

TEXTO 1

**Quando a linguagem culta é um fantasma**

Antes de entrar no exame dos modos de uso da linguagem dos jovens, é preciso estabelecer que, em qualquer idioma, há vários níveis de expressão e comunicação: coloquial, culto, profissional, técnico, acadêmico, formal etc. As diferenças entre esses níveis são evidentes, por isso parecem facilmente demarcáveis. Basta comparar, por exemplo, a fala de estudantes com a fala de um juiz em sua tribuna ou a de um professor em uma conferência na universidade.

Assim, as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais e distantes de sua experiência de comunicação cotidiana. No seu grupo – e aí é que vive a maior parte de seu tempo – certamente ele não sente o menor embaraço para dizer o que quer e entender o que os amigos falam. A comunicação se faz à perfeição, sem quaisquer ruídos: "Sábado vou dar um chego lá na tua baia, ta?" E a resposta vem logo, curta e precisa: "Falo!" Vê se leva o Beto junto. Faz tempo que ele não pinta lá. Depois a gente sai pra dar uma banda".

Esse é o nível da linguagem de seu grupo. Um nível meio galhofeiro e rico de tons que ele domina galhardamente. Está como um peixe dentro de seu elemento natural. Movimenta-se com segurança, muito consciente de sua capacidade de comunicação.

As dificuldades que experimenta – e que o fazem inseguro – estão na aprendizagem da língua "ensinada na escola": a língua culta. Essa, representa para ele um obstáculo intransponível, uma coisa estranha que o assusta. E é fato compreensível. Para o jovem habituado à linguagem de seu grupo, à gíria, ao jargão de seus companheiros de idade e de interesses, a norma culta surge como um fantasma, um anacronismo com o qual não consegue estabelecer uma convivência amistosa. Se passa todo o tempo a dizer "tu viu", "eu vi ela", "me dá a caneta", "as redação", como irá, nos 50 minutos da aula de português, alterar seu comportamento linguístico e aceitar sem relutância que o certo é "tu viste", "eu a vi", dá-me a caneta", "as redações"?

A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora. É, pensando bem, quase uma violência que se comete contra a espontaneidade da linguagem dos jovens, principalmente quando o professor não é suficientemente esclarecido para dar-lhes a informação tranquilizadora de que todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio e para explicar-lhes, enfim, por que a escola trabalha preferencialmente o nível linguístico da norma culta. Isso os tiraria da situação constrangedora em que se acham metidos e que se manifesta mais ou menos assim: "Não sei como é que não consigo aprender português!"

(Lourival Viana. Quando a linguagem culta é um fantasma. *Correio do Povo*. 7/8/1983. Adaptado).

QUESTÃO 01

O Texto 1, em sua dimensão global, argumenta em favor:

- A) dos modos de uso da linguagem dos jovens, desde que sigam a norma culta da língua.
- B) dos níveis formais da língua, níveis distantes da comunicação cotidiana.
- C) da flexibilidade das línguas para adequar-se a seus contextos de uso.
- D) do ensino sistemático do nível linguístico da norma culta nas escolas.
- E) do uso, pelo jovem, da gíria e do jargão próprios de seu grupo.

QUESTÃO 02

Entender um texto supõe o reconhecimento do tipo e do gênero em que ele se enquadra. Os sentidos e as intenções expressos pelo texto em análise decorrem, também, do fato de ele ser um texto:

- A) narrativo, com personagens, ações, cenas, enredo e desfecho bem definidos.
- B) expositivo: alguns princípios teóricos são trazidos à tona para fundamentar a reflexão sobre um determinado ponto.
- C) injuntivo, no sentido de que dá ao leitor 'instruções' de como ele deve agir para chegar a um resultado.
- D) opinativo, centrado nas convicções pessoais do autor e em dados de sua experiência privada.
- E) descritivo, desenvolvido em torno da visão de um objeto, apresentado de forma estática e uniforme.

QUESTÃO 03

Segundo o texto em análise, a principal orientação que o professor de Português deveria dar a seu aluno está resumida no seguinte trecho:

- A) "as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais e distantes de sua experiência de comunicação cotidiana".
- B) "Para o jovem habituado à linguagem de seu grupo, à gíria, ao jargão de seus companheiros (...), a norma culta surge como um fantasma".
- C) "A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora".
- D) "todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio".
- E) "a escola trabalha preferencialmente o nível linguístico da norma culta".

