

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 01

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 02

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 03

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 04

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 05

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 06

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 07

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 08

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 09

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 10

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 11

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 12

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 13

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 14

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 15

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 16

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 17

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 18

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 19

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 20

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

QUESTÃO 21

Existem alguns cuidados gerais de limpeza e conservação de instalações. Pode-se dizer que é **correto**:

- A) Limpar primeiramente as partes altas (tetos, roda-tetos) para, em seguida, limpar móveis e o chão.
- B) Utilizar sempre o espanador e nunca o pano úmido para limpeza de móveis e objetos.
- C) Diluir os produtos químicos da forma que julgar ideal para que estes possam render mais.
- D) Na limpeza no espelho não é preciso enxugá-lo depois da aplicação de produto específico.
- E) Para limpar o vaso sanitário, basta passar água sanitária por dentro e enxaguar em seguida.

QUESTÃO 22

Pode-se afirmar que são atividades da limpeza:

1. Tirar o pó de certas superfícies.
2. Lavar com água certas superfícies, conforme a variedade de acabamentos.
3. Limpar andares (corredores) e áreas comuns.

Está(ão) **correta(s)**:

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

QUESTÃO 23

A correta utilização dos produtos químicos é fundamental para a devida higienização dos ambientes. Neste sentido, pode-se afirmar que é **correto**:

- A) Manusear produtos químicos sem utilização de luvas.
- B) Utilizar os produtos específicos para cada fim, diluídos da maneira correta, para que o produto haja de maneira eficaz.
- C) Usar o mesmo pano para aplicar os diferentes produtos químicos.
- D) Limpar os objetos cromados com água e detergente comum, não sendo necessário enxugá-los ao final.
- E) Misturar sempre um produto mais cheiroso a outros produtos químicos para deixar o ambiente perfumado.

QUESTÃO 24

Uma das funções dos produtos químicos é matar germes e bactérias que podem contaminar as pessoas. Por isso, é **correto** afirmar que:

- A) O mesmo produto multiuso utilizado para limpar vidros e espelhos também pode ser usado para limpar vasos sanitários.
- B) Para matar germes e bactérias usar uma solução diluída não é suficiente.
- C) Na limpeza do telefone é adequado passar um pano úmido no bocal com um desinfetante germicida.
- D) Produtos químicos de cor vermelha limpam melhor do que os produtos de cor azul.
- E) É adequado misturar dois produtos químicos para deixar o produto mais eficiente e desinfetar melhor o ambiente.

QUESTÃO 25

O manuseio de produtos químicos requer alguns cuidados para a segurança do próprio funcionário. Neste sentido, analise as afirmativas:

1. As luvas são apenas necessárias se o funcionário observar algo “estranho” (como sangue ou fluidos corporais).
2. Dependendo da área a ser higienizada e dos produtos químicos utilizados é necessário utilizar óculos de proteção.
3. Para manusear produtos corrosivos basta ter mais cuidado ao abrir a embalagem, mas não é necessário utilizar EPI’s (Equipamento de Proteção Individual) específicos.

Está(ão) **correta(s)**:

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

RASCUNHO

QUESTÃO 26

Os utensílios e equipamentos de limpeza são importantes para complementar a ação dos produtos químicos. Com relação aos utensílios, analise as afirmativas:

1. O papel da vassoura é remover partículas grandes de sujeiras de pisos duros.
2. Os baldes de plásticos não enferrujam e são os mais baratos, mas eles riscam, acumulando sujeiras nas arranhaduras.
3. As melhores escovas possuem juntas em forma de “U” para que possam ser usadas em diversos ângulos.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 27

Para o manuseio apropriado de utensílios de limpeza é preciso tomar alguns cuidados. Pode-se afirmar que é correto:

1. Manusear os baldes com cuidado para que não deixem rastros no piso, nem danifiquem móveis e paredes.
2. Os esfregões devem ser lavados depois de usados, mas não se deve aplicar alvejantes porque estes desintegram as fibras.
3. Os rodos de janela que possuem cabo telescópico (que se articula em uma espécie de “braço”) são excelentes para limpeza de uma janela exterior.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 28

Os equipamentos de limpeza exigem do funcionário alguns conhecimentos sobre sua finalidade e manuseio. Neste sentido, é correto afirmar que:

- A) O aspirador de pó é um equipamento que, em geral, produz elevado ruído, por isso deve ser utilizado nos horários de menor presença de pessoas, conforme determinado pela chefia do setor.
- B) Equipamentos de limpeza ligados na energia elétrica não precisam ser desligados ao concluir o serviço.
- C) Para remover acabamentos, polir pisos e lixar pisos de madeira, as enceradeiras são pouco apropriadas.
- D) O(A) funcionário(a) de limpeza pode decidir quando fazer a manutenção preventiva dos equipamentos, sem precisar consultar a chefia do setor.
- E) Ao operar equipamentos de limpeza ligados à energia elétrica, é desnecessário o(a) funcionário(a) de limpeza utilizar calçados de piso emborrachados.

