

Texto 1

O ser humano não tem nada em seu corpo que o obrigue a realizar determinada tarefa. Se olharmos para os primeiros humanos, encontraremos um animal acuado na caverna e que sai esporadicamente para encontrar alimento. Ele é muito frágil: não tem pêlo suficiente para se proteger das mudanças climáticas, não tem asas para voar, não vive embaixo da água, não tem força (comparado a outros animais), não tem velocidade, não tem tamanho, couraça, veneno, presas e nem produz naturalmente seu próprio alimento. Poderíamos dizer que ele teria poucas chances de sobreviver. Entretanto, não só sobrevive, mas coloca a natureza, que no primeiro momento lhe era absolutamente hostil, a seu serviço. E como ele pode fazer isso? O que tem de biológico em seu corpo que lhe permite realizar o caminho da fragilidade para a dominação? Exatamente seu caráter pouco específico. Ele desenvolve um cérebro maior (em relação ao seu corpo) e mãos livres para manipular. São estes dois elementos morfológicos que, como ponto de partida, diferenciam os seres humanos de quaisquer outros animais. A partir destes elementos morfológicos, ele constrói elementos para facilitar sua sobrevivência e os aperfeiçoa constantemente. Porque vive em sociedade com outros que também têm cérebros e mãos, todos podem aprender. É nessa relação com a natureza e com os outros, que o ser humano cresce, desenvolve-se e adquire habilidades.

BOCK, Sílvio Duarte. *Orientação Profissional: a abordagem sócio-histórica*. São Paulo: Cortez, 2002. p. 73 -74.

QUESTÃO 01

Para construir o seu texto, o autor tomou como base, sobretudo, as:

- A) diferenças entre seres humanos e animais.
- B) influências do clima sobre a evolução do homem.
- C) características de defesa dos animais.
- D) habilidades especiais do cérebro humano.
- E) fases de evolução da espécie humana.

QUESTÃO 02

O texto acima concebe o ser humano como frágil e desprovido biologicamente de características especiais. Com base nessa concepção e na leitura do texto, pode-se afirmar que

- A) o ser humano teria mais chance de sobreviver, caso voasse ou tivesse presas para se defender.
- B) os elementos pêlo, couraça e veneno, ausentes no ser humano, são determinantes em outros seres que, por isso, sobrepujam-se ao homem.
- C) os primeiros humanos se extinguiram por não possuírem biologicamente mecanismos de defesa.
- D) a dominação do ser humano sobre a natureza decorre de seu caráter morfológico específico, característico a toda espécie animal.
- E) o desenvolvimento do cérebro e as mãos livres para manipular foram condições imprescindíveis ao desenvolvimento do ser humano.

QUESTÃO 03

Entre os argumentos utilizados pelo autor para defender o seu ponto de vista sobre a superação da fragilidade do ser humano, o que se mostra mais relevante é a

- A) pergunta retórica: “E como ele pode fazer isso?”
- B) analogia entre os primeiros humanos e os outros animais.
- C) oposição entre inespecificidade humana e determinação biológica animal.
- D) proposição acerca do desenvolvimento do cérebro e o uso das mãos.
- E) afirmativa de que o homem coloca a natureza a seu serviço.

QUESTÃO 04

“Se olharmos para os **primeiros** humanos, encontraremos um **animal** acuado na caverna e que sai esporadicamente para **encontrar** alimento”. Se esse fragmento do texto 1 fosse transcrito da fala em nível coloquial, algumas palavras sofreriam alterações fonéticas, como: primeiro → *primero*; animal → *animau*; encontrar → *encontrá*. A análise dessas alterações leva-nos a afirmar que:

- 1. Em *primero*, houve simplificação de um ditongo decrescente em vogal simples.
- 2. Em *animau*, houve substituição da consoante final por semivogal, formando um ditongo decrescente.
- 3. Em *encontrá*, houve queda de consoante final e deslocamento da sílaba tônica.