QUESTÃO 04

Releia o trecho: “A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora”. Por esse trecho, se poderia concluir que:

- A) a linguagem do meio social exerce sobre a linguagem da escola um poder quase incontrolável.
- B) a escola não se capacita para opor-se aos usos, cada vez mais frequentes, de palavras estrangeiras.
- C) os usos linguísticos da população que chega à escola cedem, inteiramente, à força coercitiva da escola.
- D) os alunos que vêm de fora, de outros meios sociais, têm dificuldade de fazer oposição às orientações da escola.
- E) à escola cabe opor-se, com força e coerção, aos usos linguísticos que procedem de outros meios sociais.

QUESTÃO 05

Na visão do autor, para o aluno, ‘a norma culta’ parece um fantasma porque:

- A) os professores parecem violentos em sua maneira de atuar em sala de aula.
- B) essa norma é alheia à experiência cotidiana do aluno como usuário da língua.
- C) a escola se rebela contra os ruídos próprios da linguagem dos jovens.
- D) os alunos não se convencem de sua incapacidade de comunicação.
- E) a escola não consegue criar uma convivência amistosa entre mestres e alunos.

QUESTÃO 06

No trecho: “todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio”, a expressão sublinhada:

- A) tem um valor semântico de causalidade; igual àquele outro da expressão ‘uma vez que’.
- B) denota um sentido de ‘finalidade’; ‘a fim de’ é uma outra opção para esse contexto.
- C) expressa condicionalidade; poderia ser substituída pela conjunção ‘se’.
- D) é um conectivo inter-oracional com valor semântico de concessão.
- E) constitui um marcador aditivo que indica o acréscimo de um novo argumento.

QUESTÃO 07

A escolha das palavras de um texto representa uma das condições fundamentais para a expressão de seu sentido. Analise os fragmentos abaixo e os comentários entre parênteses acerca da significação das palavras sublinhadas.

1. As diferenças entre esses níveis são (...) facilmente demarcáveis; (quer dizer, são facilmente discrimináveis).
2. “Um nível meio galhofeiro (...) e rico de tons que ele domina galhardamente”; (quer dizer, ele domina bravamente).
3. “A força coercitiva da escola é pouca”; (quer dizer, o poder que a escola tem de impor, de reprimir, de coagir).
4. “a norma culta surge como um fantasma, um anacronismo”; (quer dizer, surge como algo ambíguo).

Estão corretos os comentários em:

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

QUESTÃO 08

Observe o trecho: “a norma culta surge [para o jovem] como um fantasma, um anacronismo com o qual não consegue estabelecer uma convivência amistosa”. A opção pelo uso da preposição antes do relativo é devida à regência dos termos desse segmento. Também está correta a escolha da preposição na alternativa seguinte:

- A) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo ao qual o jovem não consegue se livrar.
- B) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo do qual o jovem não consegue se submeter.
- C) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo do qual o jovem não consegue explicar.
- D) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo no qual o jovem não consegue se reconhecer.
- E) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo no qual o jovem não consegue refutar.

QUESTÃO 09

O Texto 1 fala em que: “há vários níveis de expressão e comunicação”. O verbo ‘haver’, de acordo com a norma culta, adota certas restrições de concordância. Assim, a alternativa em que a concordância desse verbo está correta é:

- A) Em todas as línguas, devem haver diferentes níveis de expressão e comunicação.
- B) Em todas as línguas, sempre houveram diferentes níveis de expressão e comunicação.
- C) Se não houvessem diferentes níveis de expressão e comunicação, o uso da linguagem seria bem mais difícil.
- D) Os diferentes níveis de comunicação não haviam sido mal entendidos se a gramática não fosse tão inconsistente.
- E) Haviam, na época do Descobrimento, centenas de línguas indígenas faladas no território brasileiro.

QUESTÃO 10

Uma relação de causa e consequência pode ser vista no seguinte trecho do Texto 1:

- A) “é preciso estabelecer que, em qualquer idioma, há vários níveis de expressão e comunicação”.
- B) “As diferenças entre esses níveis são evidentes, por isso parecem facilmente demarcáveis”.
- C) “as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais”.
- D) “Não sei como é que não consigo aprender português!”
- E) “[o jovem] Está como um peixe dentro de seu elemento natural”.

TEXTO 2

As falhas da gramática tradicional são, em geral, resumidas em três grandes pontos: sua inconsistência teórica e falta de coerência interna; seu caráter predominantemente normativo; e o enfoque centrado em uma variedade da língua, o dialeto padrão (escrito), com exclusão de todas as outras variantes.