QUESTÃO 29

Na organização e limpeza dos móveis alguns cuidados devem ser tomados. Pode-se afirmar que é correto:

- A) Aplicar um limpador multiuso concentrado sobre os móveis.
- B) Utilizar um pano levemente úmido para limpar as superfícies, levantando os objetos com cuidado e colocando tudo de volta ao lugar onde estava.
- C) Espanar a superfície dos móveis, sem utilizar pano úmido para retirar a poeira.
- D) Retirar documentos de cima dos móveis para realizar a limpeza e depois colocá-los em lugar que julgar mais apropriado.
- E) Se houver algum equipamento ligado sobre os móveis (computador, *notebook* e impressoras), desligá-los, por iniciativa própria, antes de fazer a limpeza.

RASCUNHO

QUESTÃO 30

Durante o processo de limpeza, algumas vezes, é necessário deslocar alguns móveis. Sobre isto pode-se afirmar que é correto:

- A) Puxar armários com livros dentro – ainda que estejam bastante pesados – pois esta é uma obrigação do pessoal de limpeza.
- B) Deslocar mesas que estejam com computadores, *notebooks* e impressoras ligadas sobre elas.
- C) Mudar os móveis de lugar apenas quando autorizada(o) pela chefia e movimentando-os com cuidado para não arranhar o piso, nem danificar equipamentos eletrônicos.
- D) Puxar as cadeiras mesmo se as mãos/luvas não estiverem limpas e higienizadas, pois depois as cadeiras podem ser lavadas.
- E) Movimentar arranjos e objetos pessoais que estão em cima da mesa para indicar que foi feita uma limpeza geral do lugar.

QUESTÃO 31

Para a limpeza de móveis e máquinas é importante ter conhecimento geral sobre o uso adequado de alguns materiais. Neste sentido, é correto afirmar que:

- A) Desodorizadores, se usados de forma adequada, podem melhorar a imagem de um estabelecimento.
- B) Os produtos para limpeza de ralos são simples de usar, podendo ser aplicados por qualquer funcionário(a).
- C) Os produtos abrasivos podem ser utilizados em banheiras, *boxes* de fibra de vidro e porcelana.
- D) Os produtos para limpeza e polimento de metais são completamente dispensáveis, devendo-se utilizar apenas pano úmido.
- E) Os solventes – usados para limpar superfícies que estão muito sujas de graxa ou óleo – não afetam a pintura de acrílico e metais.

QUESTÃO 32

Na limpeza de vidros, lustres e espelhos existem alguns cuidados específicos. Pode-se afirmar que é correto:

- A) Na limpeza de espelhos não é preciso se preocupar em enxugar completamente a superfície.
- B) Para a limpeza de vidros, espelhos, plásticos e tela de TV, em geral, usa-se o mesmo produto de limpeza multiuso.
- C) Para a limpeza dos lustres, independentemente do tipo e acabamento, deve-se passar um produto detergente, esfregar e enxugar.
- D) A limpeza de janelas de vidro pode ser feita sob o sol forte, pois assim o funcionário não precisará passar o rodo para secar a janela.
- E) A limpeza exterior de janelas em edifícios altos pode ser feita pelo próprio funcionário de limpeza, sem que seja necessário treinamento específico nem equipamentos de segurança.

QUESTÃO 33

A limpeza de instalações sanitárias exige bastante cuidado. Sobre isto, é correto afirmar que:

- A) os produtos ácidos para a limpeza do vaso sanitário podem entrar em contato com as instalações de metal, especialmente as de cromo.
- B) os produtos de limpeza específicos para o banheiro podem ser utilizados em pisos e paredes, inclusive pisos de pedra e ladrilho.
- C) para a limpeza das instalações sanitárias devem ser utilizados produtos específicos, diluídos da maneira indicada pelo fabricante.
- D) para a limpeza interna do vaso sanitário é desnecessário utilizar luvas e escova.
- E) antes de iniciar a limpeza do vaso sanitário não é preciso dar descarga.

