

QUESTÃO 01

As atividades empresariais estão sujeitas a certos mandamentos de “o que não fazer” sobre tópicos específicos. Neste sentido, pode-se dizer que é correto quanto a uma conduta ética:

1. Omitir algumas informações quando for em benefício da empresa.
2. Ser claro e objetivo ao manter os registros.
3. Contribuir com o controle de água e outras matérias-primas da empresa.
4. Convencer os subordinados ou colegas a esconderem um erro cometido por você na empresa para se proteger.

Está(ão) correta(s) apenas:

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

QUESTÃO 02

Diante da crescente preocupação das empresas com o comportamento ético dos seus funcionários, é necessário:

1. ser comprometido com o seu próprio crescimento profissional, evitando ensinar aos novos funcionários as suas atividades.
2. ser um(a) profissional que defende os colegas do seu setor, indicando, se for preciso, as falhas de funcionários de outros setores à chefia.
3. ser um(a) profissional disciplinado(a) e pontual.

Está(ão) correta(s) apenas:

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

QUESTÃO 03

Ser um profissional ético envolve construir um relacionamento interpessoal saudável com colegas e clientes. Neste sentido, pode-se afirmar que é um comportamento correto:

- A) Aceitar a proposta para um encontro íntimo com um hóspede/cliente após o horário do trabalho.
- B) Comunicar ao setor de recursos humanos em caso de sofrer xingamentos e humilhação pública por parte de colegas ou clientes.
- C) Resolver o problema de relacionamento com o colega fora da empresa, pois o RH não deve se envolver neste assunto, marcando um horário específico para o “acerto de contas”.
- D) Revidar humilhações sofridas no trabalho, respondendo e discutindo com colegas de trabalho na frente dos clientes/hóspedes.
- E) Utilizar-se do seu cargo de porteiro para averiguar os pertences dos colegas, comunicando a todos da empresa detalhes da vida pessoal do(a) colega.

QUESTÃO 04

A preservação do meio ambiente tem sido preocupação crescente não só dos indivíduos, mas também das empresas. Neste sentido, pode-se dizer que uma postura correta envolve:

- A) Evitar o desperdício de materiais e energia.
- B) Deixar o controle da poluição a cargo apenas dos governantes.
- C) Satisfazer às nossas necessidades atuais mesmo colocando em risco as gerações futuras.
- D) Preocupar-se em seguir as normas ambientais da empresa em que trabalha é pouco importante, pois apenas os gerentes é que devem se ocupar disso.
- E) Preservar o meio ambiente tem pouca relação com integridade pessoal e cidadania.

QUESTÃO 05

Um meio ambiente sadio envolve a efetiva participação dos cidadãos e cidadãs em busca da preservação de uma boa qualidade de vida. Neste sentido, considere as afirmativas:

1. Consumir os recursos naturais com cautela e parcimônia.
2. Preocupar-se com os impactos do seu consumo nas demandas de matérias-primas, água e energia.
3. Utilizar e incentivar a coleta seletiva do lixo no seu trabalho, na sua residência e na sua comunidade.

Está(ão) correta(s):

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

RASCUNHO

QUESTÃO 06

A qualidade de vida de uma sociedade ou comunidade tem forte relação com a questão ambiental. Neste sentido, é correto afirmar:

- A) As empresas podem se instalar no lugar em que acharem mais conveniente para os seus negócios sem se preocuparem com os impactos ambientais.
- B) O dano ambiental causado por um determinado país não tem impacto sobre outros países.
- C) A legislação ambiental pode incentivar soluções sustentáveis estimulando as empresas que as adotem.
- D) As atividades humanas não afetam, nem direta nem indiretamente, a qualidade do meio ambiente.
- E) Para a instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de degradação do meio ambiente, os governos não precisam exigir um estudo prévio de impacto ambiental por parte das empresas.

QUESTÃO 07

Existem alguns fatores que influenciam a percepção de qualidade do serviço por parte do cliente. Neste sentido, analise as afirmativas:

- 1. A qualidade do serviço pode variar de acordo com o tipo de pessoa, pois as expectativas de cada indivíduo são diferentes.
- 2. Na prestação de serviços, é preciso priorizar aquilo que o cliente considera mais importante.
- 3. Se um funcionário da portaria, por exemplo, proporciona um mau atendimento a um número razoável de clientes, a clientela tende a generalizar suas experiências, passando a achar que os outros porteiros também são ruins.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 08

Para a prestação de serviços de qualidade, é necessário considerar todos os “momentos da verdade”. São exemplos de momentos da verdade:

- 1. Uma ligação telefônica.
- 2. Um pedido de informação.
- 3. A interação do cliente com os funcionários da empresa.
- 4. Os serviços de entrega.