Todos os três pontos merecem atenção cuidadosa; só teremos uma gramática satisfatória como base para o ensino quando os três estiverem devidamente repensados. Assim, a gramática deverá, primeiro, colocar em seu devido lugar as afirmações de cunho normativo: não necessariamente suprimindo-as, mas apresentando o dialeto padrão como uma das possíveis variedades da língua, adequada em certas circunstâncias e inadequada em outras (é tão “incorreto” escrever um tratado de Filosofia no dialeto coloquial quanto namorar utilizando o dialeto padrão). Depois, a gramática deverá descrever pelos menos as principais variantes (regionais, sociais e situacionais) do português brasileiro, abandonando a ficção, cara a alguns, de que o português do Brasil é uma entidade simples e homogênea. Finalmente, e acima de tudo, a gramática deverá ser sistemática, teoricamente consistente e livre de contradições.

(Mario Perini. *Para uma nova gramática do português*. São Paulo: Ática, 1985, p. 6).

QUESTÃO 11

Os autores dos Textos 1 e 2 partilham de princípios teóricos acerca de questões linguísticas. Isso fica bem evidente no seguinte fragmento do Texto 2:

- A) “a gramática deverá, primeiro, colocar em seu devido lugar as afirmações de cunho normativo”.
- B) “a gramática deverá descrever pelos menos as principais variantes (regionais, sociais e situacionais) do português brasileiro”.
- C) “o português do Brasil é uma entidade simples e homogênea”.
- D) “a gramática deverá ser sistemática, teoricamente consistente e livre de contradições”.
- E) “o dialeto padrão [é] uma das possíveis variedades da língua, adequada em certas circunstâncias e inadequada em outras”.

RASCUNHO

QUESTÃO 12

Para o autor do Texto 2:

- A) existe um “português do Brasil”, com uma gramática que é simples e uniforme.
- B) uma das falhas da gramática tradicional consiste na sua concentração em apenas um dos dialetos da língua.
- C) uma gramática satisfatória deve suprimir as afirmações que têm uma finalidade normativa.
- D) a gramática deve-se furtrar à descrição das variantes regionais do português falado no Brasil.
- E) a gramática deve abandonar o trabalho de descrição dos textos de ficção.

QUESTÃO 13

Observe o seguinte fragmento do Texto 2: “Todos os três pontos merecem atenção cuidadosa”. A relevância textual desse fragmento se deve ao fato de ele:

- A) apresentar total clareza na expressão morfossintática de seu conteúdo.
- B) estar escrito corretamente, dentro das normas cultas da concordância verbo-nominal.
- C) sinalizar que o segundo parágrafo dá continuidade às informações do primeiro.
- D) usar palavras de classes gramaticais distintas, como substantivo, verbo, adjetivo.
- E) favorecer interpretações ambíguas, o que acentua o interesse do leitor pelo texto.

QUESTÃO 14

Pelas concepções teóricas reveladas no Texto 2, podemos concluir que:

1. o contexto situacional em que ocorre a ação de linguagem é fundamental para o cálculo de sua relevância.
2. o ideal de uma gramática sem falha está em que ela se ocupe das normas que definem o padrão culto da língua.
3. o português do Brasil tem falhas porque são muitas as variantes regionais, sociais e situacionais de seus usos.
4. a linguagem da ficção, sobretudo a do português brasileiro, adota uma expressão simples e homogênea.
5. uma gramática adequada ao ensino deve estar teoricamente bem fundamentada e admitir uma pluralidade de usos.

Estão corretas as conclusões em:

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

QUESTÃO 15

As três expressões que aparecem sublinhadas no Texto 2 são pertinentes para o leitor, pois:

- A) situam-se no início dos períodos e vêm demarcadas por vírgulas.
- B) marcam uma orientação futura, reiterada pelos verbos no futuro do presente.
- C) exprimem uma circunstância de modo, que fica evidente no uso do advérbio ‘finalmente’.
- D) constituem uma metáfora acerca de como apreender as falhas da gramática tradicional.
- E) indicam a sequência em que um determinado item do texto é apresentado.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Sete cartas numeradas de 1 a 7 são colocadas em uma caixa. Sem olhar, Marcos pega três cartas, Nilson pega outras duas, e restam duas cartas na caixa. Após olhar suas cartas, Marcos afirma que a soma dos números das cartas de Nilson é um número par. Se Marcos diz a verdade, quanto vale a soma dos números das cartas que ele pegou?

- A) 15
- B) 12
- C) 10
- D) 9
- E) 6

QUESTÃO 17

Três amigos, Davi, Elias e Fred torcem pelo Sport, Náutico e Santa Cruz, não necessariamente nessa ordem. O que torce pelo Sport é o mais novo dentre eles, e é filho único. Fred é mais velho que o torcedor do Náutico, e casado com a irmã de Davi. Os amigos que torcem pelo Sport, pelo Náutico e pelo Santa Cruz, nessa ordem, são:

- A) Davi, Elias e Fred.
- B) Fred, Davi e Elias.
- C) Elias, Davi e Fred.
- D) Elias, Fred e Davi.
- E) Davi, Fred e Elias.