QUESTÃO 34

Sobre a remoção de lixos e detritos, analise as afirmativas abaixo:

1. Os sacos de lixo devem ser transportados devidamente fechados (amarrados ou lacrados).
2. Na remoção de lixos e detritos podem-se carregar, ao mesmo tempo, roupas sujas e lixo dos cestos dos banheiros.
3. A remoção do lixo deve se feito em sacos específicos para este fim, separando-se quando há tipos diferentes de agentes contaminantes ou quando há coleta seletiva do lixo.

Está(ão) correta(s):

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

RASCUNHO

**QUESTÃO 35**

Um dos benefícios da correta remoção de lixo é manter sob controle a manifestação de pestes. Para isso, pode-se afirmar que são cuidados essenciais:

1. Manter sempre a área limpa, removendo e descartando todo o lixo com frequência.
2. Usar tela nas áreas onde os insetos sejam predominantes.
3. Manter as instalações em boas condições de manutenção.
4. Ter um programa de substâncias químicas para o controle de pestes para livrar-se adequadamente de todos os insetos.

Estão corretas:

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

**QUESTÃO 36**

Quem trabalha na área de limpeza precisa ter algumas noções sobre higiene e segurança do trabalho. Neste sentido, pode-se afirmar que:

1. uma das formas de contágio com patógenos (agentes causadores de doenças) é o contágio direto (tais como por vias respiratórias e pele).
2. as dermatoses do trabalho (alteração da pele) podem ser desenvolvidas em profissionais como domésticas, lavadeiras e de limpeza geral.
3. uma das formas de se prevenir do contágio com patógenos é utilizar corretamente os EPI's (Equipamentos de Proteção Individual).

Está(ão) correta(s):

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

**QUESTÃO 37**

Com relação à higiene e segurança do trabalho, analise as afirmativas:

1. A higiene do trabalho procura antecipar e avaliar os fatores de riscos ambientais originados no posto de trabalho.
2. A higiene do trabalho envolve o reconhecimento de todos os fatores que podem causar enfermidade, prejuízos para a saúde ou bem-estar dos trabalhadores.
3. A segurança do trabalho deve ser promovida pela empresa, mas precisa contar com o comprometimento do trabalhador que deve ser responsável pelos seus atos.

Está(ão) correta(s):

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

**QUESTÃO 38**

Para aumentar a segurança do trabalho no setor de limpeza é preciso estar atento para o controle de alguns riscos. Neste sentido:

1. Utilizar corretamente os EPI's pode evitar contaminações por microorganismos (bactérias, fungos, etc.).
2. A manipulação descuidada de produtos químicos (de limpeza) pode causar uma ação tóxica sobre o organismo.
3. Utilizar sapatos emborrachados evita quedas em pisos escorregadios.

Está(ão) correta(s):

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

RASCUNHO

QUESTÃO 39

Para a prestação de um serviço de qualidade é importante considerar alguns fatores. Neste sentido, é correto afirmar:

- A) Como o cliente precisa estar presente no local onde é prestado o serviço, é fundamental que os aspectos físicos do ambiente (sua limpeza, arrumação e mobiliário) estejam em perfeita ordem.
- B) Como a qualidade do serviço só depende de quem trabalha diretamente (face a face) com o cliente, o setor de limpeza tem pouca influencia sobre isto.
- C) Se o local a ser limpo não é frequentemente visto pelos clientes, pode ser limpo com menos cuidado.
- D) O cliente nunca compara experiências anteriores ou em outras empresas, por isso a limpeza não precisa estar melhor do que a da empresa concorrente.
- E) A limpeza da empresa onde atuo influencia muito pouco a vontade do cliente em retornar à mesma.

QUESTÃO 40

A qualidade em serviços tem algumas características próprias. Sobre isto, analise as afirmativas abaixo:

1. Na prestação de um serviço não dá para voltar no tempo e consertar o que estava errado, por isso, é fundamental causar sempre uma boa “primeira impressão”.
2. Devido a vários fatores, a qualidade dos serviços não costuma ser exatamente igual todos os dias.
3. Em serviços, como não é possível checar e corrigir as falhas antes de prestar o serviço ao cliente, é importante sempre realizar o seu trabalho da melhor maneira possível.

Está(ão) corretas:

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