Está(ão) correta(s), apenas:

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

QUESTÃO 05

Sobre os recursos coesivos do texto, considere as seguintes afirmativas:

- 1. Em “**Se** olharmos para os primeiros humanos”, a conjunção destacada introduz uma condição.
- 2. Em “**no primeiro momento**”, a expressão destacada constitui referência temporal.
- 3. O trecho “**Entretanto**, não só sobrevive, mas coloca a natureza (...)” contrapõe-se ao segmento anterior, e a conjunção destacada introduz a oposição.
- 4. Em “**A partir** destes elementos morfológicos, ele constrói (...)”, a locução destacada representa uma referência de lugar.

Estão corretas, apenas:

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

**QUESTÃO 06**

Identifique, entre os fragmentos abaixo, aquele em que a palavra destacada recebe acento gráfico por razões de diferenciação com outra homófona, isto é, com outra palavra que tem o mesmo som.

- A) “Ele é muito frágil”.
- B) “Não tem pêlo suficiente para se proteger”.
- C) “O que tem de biológico em seu corpo que lhe permite realizar...”.
- D) “Exatamente seu caráter específico”.
- E) “Porque vive em sociedade com outros que também têm cérebros e mãos”.

**QUESTÃO 07**

No fragmento, “(...) ele constrói elementos para facilitar sua sobrevivência (...)”, o acento gráfico em “sobrevivência” justifica-se, porque devem ser acentuadas

- A) as palavras paroxítonas terminadas em a(s).
- B) as palavras proparoxítonas terminadas em ditongo crescente.
- C) as palavras paroxítonas terminadas em ditongos abertos.
- D) todas as palavras paroxítonas.
- E) as palavras paroxítonas terminadas em ditongo crescente.

**QUESTÃO 08**

Considere o fragmento: “O que tem o ser humano de biológico em seu corpo que lhe permite realizar o caminho da fragilidade para a dominação”. Reescreva-o colocando os segmentos sublinhados no plural e fazendo as outras alterações necessárias.

---

---

---

---

A reescritura do fragmento, considerando a norma escrita padrão, é:

- A) O que tem os seres humanos de biológico em seus corpos que lhes permitem realizarem o caminho da fragilidade para a dominação.
- B) O que têm os seres humanos de biológico em seus corpos que lhes permitem realizar o caminho da fragilidade para a dominação.
- C) O que tem os seres humanos de biológico em seu corpo que lhes permite realizar o caminho da fragilidade para a dominação.
- D) O que têm os seres humanos de biológico em seus corpos que lhes permite realizar o caminho da fragilidade para a dominação.
- E) O que tem os seres humanos de biológico em seu corpo que lhes permitem realizar o caminho da fragilidade para a dominação.

**QUESTÃO 09**

Os segmentos sublinhados no fragmento: “O que tem o ser humano de biológico em seu corpo que lhe permite realizar o caminho da fragilidade para a dominação”, possuem, respectivamente, o mesmo valor sintático-semântico em:

- A) teu corpo, o permite;
- B) corpo dele, o permite;
- C) teu corpo, permite a ele;
- D) corpo dele, permite a ele;
- E) corpo dela, permite a ela.

**QUESTÃO 10**

“Ele é muito frágil: não tem pêlo suficiente para se proteger das mudanças climáticas, não tem asas para voar, não vive embaixo da água, não tem força (comparado a outros animais), não tem velocidade, não tem tamanho, couraça, veneno, presas e nem produz naturalmente seu próprio alimento”.

Os dois pontos empregados no fragmento acima introduzem uma

- A) citação.
- B) explicação.
- C) enumeração.
- D) gradação.
- E) concessão.

**QUESTÃO 11**

Considere o verbete abaixo:

**Caráter**

[Do gr. *kharaktêr,eros*, através do lat. *charácter,éris*.

substantivo masculino

1. aspecto morfológico ou fisiológico utilizado para distinguir indivíduos em uma espécie ou espécies entre si.
2. traço distintivo de uma pessoa ou coisa.
3. qualidade peculiar; especificidade, cunho.
4. conjunto de traços psicológicos e/ou morais (positivos ou negativos) que caracteriza um indivíduo ou um grupo.
5. feitiço moral.
6. qualidade inerente a um indivíduo, desde o nascimento; temperamento, índole.
7. firmeza moral, coerência nos atos; honestidade.