Estão corretas:

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

QUESTÃO 09

No setor de portaria alguns fatores contribuem para determinar a qualidade dos serviços. Neste sentido, é correto afirmar que:

- A) a conservação e organização do ambiente físico da portaria é irrelevante, pois isto não influencia a percepção do cliente.
- B) ouvir com atenção às solicitações do(a) cliente e respondê-lo(a) com polidez.
- C) cuidar da própria aparência e apresentação não contribui para a melhor percepção do cliente sobre a empresa.
- D) ao saber que haverá um grupo numeroso de pessoas chegando à empresa, o porteiro deve exercer seu trabalho da mesma maneira que em dias de pouco movimento.
- E) os procedimentos da portaria nunca podem ser alterados, mesmo que isto signifique a formação de filas, pois o cliente sempre pode esperar.

QUESTÃO 10

Sobre a qualidade no atendimento ao público existem alguns cuidados que devem ser tomados pelos(as) funcionários(as). Assim, está correta a alternativa:

- A) Se existe um departamento de reclamações na empresa, alguém está cuidando do cliente, por isso você pode continuar com o seu trabalho e não se preocupar com ele (o cliente).
- B) O prestador de serviços pode agir da mesma forma com qualquer pessoa e em qualquer situação, pois a qualidade de serviços não está nos detalhes.
- C) Qualquer pessoa que esteja em contato direto com o cliente deve sentir-se responsável por ver as coisas do ponto de vista do cliente e fazer o que seja possível para satisfazer suas necessidades.
- D) Os funcionários que estão lidando com os “momentos da verdade” têm poucas chances de gerar uma boa (ou má) impressão nos clientes.
- E) Se o pessoal de serviço for apático ou pouco cooperativo não influenciará a percepção do cliente sobre a empresa.

RASCUNHO

QUESTÃO 11

Alguns cuidados podem ser considerados de importância crítica para a percepção do cliente sobre a qualidade de um serviço. Neste sentido, pode-se afirmar que é correto:

- A) Dar atenção total à situação enfrentada, sobretudo quando há algum episódio grave ou de tensão ocorrendo no ambiente.
- B) Cumprimentar o cliente cordialmente é desnecessário, pois as pessoas, hoje em dia, estão acostumadas a não ouvirem coisas como: “bom dia”, “boa tarde”, “posso ajudá-lo?”.
- C) Ao presenciar uma situação de crise (como uma discussão grave) o porteiro não precisa se preocupar em acalmar o cliente, pois isto não é sua obrigação.
- D) Pensar primeiro nas suas prioridades pessoais e profissionais, depois na dos seus colegas e, por último, nas prioridades do cliente.
- E) Estar atento e disposto a ajudar é pouco importante para que o cliente sinta que o serviço da empresa é de qualidade superior.

QUESTÃO 12

A qualidade no atendimento ao público pode ter consequências não apenas imediatas. Portanto, é correto afirmar:

- A) O cliente se torna fiel a uma empresa apenas por conta do preço dos produtos ou serviços.
- B) O serviço de qualidade superior leva o cliente a dizer a outras pessoas sobre esta experiência positiva.
- C) O cliente satisfeito com o bom atendimento, não costuma voltar para comprar mais.
- D) As empresas conhecidas pela excelência dos seus serviços nunca são lucrativas.
- E) As empresas que valorizam a qualidade no atendimento costumam ser despreocupadas com a qualidade de vida dos seus próprios funcionários.

QUESTÃO 13

Faz parte da atividade profissional a existência de oportunidades de risco. Por isso, é fundamental que a organização tome algumas providências relativas à prevenção de riscos. Sobre isto, pode-se dizer que é correto:

- A) Avaliar os riscos e a exposição dos trabalhadores a estes.
- B) Não promover a rotatividade de tarefas e de turnos.
- C) Treinar para promover hábitos saudáveis é desnecessário, pois os funcionários continuarão com maus hábitos.
- D) Como funcionários experientes já sabem como se proteger, a empresa não precisa fornecer equipamentos de proteção individual a estes funcionários.
- E) O mapeamento de riscos é desnecessário, principalmente em empresas com muitos funcionários e uma estrutura física de grande porte.

