



PROCESSO SELETIVO para contratação de  
empregados do Serviço Social do Comércio - SESC BAHIA

## Governanta Executiva

PROVA  
**S28 - P**  
TARDE

**ATENÇÃO:**  
Verifique se o código da  
prova deste caderno de  
questões confere com o  
seu cartão de respostas



TRANSCREVA EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS A FRASE  
DO ESCRITOR JORGE AMADO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO

**"Meus livros falam sobre o povo e para o povo."**

### ATENÇÃO

- DURAÇÃO DA PROVA: 03h30min
- ESTE CADERNO CONTÉM 50 (CINQUENTA) QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA, CADA UMA COM 5 ALTERNATIVAS DE RESPOSTA – A, B, C, D e E – CONFORME DISPOSIÇÃO ABAIXO:

Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
Língua Portuguesa	15	2
Atualidades	05	1
Informática Básica	10	1,5
Conhecimentos Específicos	20	2,5

- VERIFIQUE SE ESTE MATERIAL ESTÁ EM ORDEM, CASO CONTRÁRIO, NOTIFIQUE IMEDIATAMENTE O FISCAL.
- RESERVE OS 30 (TRINTA) MINUTOS FINAIS PARA MARCAR SEU CARTÃO DE RESPOSTAS.

### LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

#### Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova;
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões;
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões, não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata e acarretará a eliminação do candidato; e
- Ao terminar a prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas.
- O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

**BOA PROVA!**

[www.funcab.org](http://www.funcab.org)

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 1:

### Do navio sueco com sereia de amor

[...]

No dia seguinte, depois do almoço, os marinheiros tiveram novamente folga, espalharam-se pelas ruas. Como gostavam da cachaça ilheense!, comprovavam com orgulho os grapiúnas. Vendiam cigarros estrangeiros, peças de fazenda, frascos de perfume, bugigangas douradas. Gastavam o dinheiro em cachaça, enfiavam-se nas casas de mulheres-dama, caíam bêbados na rua.

Foi depois da sesta. Antes da hora do aperitivo da tarde, naquele tempo vazio, entre as três e as quatro e meia. Quando Nacib aproveitava para fazer as contas da caixa, separar o dinheiro, calcular os lucros. Foi quando Gabriela, terminado o serviço, partiu para casa. O marinheiro sueco, um loiro de quase dois metros, entrou no bar, soltou um bafo pesado de álcool na cara de Nacib e apontou com o dedo as garrafas de “Cana de Ilhéus”. Um olhar suplicante, umas palavras em língua impossível. Já cumprira Nacib, na véspera, seu dever de cidadão, servira cachaça de graça aos marinheiros. Passou o dedo indicador no polegar, a perguntar pelo dinheiro. Vasculhou os bolsos o loiro sueco, nem sinal de dinheiro. Mas descobriu um broche engraçado, uma sereia dourada. No balcão colocou a nórdica mãe-d'água, Yemanjá de Estocolmo. Os olhos do árabe fitavam Gabriela a dobrar a esquina por detrás da igreja. Mirou a sereia, seu rabo de peixe. Assim era a anca de Gabriela. Mulher tão de fogo no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor. Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade. Parecia feita de canto e dança, de sol e luar, era de cravo e canela. Nunca mais lhe dera um presente, uma tolice de feira. Tomou da garrafa de cachaça, encheu um copo de vidro grosso, o marinheiro suspendeu o braço, saudou em sueco, emborcou em dois tragos, cuspiu. Nacib guardou no bolso a sereia dourada, sorrindo. Gabriela ria contente, diria a gemer: “precisava não, moço bonito...”

E aqui termina a história de Nacib e Gabriela, quando renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.

(AMADO, Jorge. *Gabriela, cravo e canela*. 53. ed. Rio de Janeiro: Record, 1977. p. 357.)

### Questão 01

A crônica de costumes é uma das maneiras pelas quais se manifesta o regionalismo na obra de Jorge Amado. Todas as alternativas abaixo apresentam elementos que identificam esse regionalismo no texto apresentado, EXCETO:

- A) Descrição dos hábitos dos marinheiros na zona litorânea.
- B) Referência a costumes locais como a sesta.
- C) A presença de elementos da religiosidade popular.
- D) O olhar suplicante e palavras de uma língua impossível.
- E) Venda de quinquilharias à população local e o gosto pela cachaça ilheense.