(Dicionário Houaiss 2001 –

versão eletrônica, adapt.)

Agora releia o seguinte fragmento do texto 1: “E como ele pode fazer isso? O que tem de biológico em seu corpo que lhe permite realizar o caminho da fragilidade para a dominação? Exatamente seu **caráter** pouco específico. Ele desenvolve um cérebro maior (em relação ao seu corpo) e mãos livres para manipular”.

A palavra **caráter**, no fragmento acima, está empregada no sentido especificado no item de número

- A) 1.
- B) 2.
- C) 4.
- D) 6.
- E) 7.

*Texto 2*

**Formigas amigas**

Qualquer um que tenha um pequeno jardim em casa sabe o quanto são chatas as formigas que acabam com a folhagem, chegando a matar algumas plantas. No entanto, um estudo feito no Pará mostra que esses pequenos insetos não são tão maus como parecem.

Pesquisadores da ONG Ipam (Instituto de Pesquisa da Amazônia) estudaram o comportamento das saúvas em florestas secundárias da Amazônia. São áreas degradadas pelo homem e abandonadas em seguida, possibilitando o crescimento de uma nova floresta.

Apesar de as formigas acabarem com até 17% das folhas das plantas da região, o formigueiro que elas constroem ajuda no crescimento das raízes das árvores. Nas suas casas embaixo da terra, elas criam uma série de salas e compartimentos, onde depositam matéria orgânica e cultivam uma espécie de fungo. Assim ajudam a alimentar as árvores com nutrientes importantes.

Com essa mãozinha, as raízes mais finas chegam a crescer 50 vezes mais. Entre as espécies beneficiadas estão árvores comuns em vegetação secundária como a jurubeba e a embaúba.

*Superinteressante, abril/2004.*

**QUESTÃO 12**

O texto sugere que:

- A) as formigas são responsáveis pela revitalização das florestas secundárias.
- B) os formigueiros devem ser cultivados para revigorar os jardins.
- C) as formigas contribuem para a reconstituição das florestas secundárias.
- D) os formigueiros propiciam o surgimento de novas espécies de árvores.
- E) as formigas restabelecem 17% das florestas secundárias da Amazônia.

**QUESTÃO 13**

A expressão “com essa mãozinha” faz referência

- A) ao crescimento de árvores na floresta amazônica.
- B) aos benefícios assegurados ao homem pelos fungos.
- C) aos resultados alcançados pelos formigueiros.
- D) ao reconhecimento das formigas como elemento de preservação ambiental.
- E) à ajuda das formigas no cultivo de fungos nutritivos para as árvores.

**QUESTÃO 14**

O fonema /s/ é expresso, na grafia da língua portuguesa, de várias maneiras. Assinale a alternativa em que todas as letras destacadas representam na escrita o fonema /s/.

- A) A espécie de fungo começa a despertar o interesse dos estudiosos.
- B) As pesquisas recentes precisam de mais investimento.
- C) Os pesquisadores buscam a preservação ambiental.
- D) Os pequenos jardins das casas proporcionam distração.
- E) As formigas depositam matéria orgânica nos compartimentos.

**QUESTÃO 15**

“Com essa mãozinha, as raízes mais finas chegam a crescer 50 vezes mais”. Assinale a alternativa em que o diminutivo é formado com base na mesma regra que a palavra sublinhada.

- A) casinha.
- B) folhinha.
- C) raizinha.
- D) insetinhos.
- E) jardinzinho.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**QUESTÃO 16**

Sobre as atribuições do *order taker* analise as afirmativas abaixo

- 1. Responsabilizar-se pela arrumação e limpeza da área de bar/sala de espera.
- 2. Proporcionar aos hóspedes uma comunicação cortes, rápida e precisa durante atendimento telefônico.
- 3. Fazer um acompanhamento das atividades para certificar-se de que os pedidos dos hóspedes foram preparados e entregues com rapidez.
- 4. Recolher todo o equipamento de *room service* que foi levado aos apartamentos.
- 5. Elaborar plano de marketing para aumentar o número de cliente e a média do couvert.