QUESTÃO 18

André e seu pai fazem aniversário no mesmo dia. Esse ano aconteceu um fato interessante, no dia em que André completou 14 anos seu pai completou 41, ou seja, as suas idades possuem os algarismos invertidos. Se o pai viver cem anos, quantas vezes esse fenômeno ainda irá ocorrer?

- A) 1 vez.
- B) 3 vezes.
- C) 5 vezes.
- D) 10 vezes.
- E) 14 vezes.

QUESTÃO 19

Andréia, Bianca, Cláudia, Denise e Eduarda estão sentadas em um banco. Andréia não está sentada na extremidade direita e Bianca não está sentada na extremidade esquerda. Cláudia não está sentada nem na extremidade direita nem na extremidade esquerda. Eduarda não está sentada ao lado de Cláudia e Cláudia não está sentada ao lado de Bianca. Denise está sentada à direita de Bianca, mas não necessariamente ao lado dela. Quem está sentada na extremidade direita do banco?

- A) Andréia.
- B) Bianca.
- C) Cláudia.
- D) Denise.
- E) Eduarda.

QUESTÃO 20

Para a final da corrida de 800 metros, 6 amigos fizeram seus prognósticos:

- Bruno chegará em 4º lugar e Ernesto chegará em 3º.
- Artur chegará em 1º lugar e Bruno chegará em 2º.
- Bruno chegará em 6º lugar e Dario chegará em 4º.
- Artur chegará em 1º lugar e Carlos chegará em 3º.
- Carlos chegará em 3º lugar e Fernando em 5º.
- Dario chegará em 2º lugar e Ernesto chegará em 3º.

Sabendo que cada um deles acertou somente um resultado, quem chegou em último lugar?

- A) Artur.
- B) Bruno.
- C) Carlos.
- D) Dario.
- E) Fernando.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 21

A respeito dos principais componentes de um PC e seus periféricos, analise as seguintes afirmativas:

1. A capacidade de armazenamento da memória RAM de um PC não é um dos fatores responsáveis pelo desempenho do mesmo.
2. O gabinete utilizado para acomodação dos componentes de um PC é formalmente chamado de CPU. Algumas CPUs possuem entradas USB e conexões de áudio na parte frontal.
3. Laser, jato de tinta e térmica correspondem a diferentes tipos de impressora. Apesar de cada tipo adotar um sistema físico de impressão distinto, as três têm em comum o uso de cartuchos de tinta.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 22

A respeito dos sistemas operacionais Windows XP e Windows Vista, analise as seguintes afirmativas:

1. O Windows Vista introduz os programas Lente de Aumento, Narrador, Teclado Virtual e Gerenciador de Utilitários como recursos para facilitar a utilização do computador por pessoas portadoras de alguma necessidade especial de acessibilidade.
2. O Windows Firewall é um recurso de segurança, fundamental para proteger o computador contra muitos tipos de softwares mal-intencionados. Está presente a partir do Windows Vista.
3. O Windows XP oferece o recurso Pesquisa Instantânea, sofisticada ferramenta de localização de arquivos e mensagens de email disponível em várias partes do sistema.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é verdadeira.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

QUESTÃO 23

A respeito do editor de texto Microsoft Word, analise as seguintes afirmativas:

1. No Microsoft Word, é possível selecionar o documento inteiro pressionando SHIFT+T.
2. Cabeçalhos e rodapés podem ser incluídos em um documento desde que sejam apareçam repetidos em todas as páginas do documento.
3. Um dos recursos do Microsoft Word é de converter texto em tabela. Para isso é necessário indicar onde se deseja dividir o texto em colunas, utilizando os caracteres separadores desejados.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 24

A respeito da planilha eletrônica Microsoft Excel, analise as seguintes afirmativas:

1. Há um erro de sintaxe na fórmula =SE(MÉDIA(F2:F5)>50; SOMA(G2:G5);0).
2. O Microsoft Excel é capaz de realizar operações com datas, como por exemplo calcular o número de dias entre duas datas.
3. No Microsoft Excel, a fórmula =SE(A1>A2; A1-A2; “Saldo negativo”) retorna sempre um resultado numérico.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

RASCUNHO

QUESTÃO 25

A respeito das tecnologias relacionadas à Internet e ao correio eletrônico, analise as seguintes afirmativas:

1. A ferramenta de busca do Google permite limitar uma pesquisa apenas ao domínio de um site. Por exemplo, a entrada “**seleção site:www.sesc-pe.com.br**” buscaria ocorrências da palavra-chave seleção apenas no site do SESC Pernambuco.
2. É possível apagar um *e-mail* enviado desde que o destinatário ainda não o tenha lido. Para isso, basta remover a mensagem da pasta Itens enviados do programa que enviou a mensagem.
3. As redes sociais na Internet estão cada vez mais populares. Apesar de serem consideradas poderosas ferramentas de comunicação, até o momento, nenhuma delas tem uso corporativo.