QUESTÃO 14

A fim de promover a saúde dos trabalhadores, algumas empresas mantêm o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). É correto afirmar que faz(em) parte dos cuidados deste programa:

- 1. Realizar atividades que orientem sobre a prevenção do alcoolismo, tabagismo e do uso de drogas.
- 2. Orientar os funcionários sobre higiene pessoal e do ambiente.
- 3. Influenciar a orientação sexual dos funcionários.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 15

Com relação à prevenção de acidentes no ambiente de trabalho, é correto afirmar:

- A) O funcionário deve utilizar o EPI apenas se estes não gerarem desconforto.
- B) Os equipamentos de proteção somente deverão ser disponibilizados aos trabalhadores após a introdução de um programa de orientação quanto à importância do correto uso e conservação destes.
- C) O uso e a higiene inadequados do EPI jamais podem gerar problemas como infecções e reações alérgicas.
- D) A empresa (empregadora) nunca poderá ser responsabilizada por negligência ou omissão com relação à segurança do trabalhador.
- E) Os equipamentos de proteção individual podem ser entregues ao funcionário sem nenhuma avaliação do risco a que o mesmo está submetido.

QUESTÃO 16

Sobre a prevenção de incêndios, é correto afirmar que:

- A) o jato de extintores, geralmente, deve ser direcionado para as chamas e não para a base do fogo.
- B) limpeza e ordem nos ambientes de trabalho têm pouca relação com a prevenção de propagação de princípios de incêndio.
- C) a partir do conhecimento da natureza da origem do fogo é que se deve decidir qual meio de extinção a ser utilizado adequadamente.
- D) materiais combustíveis (ainda não em combustão) não precisam ser afastados durante um incêndio.
- E) os acessos até os meios de extinção não precisam estar sempre livres e desimpedidos.

QUESTÃO 17

As atribuições e serviços da portaria envolvem:

1. Receber e entregar encomendas.
2. Preencher corretamente todos os registros ao receber e entregar documentos, objetos e chaves.
3. Observar intensamente (mesmo que precise ser indiscreto) a entrada e saída das pessoas, para chamar a polícia sempre que desconfiar de casos suspeitos.
4. Prestar informações ao público.

Estão corretas apenas:

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

QUESTÃO 18

No caso dos porteiros que atuam na portaria social de hotéis, alguns cuidados especiais devem ser tomados na organização de suas tarefas. Está correto afirmar:

- A) Antes de preencher uma mensagem para o hóspede, a portaria deve verificar se a pessoa solicitada está de fato registrada como hóspede do hotel.
- B) Ao anotar o conteúdo de uma mensagem o mais importante é fazê-lo de forma rápida sem se preocupar se a letra está ou não legível.
- C) Quando chegar correspondência dirigida ao hóspede, a portaria social não precisa registrar a hora e o dia em que a mesma chegou.
- D) Se alguma encomenda chegar após a saída do hóspede do hotel, a portaria não pode fazer mais nada, descartando-a.
- E) Se o hotel permitir a guarda de bagagem do hóspede, a portaria pode guardá-la, mas sem preencher etiqueta de identificação ou colocar lacre apropriado.

QUESTÃO 19

O porteiro, em muitas empresas, também é responsável pelo controle da entrada de serviço. Sobre este trabalho, pode-se afirmar que é correto:

- A) Fazer amizade com fornecedores, dando-lhes condições especiais de acesso à empresa.
- B) Adaptar as regras de revista e procedimentos de segurança de acordo com o que julgar mais justo, sem autorização do seu superior.
- C) Informar imediatamente ao serviço ou chefe de segurança quando houver uma pessoa não autorizada e suspeita andando furtivamente no estacionamento da empresa.
- D) Fazer o controle e registro de entradas e saídas de pessoas externas à empresa apenas quando o movimento permitir.
- E) Anotar recados apenas quando julgar que forem importantes, pois o bom porteiro não precisa registrar nada por escrito, apenas memorizar.

QUESTÃO 20

O serviço de portaria demanda alguns cuidados por parte dos funcionários. Neste sentido, analise as afirmativas:

1. Encaminhar com atenção e cuidado todas as encomendas e correspondências recebidas, evitando mal entendidos e constrangimento.
2. Guardar as encomendas, documentos e correspondência em lugares diferentes em cada dia para evitar trocas ou perdas.
3. Quando alguém avisar sobre a espera de uma encomenda urgente ou importante, informar o interessado mais rapidamente possível quando da chegada da mesma.
4. Nunca abrir correspondências ou encomendas dos outros, mas encaminhá-las intactas ao seu devido destinatário.

Estão corretas apenas:

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

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