Estão **corretas** as afirmativas:

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

**QUESTÃO 17**

Quais dos cargos a seguir podem ser encontrados em um restaurante?

- A) *Concierge, commis, order taker.*
- B) *Sommelier, hostess, governanta.*
- C) *Valete, concierge, sommelie.*
- D) *Sommelier, hostess, commis.*
- E) *Maitre, order taker, concierge.*

**QUESTÃO 18**

Associe os tipos de café da manhã aos itens que os compõem:

- 1. Café colonial
- 2. Café continental
- 3. Café americano
- 4. Café inglês

- ( ) Bebida quente (café, leite, chá, chocolate quente); Variedade de pães; Manteiga; Geléia e Mel.
- ( ) Suco de laranja, chá e/ou café, bacon, ovos, torradas, salsicha, tomates, cogumelos, *black pudding*, *baked beans*, ketchup.
- ( ) Bebidas quentes (café, chá, leite, chocolate); Sucos; Frutas frescas e em compotas; Variedade de pães; Frios; Cereais; Ovos; Panqueca ou *waffles*.
- ( ) Cucas, frios, pickles, pães, geléias, torta de maçã, nata, *waffles*, doces e tortas; vinho; Suco de uva natural; bebidas quentes; Salgados quentes; Salgados frios.

De cima para baixo, a sequência **correta** é:

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

**QUESTÃO 19**

Associe a 1ª coluna com a 2ª para descrever os utensílios e materiais de restaurante listados abaixo.

- 1. Sous plat
- 2. Cloche
- 3. Guéridon
- 4. Napperon
- 5. Galheteiro

- ( ) Também conhecido como cobre-manchas
- ( ) Pequena mesa auxiliar no restaurante
- ( ) Tampa de prata, de inox ou de acrílico para serviço de empratado. Ajuda a conservar a comida quente
- ( ) Conjunto utilizado para servir azeite e vinagre
- ( ) Utensílio que realça a beleza e elegância da mesa. Serve de base para os pratos que serão servidos.

De cima para baixo a sequência **correta** é:

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

**QUESTÃO 20**

Analise as afirmações abaixo sobre utensílios e materiais empregados no serviço de restaurante.

1. As louças mais pesadas e mais grossas agüentam melhor o calor, mas não necessariamente são as mais duráveis.
2. Depois de lavados os utensílios devem ser esterilizados com álcool 70% e panos que não solte fiapos.
3. Os utensílios de cobre ou prata que precisarem de produto apropriado para limpeza de mancha precisarão ser lavados novamente antes de guardados.
4. Uso de *racks* de lavagem apropriados ao tamanho da louça é indispensável para evitar quebras na máquina de lavar pratos.

Estão corretas as afirmativas:

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

**QUESTÃO 21**

No contexto empresarial, entende-se por inventário:

- A) A manutenção de um estoque adequado de materiais para as exigências do dia-a-dia da empresa.
- B) A quantidade de material solicitado pela cozinha durante um mês.
- C) O levantamento periódico das quantidades e dos valores de materiais em estoque para fins de controle e contabilidade.
- D) A comparação das informações constantes nas notas fiscais com as solicitações de material feitas pelo restaurante.
- E) A inspeção física das mercadorias no ato de recebimento.

**QUESTÃO 22**

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações a seguir sobre organização do trabalho do restaurante:

- ( ) Cabe ao responsável pela sala elaborar um plano de distribuição das mesas, estabelecendo as divisões das praças.
- ( ) As diversas praças são organizadas para facilitar o trabalho e proporcionar um melhor atendimento ao cliente.
- ( ) Um garçom designado para um praça fica proibido de atender a um chamado de outra praça.
- ( ) Os pedidos de carnes devem mencionar o ponto de cozimento: “Mal passado” ou “bem passada”; se nada constar na comanda, entende-se que a carne deve sair ao ponto.