### Questão 02

Com base na leitura do texto, analise as afirmativas a seguir:

- I. Pode-se dizer que o narrador registra tudo o que narra, como se a vida fosse um espetáculo para os olhos.
- II. Gabriela é descrita como uma mulher completa, feita só de qualidades positivas.
- III. O amor entre Nacib e Gabriela é impossível porque ambos pertencem a culturas diferentes.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmativa(s) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente I e II estão corretas.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

### Questão 03

Na composição do fragmento “[...] renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.”, último parágrafo, o autor emprega uma figura que constrói a ideia a partir de termos inconciliáveis. A figura de linguagem em questão é:

- A) paradoxo.
- B) eufemismo.
- C) aliteração.
- D) comparação.
- E) hipérbole.

Questão 04

Transpondo-se para a voz passiva analítica a frase “Vendiam cigarros estrangeiros [...]”, a forma verbal resultante será:

- A) São vendidos.
- B) Vendiam-se.
- C) Serão vendidos.
- D) Foram vendidos.
- E) Eram vendidos.

Questão 05

Sobre a acentuação das palavras do texto é correto afirmar:

- A) Se fosse retirado o acento de CAÍAM (1º parágrafo), o tempo verbal permaneceria inalterado.
- B) IMPOSSÍVEL (2º parágrafo) recebe acento porque é proparoxítona.
- C) As palavras ÁRABE (2º parágrafo) e BÊBADOS (1º parágrafo) são acentuadas pelo mesmo motivo.
- D) A palavra GRAPIÚNAS (1º parágrafo) recebe o acento gráfico por ser paroxítona.
- E) Se fosse retirado o acento da palavra HISTÓRIA (3º parágrafo), haveria manutenção de sua classe gramatical.

Questão 06

No período “Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade”, a relação de sentido, estabelecida entre as orações, é de:

- A) causalidade.
- B) finalidade.
- C) temporalidade.
- D) proporcionalidade.
- E) conformidade.

Questão 07

Levando em conta o contexto em que aparecem os termos destacado das frases abaixo, assinale a alternativa em que o sinônimo apresentado é adequado.

- A) “[...] os marinheiros tiveram novamente FOLGA [...]” = espaço.
- B) “Um olhar SUPPLICANTE [...]” = irreverente.
- C) “VASCULHOU os bolsos o loiro sueco [...]” = investigou.
- D) “TOMOU da garrafa de cachaça [...]” = ingeriu.
- E) “[...] EMBORCOU em dois tragos [...]” = virou.

Questão 08

Sobre o trecho em destaque no período “Mulher tão DE FOGO no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor.”, pode-se afirmar que poderia ser substituído, sem perda do sentido original, pelo adjetivo:

- A) ardente.
- B) dengosa.
- C) fulminante.
- D) intempestiva.
- E) pudica.

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 2:

### O trapiche

[...] uma grande parte dos Capitães da Areia dormia no velho trapiche abandonado, em companhia dos ratos, sob a lua amarela. Na frente, a vastidão da areia, uma brancura sem fim. Ao longe, o mar que arrebatava no cais. Pela porta viam as luzes dos navios que entravam e saíam. Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.

[...] moleques de todas as cores e de idades as mais variadas, desde os 9 aos 16 anos, que  noite se estendiam pelo assoalho e por debaixo da ponte e dormiam, indiferentes ao vento que circundava o casarão uivando, indiferentes  chuva que muitas vezes os lavava, mas com os olhos puxados para as luzes dos navios, com os ouvidos presos  canções que vinham das embarcações...

É aqui também que mora o chefe dos Capitães da Areia: Pedro Bala. Desde cedo foi chamado assim, desde seus cinco anos. Hoje tem 15 anos. Há dez que vagabundeia nas ruas da Bahia. Nunca soube de sua mãe, seu pai morrera de um balço. Ele ficou sozinho e empregou anos em conhecer a cidade. [...] Quando se incorporou aos Capitães da Areia (o cais recém-construído atraiu para as suas areias todas as crianças abandonadas da cidade) o chefe era Raimundo, o Caboclo, mulato avermelhado e forte.

Não durou muito na chefia o caboclo Raimundo. Pedro Bala era muito mais ativo, sabia planejar os trabalhos, sabia tratar com os outros, trazia nos olhos e na voz a autoridade de chefe. [...]