Assinale a alternativa **correta**:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 26

O funcionário que ocupa posição de chefia precisa ter noções de legislação trabalhista e conhecimentos acerca das principais resoluções ligados ao setor para planejar e organizar adequadamente sua brigada de trabalho. Com base nesse pressuposto, analise as afirmações a seguir e indique a única alternativa **correta**:

- A) O limite diário de hora extra não deve exceder o máximo de uma hora extraordinária.
- B) O intervalo entre duas jornadas deverá ser de no mínimo doze horas consecutivas de descanso.
- C) Todo empregado que trabalha em jornada ampliada tem direito a receber um adicional de no mínimo 70% sobre o valor da hora normal.
- D) A Resolução RDC N° 216 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária indica a implantação de Procedimentos Operacionais Padronizados relacionados à higiene e saúde dos manipuladores.
- E) O fornecimento dos EPI's isenta a empresa de responsabilidades advindas do acidente de trabalho ou doença profissional.

QUESTÃO 27

No contexto da nova economia verifica-se que a área de Recursos Humanos vem passando por uma fase de transição...

- 1. ao assumir um papel mais administrativo.
- 2. ao migrar para modelos orgânicos de gestão pessoas.
- 3. ao se preocupar cada vez mais com questões operacionais.
- 4. ao dar maior importância aos mecanismos de circulação de conhecimento.

Está(ão) **correta(s)** as proposições:

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

QUESTÃO 28

Pesquisas indicam que a competência conceitual vem sendo muito valorizada nos processos de seleção, treinamento e desenvolvimento de pessoas. Entende-se por competência conceitual:

- A) A capacidade de construir e manter relacionamentos de confiança e credibilidade junto a clientes, fornecedores, intermediários, colaboradores internos e acionistas.
- B) A capacidade de perceber situações por ângulos diferentes ou de forma positiva, de modo a encontrar alternativas para a mesma questão.
- C) A capacidade de alocar de forma eficiente talentos, recursos físicos, financeiros e tecnológicos.
- D) A capacidade de dar vazão ao estresse.
- E) A capacidade de manter o compromisso com o negócio mesmo em situações de crise.

QUESTÃO 29

“Apfelstrudel de maçã” é uma das opções de sobremesa indicada no cardápio do restaurante SESC. Ao ler essa informação o gerente decide reimprimir o cardápio pelo(s) seguinte(s) motivo(s):

- 1. Este item deveria estar localizado na seção de “entradas”.
- 2. Trata-se de um pleonismo, pois todo *apfelstrudel* é de maçã.
- 3. Este item faz parte da lista de *cocktails*.
- 4. Não existe explicação sobre a composição do item de modo que facilitar a decisão do cliente.

Diante do exposto, está(ao) **correta(s)** a(s) afirmativa(s):

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

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 30

As afirmações abaixo estão relacionadas ao planejamento e a elaboração de cardápios. Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações a seguir:

- ( ) Dentro de cada grupo de pratos (entrada, prato principal, etc.) oferece-se primeiro o prato mais leve, depois o mais temperado.
- ( ) Uma das tendências na elaboração de cardápios é a introdução de alguns pratos *light* com informação obrigatória do respectivo valor calórico.
- ( ) É errado achar que todos os cardápios têm o mesmo *focal point*, pois este ponto muda de acordo com o tipo e o formato da carta.
- ( ) Os restaurantes estão sendo obrigados a dispor de cardápio em braile em seus estabelecimentos graças à promulgação da lei federal n. 1.867 de outubro de 2009.
- ( ) Não existe um tempo específico para a mudança de cardápio. Isso vai depender, entre outras coisas, da qualidade do material que ele foi feito, da situação do mercado e da necessidade de mudança nos preços.

De cima para baixo a sequência correta é:

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

QUESTÃO 31

*Prime-cost* é um índice de desempenho que indica:

- A) Percentual da receita comprometido com os custos de matéria-prima.
- B) Percentual da receita comprometido com matéria-prima e mão-de-obra.
- C) Média gerada pela venda de alimentos e bebidas por cliente.
- D) Quantas vezes cada assento do restaurante é ocupado em um período.
- E) Velocidade de uso dos itens de estoque.