De cima para baixo a seqüência correta é:

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

**QUESTÃO 23**

Ao registrar o pedido do cliente em uma comanda de papel o maître ou garçom deve ter os seguintes cuidados:

1. Separar os diferentes serviços (entrada, prato principal e sobremesa) com um traço na horizontal para que a equipe da cozinha entenda o pedido com mais facilidade.
2. Informar a hora em que foi extraída a comanda para poder controlar o tempo de saída do pedido da cozinha.
3. Extrair uma nova comanda cada vez que houver um novo pedido.
4. Anotar separadamente as bebidas das comidas, visto que, normalmente, as bebidas são solicitadas na copa, na cambuza ou no bar, enquanto as comidas são requeridas na cozinha.

Estão corretas as afirmativas:

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

**QUESTÃO 24**

Em se tratando de um restaurante gastronômico, é incorreto afirmar que este tipo de estabelecimento:

- A) Caracteriza-se pela alta rotatividade dos assentos em função do curto tempo das refeições.
- B) Conta com a presença de um *chef* de cozinha de renome.
- C) Geralmente possui um *sommelier*.
- D) Oferece para venda ao cliente a opção de *menu degustation*.
- E) É reconhecido pela grande inventividade do cardápio.

**QUESTÃO 25**

Coloque ‘D’ para indicar os serviços que são realizados à direita do cliente e ‘E’ para os serviços realizados à esquerda do cliente

- ( ) Serviço de todas as bebidas
- ( ) Serviço à inglesa direta
- ( ) Serviço de todos os pratos prontos.
- ( ) Serviço à francesa.
- ( ) Serviço e desembaraço dos pratos de pão.

De cima para baixo a seqüência correta é:

- A) D, E, E, E, D.
- B) E, D, D, D, E.
- C) D, E, D, E, E.
- D) E, D, E, D, D.
- E) D, D, E, D, E.

**QUESTÃO 26**

O serviço à francesa consiste em trazer:

- A) da cozinha as travessas já preparadas. Os pratos são colocados em frente aos clientes e, em seguida, o garçom se aproxima pelo lado esquerdo, servindo a comida diretamente da travessa para o prato.
- B) da cozinha as travessas já montadas com os respectivos talheres para o serviço. O garçom posiciona-se ao lado esquerdo do cliente para que ele se sirva.
- C) da cozinha o *guéridon* com as travessas e pratos até a mesa do cliente. A travessa é apresentada pela esquerda. Os pratos são montados no *guéridon* e depois servidos ao cliente pela direita.
- D) a comida já pronta em recipientes e travessas, mas com as peças inteiras, que são fatiadas em frente ao cliente.
- E) os pratos preparados diretamente na cozinha, colocando-os na mesa, na frente do cliente, pelo lado esquerdo.

**QUESTÃO 27**

Em relação ao serviço de *room service* é correto afirmar que:

- A) podemos encontrá-lo em hospitais.
- B) o empreendimento que o disponibiliza tem obrigação legal de oferecê-lo ao cliente 24h/dia.
- C) podemos encontrá-lo em restaurantes do tipo *fast-food*.
- D) o hóspede pode utilizar o *make up* para indicar suas preferências de café da manhã e hora do serviço.
- E) o garçom deve montar a bandeja com uma *mise en place* padrão a qual será utilizada para todos os tipos de pedidos.

**QUESTÃO 28**

Analise as afirmações abaixo sobre *mise en place*:

1. A *mise en place* do restaurante é uma tarefa realizada diariamente, no início de cada período de trabalho, pelos garçons e/ou *commis*, sob a supervisão do maître.
2. O funcionário responsável pela *mise en place* do aparador deve revisar e reabastecer os diferentes tipos de material, separando aqueles que não estiverem em bom estado de conservação.
3. *Mise en place* é um termo técnico utilizado exclusivamente pelos funcionários do serviço de sala.
4. A *mise en place* da mesa também é conhecida como *mise en place* de base.

Está(ão) incorreta(s) apenas

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

**QUESTÃO 29**

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações a seguir sobre história do restaurante:

- ( ) O uso moderno da palavra restaurante surgiu com o significado de "comida restauradora", quando um parisiense chamado Boulanger tornou-se conhecido por servir sopas restaurativas em sua taberna.
- ( ) O restaurante se firmou na França após a Revolução Francesa ter destituído a aristocracia. O contingente de cozinheiros desempregados fez com que os muitos serviços da nobreza anterior abrissem seu próprio restaurante.
- ( ) Antonin Carême, conhecido como o cozinheiro dos reis e o rei dos cozinheiros, provocou na Europa do século XIX uma revolução culinária ao se preocupar com a estética do prato.
- ( ) A empresa McDonald's, fundada pelos amigos Dick e Mac McDonald, instalou-se no Brasil em 1979, primeiramente em São Paulo.

