreita relação com a lavanderia e os cuidados com o enxoval. Neste sentido, é correto afirmar:

- A) Os lençóis e as toalhas de banho em uso pelo hóspede, podem ser usados como panos de limpeza, porque isso gera uma redução de custos para o hotel.
- B) As camareiras, dependendo do porte do hotel, recolhem as roupas de cama sujas nas UH's e as toalhas nas áreas de banho, *spa* e piscinas.
- C) Quando recolhem as roupas de cama e banho das unidades habitacionais, as camareiras não precisam separar aquelas que estão manchadas de sangue.
- D) Os enxovais de cama e banho não precisam ser controlados quando são liberados pela lavanderia.
- E) É desnecessário fazer inventário regularmente do enxoval, pois atualmente nenhum hóspede ou funcionário tem interesse em roubá-lo.

QUESTÃO 11

Durante a sua estada o hóspede pode solicitar mudança de unidade habitacional. Para que isto aconteça sem gerar transtornos é importante que:

- 1. os sistemas da recepção e da governança estejam sempre atualizados para indicar o mesmo *status* das unidades habitacionais.
- 2. a governança informe as mudanças no *status* das UH's à recepção de forma ágil.
- 3. a camareira esteja sempre atenta ao registro correto do *status* da UH.

Está(ão) correta(s):

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

RASCUNHO

QUESTÃO 12

Durante o seu trabalho a camareira deve manter uma eficiente comunicação junto à sua supervisora ou governanta. Neste sentido, é correto afirmar que a camareira deve:

- 1. zelar pela segurança do seu andar, avisando imediatamente quando perceber algo (pessoa ou fato) suspeito.
- 2. avisar rapidamente sobre objetos esquecidos pelos hóspedes.
- 3. indicar à governanta ou supervisora sobre reparos que devem ser feitos nas unidades habitacionais do seu andar.
- 4. avisar imediatamente à governanta ou supervisora sobre objetos levados ou danificados pelos hóspedes.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 13

Os registros e formulários servem, dentre outras coisas, para prestar contas das atividades realizadas pela camareira à supervisora ou à governanta. Sobre isto, analise as afirmativas:

- 1. É importante assinar a folha de controle quando da entrega das chaves-mestras.
- 2. Ao final do dia a camareira deve entregar o seu relatório de discrepância devidamente preenchido.
- 3. Encaminhar os possíveis objetos esquecidos à supervisora ou governanta, registrando informações sobre a unidade habitacional e o objeto esquecido é desnecessário.

Está(ão) corretas:

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

RASCUNHO

QUESTÃO 14

Para executar o seu trabalho sem esforços demasiados as camareiras precisam conhecer alguns princípios de ergonomia. Neste sentido, é correto afirmar que:

1. o equilíbrio entre o número de apartamentos de “saída” e apartamentos de “arrumação” para cada camareira colabora para distribuir melhor a carga de trabalho.
2. sempre que for se abaixar (para pegar algum objeto ou realizar algum trabalho) a camareira deve dobrar os joelhos e não arquear (“dobrar”) a coluna.
3. quando for realizar a limpeza do banheiro, a camareira não precisa separar todos os objetos a serem utilizados de uma vez, pois pode ficar indo e voltando para o carrinho quantas vezes forem necessárias.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 15

Com relação ao conceito de acidente de trabalho e suas condições é correto afirmar:

- A) O acidente de trabalho não causa morte, perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.
- B) Ofensa física intencional ocorrida no ambiente e horário de trabalho por motivo de disputa relacionada ao trabalho não é considerado acidente de trabalho.
- C) Aquilo que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa provocando lesão corporal ou perturbação funcional é acidente do trabalho.
- D) Desabamentos, inundações, incêndio e outros casos fortuitos ou decorrentes de força maior que ocorrem no local e no horário de trabalho não são considerados acidentes de trabalho.
- E) A doença proveniente de contaminação acidental do empregado no exercício de sua atividade não é acidente de trabalho.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

O acidente de trabalho pode ter várias causas, tais como:

1. A falta de treinamento (geral e específico) para os funcionários recém-admitidos sobre acidente de trabalho e sua prevenção.
2. O manuseio incorreto de produtos químicos por parte dos funcionários.
3. A negação de alguns funcionários que, mesmo sabendo das regras de segurança e prevenção de acidentes, se negam a utilizar os EPI's (Equipamento de Proteção Individual).

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 17

Existem alguns atos e condições inseguras que, infelizmente, acontecem no setor de governança. Alguns exemplos de atos e condições inseguras são:

1. Subir no vaso sanitário.
2. Entrar na banheira para lavá-la descalça e sem colocar pano sob os pés.
3. Passar pano (ou mop) no quarto descalça para não manchar o piso.
4. Evitar a utilização de luvas.

Estão corretas:

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

RASCUNHO

QUESTÃO 18

Para a prevenção de acidentes no trabalho algumas medidas podem ser adotadas, tais como:

1. O hotel deve oferecer os EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) adequados para as camareiras.
2. O hotel deve proporcionar treinamentos periódicos para os(as) funcionários(as) sobre prevenção de acidentes.
3. O hotel deve fornecer equipamentos e suprimentos de limpeza adequados que ajudem a melhorar a produtividade e a segurança.
4. O hotel pode liberar os funcionários mais experientes de utilizar os EPI's.

Estão corretas:

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

QUESTÃO 19

No treinamento sobre ética profissional para as camareiras, pode-se apontar que está correto abordar o seguinte assunto:

- A) Como misturar diferentes produtos químicos, sem conhecimento da governanta, para criar um produto mais eficiente.
- B) Como trabalhar procurando o bem-estar comum.
- C) Como obter informações particulares dos hóspedes.
- D) Como arrumar o apartamento mais rápido sem precisar utilizar os EPI's.
- E) Como esconder drogas e utensílios para o uso de drogas utilizados pelos hóspedes.

QUESTÃO 20

Com relação à ética profissional, é correto afirmar:

- A) Se a empresa não tem comprometimento com o seu desenvolvimento profissional, também não é preciso se preocupar em ser eficiente no seu trabalho.
- B) Se todos os colegas têm um mesmo comportamento no hotel – mesmo que você considere errado e anti-ético – não irá se comportar de maneira diferente para não ser excluído do grupo.
- C) Se você perceber que há duas pessoas do mesmo gênero (casal homossexual) em um apartamento, não tratará o(s) hóspede(s) de maneira diferente, nem comentará o fato com outros colegas ou fora do ambiente de trabalho.
- D) Se você sofrer assédio sexual por parte do hóspede, levará em consideração aceitar a proposta dele(a) dependendo do valor oferecido e da sua disponibilidade de tempo.
- E) Se você sofrer assédio moral por parte de algum colega, a melhor maneira de resolver o problema é espalhar uma fofoca sobre ele(a) para revidar o constrangimento que lhe causou.

RASCUNHO

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. (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