QUESTÃO 32

O Restaurante Sesc dispõe de 200 lugares. A receita de alimentos no mês de fevereiro correspondeu a R\$ 55.000,00 enquanto a de bebidas atingiu R\$ 20.000. Se 2.000 clientes frequentaram o restaurante no mesmo período, então o *couvert* médio de alimentos e bebidas do restaurante no mês de fevereiro foi:

- A) R\$ 27,5
- B) R\$ 375
- C) R\$ 10
- D) R\$ 16,6
- E) R\$ 37,5

QUESTÃO 33

Associe a 1ª coluna com a 2ª para indicar o tipo de microorganismo correspondente.

1. Vírus	( ) Possuem vida própria e preferem ambientes úmidos, ou seja, alimentos que tenham algum teor de água.
2. Fungos	( ) Preferem alimentos ricos em proteínas.
3. Bactérias	( ) Podem se multiplicar em alimentos mais secos, frescos e que tenham quantidade maior de açúcar.
	( ) Não possuem vida própria e só crescem quando estão dentro da célula do organismo do homem e animais.
	( ) Espécies não-patogênicas que podem ser usadas na fabricação de alimentos e bebidas, como queijo, cerveja e vinho.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

QUESTÃO 34

As afirmações a seguir estão relacionadas ao controle de temperatura dos alimentos. Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações abaixo:

- ( ) Devemos sempre associar o fator temperatura ao fator tempo, para avaliar o grau de risco.
- ( ) O alimento nunca deve ficar na temperatura de 37° C, pois neste o ponto a velocidade de reprodução dos microorganismos atinge o seu ponto máximo.
- ( ) A faixa de temperatura perigosa começa aos 6°C e estende-se até o ponto anterior a fervura, por isso precisamos estudar sistemas e métodos de trabalho para diminuir o tempo de manipulação.
- ( ) A faixa de congelamento (0° a - 18°C) destrói a maioria dos microorganismos causadores de doenças
- ( ) Os microorganismos se multiplicam rapidamente, especialmente acima de 100°C.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

QUESTÃO 35

Analisar as afirmações a seguir sobre Gestão da Qualidade para Serviços.

1. As normas da série ISO 9000 não podem garantir por si só a qualidade dos serviços, embora possam servir de guia para implantação um de sistema de qualidade.
2. ISO é a sigla da *International Organization for Standardization* e seu representante no Brasil é a Associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT).
3. Quanto menor for a diferença entre aquilo que o cliente esperava receber e o que de fato recebeu, melhor será o seu conceito de qualidade do serviço em questão.
4. O nível de inter-relacionamento existente entre as diversas áreas que compõem a estrutura organizacional de uma empresa não tem reflexos sobre a qualidade de seus serviços.

Diante do exposto estão corretas as afirmativas:

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

QUESTÃO 36

Analisar as afirmações abaixo sobre Gestão da Qualidade Total (GVT)

1. Empresas de serviços que realizam a Gestão da Qualidade Total restringem seus investimentos em equipamentos e procedimentos.
2. A Gestão da Qualidade Total marcou o deslocamento da concepção de um sistema da qualidade para a inspeção do produto ou serviço.
3. O termo “qualidade total” tem inserido em seu conceito seis dimensões básicas que lhe conferem características de totalidade. Essas seis dimensões são: qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética.
4. A Qualidade Total valoriza o ser humano no âmbito das organizações, reconhecendo sua capacidade de resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, e busca permanentemente a perfeição.

Diante do exposto estão corretas as afirmações:

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

QUESTÃO 37

A comanda é um importante instrumento de controle de alimentos e bebidas, por isso...

1. ... os pratos prontos podem sair da cozinha antes do *aboyer* receber a comanda.
2. ... toda rasura e cancelamento de uma comanda deverá ter o visto do superior e contar com a devida justificativa.
3. .... os garçons podem emprestá-la aos seus colegas.
4. ... deve-se protocolar a entrega de cada novo bloco de comanda solicitado pelo garçom.

Diante do exposto estão corretas as afirmações:

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

QUESTÃO 38

A rentabilidade de um restaurante pode ser prejudicada quando o sistema de controle de Alimentos e Bebidas...

- A) ... regulamenta e define os limites do chamado consumo interno.
- B) ... inibe o recebimento de quantias pagas por clientes cujo serviço e atendimento prestado não tenham sido comandados.
- C) ... define estoques mínimos e máximos dos produtos em geral.
- D) ...realiza de contagem de estoques e balancetes periódicos de materiais.
- E) ... produz comprovantes de pequenos gastos para cobrir o fechamento exato do movimento de caixa.