De cima para baixo a seqüência correta é:

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

**QUESTÃO 30**

Considera-se um procedimento inadequado na preparação de lanche:

- A) Evitar o contato direto entre alimentos crus, semi-preparados e prontos para o consumo.
- B) Associar o fator temperatura ao fator tempo para garantir a eficácia do tratamento térmico dado ao alimento.
- C) Usar luvas para suprimir a lavagem das mãos.
- D) Acondicionar os alimentos enlatados em recipientes adequados após a abertura da embalagem original.
- E) Instituir medidas que garantam que o óleo e a gordura utilizados na fritura de alimentos se tornem fonte de contaminação química do alimento preparado.

**QUESTÃO 31**

Analise as afirmações a seguir sobre relacionamento interpessoal no trabalho e indique a alternativa incorreta:

- A) Relacionamento interpessoal é a interação de duas ou mais pessoas e está diretamente ligado à forma como cada um percebe, sente, e se manifesta em relação à outra.
- B) Empatia é uma atitude que precisa ser desestimulada entre as pessoas que trabalham no setor de serviço.
- C) A produtividade de um grupo está relacionada não somente a competência técnica e profissional de seus membros, mas também a suas habilidades interpessoais.
- D) A qualidade do serviço depende do bom relacionamento de trabalho entre os clientes internos.
- E) Um funcionário antipático pode gerar uma série de conseqüências desagradáveis e desfavoráveis à empresa

**QUESTÃO 32**

De acordo com as regras de etiqueta e as técnicas de serviço, o garçom não deve:

- A) apresentar a garrafa de vinho pelo lado direito do cliente numa posição tal que o rótulo possa ser identificado.
- B) limpar o gargalo da garrafa de vinho com um guardanapo de serviço, após extrair a rolha.
- C) oferecer um pouco de vinho, para degustação, à pessoa que o solicitou.
- D) servir o vinho primeiramente ao cliente que fez o pedido, depois às damas, e finalmente aos demais convidados da mesa.
- E) oferecer degustação de vinho também ao acompanhante masculino se a solicitação do vinho for feita por uma senhora.

**QUESTÃO 33**

Analisar as afirmações abaixo sobre técnicas de serviço de restaurante:

- 1. Quando houver clientes de diferentes sexos à mesa, o garçom deve servir os pratos primeiramente às mulheres.
- 2. As garrafas de água mineral não precisam ser abertas na mesa, à vista do cliente.
- 3. Nunca se retira um prato servido da mesa sem que todos os comensais tenham terminado de comer, exceto quando o cliente solicita.
- 4. Os copos devem ser retirados da mesa antes do serviço de café ou chá.

Está(ão) incorreta(s) apenas

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

**QUESTÃO 34**

Analisar as afirmações a seguir sobre escala de trabalho:

- 1. A escala de trabalho deve prever apenas as folgas semanais. Não é necessário incluir na escala os funcionários que estão de férias.
- 2. Segundo a Constituição Brasileira, a jornada de trabalho de um empregado pode ser de, no máximo, 8 horas diárias ou 44 horas semanais, salvo limite diferenciado em acordo coletivo ou convenção coletiva de trabalho.
- 3. O empregador com mais de 10 funcionários é obrigado a ter cartão-ponto, folha-ponto ou livro-ponto para controle do horário de trabalho.
- 4. O trabalhador é obrigado a anotar no livro-ponto o verdadeiro horário de início e término do trabalho diário, inclusive seus intervalos.
- 5. O trabalhador tem direito a uma folga semanal. Esta folga precisa ser no fim de semana antes dele completar as 44 horas semanais.

As únicas afirmações incorretas são:

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

**QUESTÃO 35**

As afirmações a seguir referem-se ao cardápio *table d'hotê*. Assinalar com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações abaixo:

- ( ) É um menu que apresenta opções limitadas.
- ( ) Cobra-se um preço único pela combinação: entrada, prato principal e sobremesa.
- ( ) Cada item do menu é cobrado individualmente
- ( ) É um tipo de menu tradicionalmente utilizado em festivais gastronômicos e datas comemorativas para facilitar a operacionalização do serviço.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

**QUESTÃO 36**

Analise as afirmações sobre controle de material e indique a alternativa **incorreta**.

- A) O controle de saída de material do almoxarifado para consumo deve ser feito por meio de comanda, sem a qual não seria entregue nenhum material pelo almoxarife.
- B) Inúmeras vezes ocorrem desperdício de materiais durante o processo de preparação das refeições. Nesses casos, devemos diferenciar as perdas normais das perdas anormais.
- C) O controlador pode ter a dupla tarefa de verificar quantidade de material e ao mesmo tempo verificar o estado de conservação, manutenção e qualidade dos itens.
- D) As bebidas necessitam de controle cotidiano, não só para aferir e contabilizar, mas também para substituir as que foram consumidas, mantendo o nível ideal de estoque.
- E) Ordem de compra é o documento emitido pelo almoxarifado ao setor de comprar quando o estoque se aproxima do nível mínimo.

**QUESTÃO 37**

Em relação às afirmações sobre tipos de serviço, assinale a alternativa **incorreta**.

- A) O serviço à inglesa pode ser direto ou indireto.
- B) Apesar de o serviço à inglesa ter sido utilizado até a década de 1980, hoje é raro encontrar restaurantes que o pratiquem.
- C) O serviço à americana também é conhecido como "diplomata".
- D) Para executar o serviço de empratado sofisticado com eficiência, em mesas de mais de dois clientes, o garçom precisa da ajuda de outros profissionais para levantar todos os *cloches* simultaneamente.
- E) Em qualquer tipo de serviço que o garçom monta o prato do cliente, o alimento principal deve ser colocado na parte do prato mais próxima do cliente.

**QUESTÃO 38**

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações abaixo:

- ( ) O trabalho de preparação do restaurante para o atendimento ao cliente inclui *mise en place* de sala, *mise en place* base, *mise en place* do aparador e *mise en place* dos carrinhos, quando houver.
- ( ) Ao trabalhar no *guéridon*, o garçom não deve voltar as costas ao cliente.
- ( ) Sempre que o cliente pedir peixe ou outro produto que exija talher especial, o garçom deve esperar solicitação do mesmo para substituição ou acréscimo do utensílio necessário ao serviço.
- ( ) No serviço à francesa sempre que se muda de serviço (entrada, prato principal, sobremesa) é necessário fazer a substituição dos pratos, o mesmo não acontece com o serviço à inglesa.

De cima para baixo, a seqüência **correta** é:

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

**QUESTÃO 39**

As reclamações do cliente no restaurante podem ser evitadas se a empresa

- A) desenvolve esforço mínimo para satisfazer as necessidades e expectativas do cliente.
- B) implanta sistema de aperfeiçoamento e promoção de empregados.
- C) não determina os padrões de serviço.
- D) desconsidera o estado de conservação dos produtos oferecidos ao cliente.
- E) oferece produtos ou serviços diferentes do estabelecido em contrato.

**QUESTÃO 40**

Analise as afirmações a seguir:

1. A brigada de um restaurante está relacionada ao tipo de atendimento e à categoria do empreendimento, embora alguns profissionais sejam comuns a todas as categorias de restaurantes.
2. No serviço de banquete deve-se prever 10% a mais de material, colocando-os em uso apenas em casos de necessidade.
3. Não há problemas em carregar copos com as mãos, desde que os dedos não sejam colocados dentro dos copos.
4. O conhecimento prévio e detalhado do local-sede do evento é imprescindível para realização de banquetes externos (*outside catering*).
5. Em se tratando de um banquete externo (*outside catering*), atenção especial deve ser dada ao transporte de alimentos.

Estão **corretas** as afirmativas:

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