QUESTÃO 39

As **informações essenciais** que devem constar em qualquer tipo de **ficha técnica** são:

- A) Preço de compra, rendimento, foto, calorias e modo de preparo.
- B) Ingredientes, quantidade, preço de compra, rendimento, foto e calorias.
- C) Preço de compra, rendimento, fator de correção e *couvert* médio.
- D) Ingredientes, quantidade, preço de compra e modo de preparo.
- E) Ingredientes, quantidade, preço de compra, rendimento e *couvert* médio.

QUESTÃO 40

As afirmações a seguir estão relacionadas à **ficha técnica**. Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações abaixo:

- ( ) A ficha técnica é uma ferramenta de controle que pode ser conceituada como sendo uma receita padronizada.
- ( ) Antes de montar o arquivo de fichas técnicas é preciso desenvolver as fichas de preparações básicas, como caldos, fundos, molhos e guarnições que irão acompanhar os pratos.
- ( ) Os sistemas de controle informatizados permitem a correção automática dos valores das fichas técnicas no momento em que o almoxarifado dá entrada aos produtos.
- ( ) A ficha técnica serve como medida comparativa e instrumento de acompanhamento da evolução dos custos da mão-de-obra.

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

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

QUESTÃO 41

O recebimento de alimentos deve garantir a Segurança Alimentar. Coloque "A" para as mercadorias que podem ser ACEITAS e "R" para aquelas que devem ser REJEITADAS.

- ( ) Peixes com guelras cinza e olhos fundos.
- ( ) Leite, manteiga e queijos com temperatura acima de 7° C.
- ( ) Carne firme, vermelha e sem odor.
- ( ) Embalagens sem sinais de recongelamento.
- ( ) Latas um pouco amassadas.

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

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

QUESTÃO 42

Analise as afirmações a seguir sobre **armazenamento e estocagem de alimentos**.

1. Alimentos não-perecíveis dispensam o armazenamento sob congelamento ou refrigeração.
2. Alimentos em saca podem ser empilhados no chão desde que fiquem longe de produtos químicos e de limpeza
3. O almoxarife pode anotar a data de recebimento do produto na embalagem para facilitar a execução do sistema PEPS.
4. O sistema de refrigeração das câmeras frigoríficas funciona com mais eficiência quando fôramos as prateleiras com papel alumínio.
5. Carnes, aves e peixes crus quando guardados no mesmo refrigerador com alimentos preparados devem ficar em prateleira abaixo dos alimentos prontos.

Diante do exposto estão **corretas** as afirmações:

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

QUESTÃO 43

A **etiqueta empresarial** sugere que cartões comerciais:

1. Em determinadas ocasiões podem ser entregues logo ao chegar a algum encontro, entrevista, como forma de facilitar, a uns e outros, que registrem nomes, cargos ou empresas a que pertencem.
2. Não devem servir de papel para anotações de outros assuntos.
3. Podem ser usados durante eventos profissionais e em relacionamentos fora do ambiente de trabalho.
4. Não devem ser distribuídos a todas as pessoas presentes, somente àquelas que se quer reencontrar futuramente.
5. Sinalizam que podemos ligar para quem nos deu o cartão, dias depois, apenas para reforçar nosso interesse de manter contato profissional e/ou estabelecer negociação.

Diante do exposto estão **corretas** as afirmativas:

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

QUESTÃO 44

Sobre o uso de telefones a **etiqueta empresarial** orienta que:

1. Quem liga, se identifica dizendo o nome da empresa e, a seguir, nomeia quem vai falar e com quem deseja falar usando títulos para ambos.
2. Quem retorna uma ligação cortada é quem a recebeu.
3. Quando há uma grande diferença hierárquica, o de maior nível hierárquico, mesmo sendo quem pediu o chamado, entra na linha por último.
4. A expressão hoje tão usada "Quem gostaria?" contém um grave erro gramatical, pois o verbo gostar exige objeto indireto.
5. Devemos acionar a função de viva-voz preferencialmente em público.

Diante do exposto estão **corretas** as afirmativas:

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

QUESTÃO 45

As afirmações a seguir dizem respeito à **relação entre fator humano e qualidade**. Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações abaixo:

- ( ) O nível de comprometimento dos recursos humanos é irrelevante para qualidade dos serviços.
- ( ) No atendimento de um determinado serviço, são perceptíveis duas formas de qualidade: a técnica/objetiva e a subjetiva/humana.
- ( ) O conhecimento da tarefa por quem a executa é fundamental para obter a confiança do cliente.
- ( ) O funcionário que atende o público deve apenas ter conhecimento técnico de sua função.
- ( ) Com o processo de globalização diminuíram-se as exigências em relação à competência de comunicação e à postura para conviver com outras culturas.

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

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

QUESTÃO 46

Analise as proposições abaixo sobre fator humano relacionado à qualidade.

1. O aspecto humano no atendimento é determinante na fidelidade do cliente e, muitas vezes, assume maior importância que a qualidade objetiva do serviço.
2. As pessoas comprometem-se mais facilmente quando se sentem co-responsáveis pelas idéias e isto se consegue estimulando a participação.
3. A satisfação das pessoas no trabalho é fator secundário para o atendimento dos níveis excelentes de qualidade.
4. Considerando a impossibilidade de dissociação entre gestão de processos e gestão de pessoas, as organizações devem buscar o aprimoramento da gestão de "processos e pessoas" ao invés de "processos com pessoas".

Considerando a impossibilidade de dissociação entre gestão de processos e gestão de pessoas, as organizações devem buscar o aprimoramento da gestão por meio do distanciamento das pessoas na elaboração de processos.

Diante do exposto estão **corretas** as proposições:

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

QUESTÃO 47

“Cada litro de óleo despejado no esgoto tem capacidade para poluir cerca de um milhão de litros de água” (SABESP, 2008). Por este e outros motivos, a reciclagem de óleo de cozinha deve ser praticada e estimulada pelo gestor da produção culinária. Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações abaixo sobre reciclagem de óleo de cozinha:

- ( ) A Associação Brasileira de Bares e Restaurantes, em parceria com o Ministério do Turismo e o Sebrae, criou o Projeto Papa Óleo que visa estimular a preservação do meio ambiente, de forma sustentável, pelo reaproveitamento do óleo de fritura.
- ( ) O óleo utilizado pode ser aproveitado na produção de sabão, massa de vidro, biodiesel e componentes para fertilizantes.
- ( ) O óleo deve ser armazenado no recipiente original do produto (exceto lata) ou em recipiente adequados fornecidos por empresas coletoras.
- ( ) Devemos evitar armazenar o óleo usado em outras garrafas PET (refrigerante, água, sucos), pois elas são recicláveis e, ficam inúteis se forem sujas de óleo.
- ( ) Depois de coletar o óleo usado devemos encaminhá-lo para a destinação adequada. Existem ONGs e empresas que recolhem o material sem cobrar pelo serviço.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

QUESTÃO 48

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações a seguir sobre **Ética Empresarial**:

- ( ) Entre os mitos prejudiciais à ética empresarial está a visão de que a vida empresarial consiste simplesmente em transações entre cidadãos individuais.
- ( ) O que é específico da micro-ética dos negócios é a ideia de troca justa e, juntamente com ela, a noção de um salário justo.
- ( ) O conceito de responsabilidade social vem diminuindo as discussões sobre ética empresarial.
- ( ) Ao fazer negócios, devemos pensar prioritariamente nos ganhos financeiros que serão obtidos na transação, afinal a finalidade de qualquer organização é obter lucro.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

QUESTÃO 49

Associe a 1ª coluna com a 2ª para indicar a diferença entre código de ética e código de conduta empresarial.

1. Código de ética	( ) Reflete o conjunto de valores centrais da organização, que orienta e dá diretrizes de como os indivíduos "deveriam" agir.
2. Código de conduta empresarial	( ) Corresponde a uma lista de prescrições, às quais geralmente estão relacionadas penalidades para a violação, que dizem como os indivíduos "devem" agir.
	( ) Aproxima-se dos códigos legais com caráter disciplinar.
	( ) Constitui a expressão de princípios, valores e normas de conduta cuja adesão depende da escolha de cada indivíduo na organização.

De cima para baixo, a sequência correta é:

- A) 2, 1, 2, 1.
- B) 1, 1, 2, 2.
- C) 1, 2, 2, 1.
- D) 2, 1, 1, 2.
- E) 1, 2, 1, 2.

RASCUNHO

QUESTÃO 50

Assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações abaixo sobre o desperdício de alimentos:

- ( ) O conceito de “sobra” é diferente do conceito de “resto”.  
O *resto* pode e deve ser reaproveitado em novas preparações desde que o alimento tenha sido mantido em condições seguras até o preparo, enquanto a *sobra* deve ser jogada fora.
- ( ) A análise conhecida como retroalimentação visa descobrir se o tamanho da porção servida está insuficiente, bem dimensionada ou grande.
- ( ) A compra de *softwares* especializados na gestão de materiais por si só garante o efetivo controle de Alimentos e Bebidas e ajuda a diminuir o desperdício de alimentos.
- ( ) O aproveitamento integral dos alimentos é uma prática de alto custo no combate ao desperdício de alimentos.
- ( ) Mesa Brasil é o nome do programa de segurança alimentar e nutricional, criado e mantido pelo SESC, para combater a fome e o desperdício de alimentos.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

RASCUNHO

RASCUNHO