Todos reconheceram os direitos de Pedro Bala à chefia, e foi desta época que a cidade começou a ouvir falar nos Capitães da Areia, crianças abandonadas que viviam do furto. [...]

Vestidos de farrapos, sujos, semiesfomeados, agressivos, soltando palavrões e fumando pontas de cigarro, eram, em verdade, os donos da cidade, os que a conheciam totalmente, os que totalmente a amavam, os seus poetas.

(AMADO, Jorge. *Capitães da Areia*. 117. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2005. p. 19-21. Fragmento.)

### Questão 10

Tomando como base a leitura do texto 2, analise as afirmações.

- I. O local onde vivem retrata a miséria da vida desses meninos, vestidos de farrapos, sujos e agressivos, que vivem do furto.
- II. O trapiche abandonado oferece proteção contra a chuva, o vento e aponta as condições dignas de sobrevivência a que os meninos estão submetidos.
- III. Os garotos contam com a simpatia do narrador, embora sejam caracterizados como ladrões.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmação(ões) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente a III está correta.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

### Questão 11

Assinale a alternativa em que estão correta e respectivamente identificadas as relações de sentido dos elementos em destaque nas frases.

- I. “QUANDO se incorporou aos Capitães da Areia [...]”
- II. “[...] MAS com os olhos puxados para as luzes dos navios [...]”
- III. “[...] soltando palavrões E fumando pontas de cigarro, [...]”

- A) tempo – conclusão – adversidade
- B) tempo – adversidade – adição
- C) concessão – tempo – contrariedade
- D) condição – oposição – finalidade
- E) conclusão – conformidade – causa

### Questão 09

Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as quadrículas das linhas 09, 12 e 15 do texto “O trapiche”.

- A) à – a – às
- B) à – à – às
- C) à – às – às
- D) a – a – às
- E) a – à – a

Questão 12

Em “Ao longe, o mar que arrebatava no cais.” a classe gramatical da palavra QUE é:

- A) conjunção integrante.
- B) pronome indefinido.
- C) pronome relativo.
- D) substantivo.
- E) advérbio.

Questão 13

Sobre o segmento “Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.”, é correto afirmar:

- A) O verbo da primeira oração é impessoal.
- B) O verbo da segunda oração é transitivo indireto.
- C) A palavra OS (antes de iluminava) é pronome indefinido.
- D) DE ESTRELAS é uma locução adverbial de lugar.
- E) Os verbos VER e ILUMINAR estão flexionados no pretérito imperfeito do indicativo.

Questão 14

Em “[...] seu pai morrera DE um balaço.”, qual a relação de sentido estabelecida, no contexto, pela preposição DE?

- A) Modo
- B) Instrumento
- C) Posse
- D) Matéria
- E) Causa

Questão 15

No sexto parágrafo, os adjetivos sujos, semiesfomeados, agressivos, concordam com:

- A) crianças.
- B) Pedro Bala.
- C) todos.
- D) Capitães da Areia.
- E) outros.

ATUALIDADES

Questão 16

O ano de 2012 ficou marcado por algumas políticas econômicas que provocaram discussões até mesmo entre os leigos. Uma das ações econômicas adotadas pelo Governo Federal em 2012 foi:

- A) a proibição das importações de produtos industrializados provenientes dos países asiáticos.
- B) o aumento sistemático da taxa de juros denominada Selic a um patamar superior a 15%.
- C) a mudança na regra dos juros para depósitos em novas cadernetas de poupança.
- D) o congelamento dos salários dos servidores públicos federais com 20 anos de serviço.
- E) a isenção de imposto de renda para todo contribuinte com salário de até 3 mil reais por mês.

Questão 17

Foi realizado pelo jornal Folha de São Paulo, com a contribuição do Instituto Datafolha, um ranking entre as universidades brasileiras, listando-as de acordo com a qualidade. Para a elaboração do ranking, foram utilizados quatro indicadores, a saber: “qualidade da pesquisa”, “qualidade de ensino”, “avaliação do mercado” e “indicador de inovação”. Entre as instituições localizadas no estado da Bahia, a que ficou com a melhor colocação foi a Universidade:

- A) Federal da Bahia (UFBA).
- B) Estadual de Santa Cruz (UESC).
- C) Estadual de Feira de Santana (UEFS).
- D) Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).
- E) Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

Questão 18

Leia o fragmento da reportagem a seguir.

“Acertamos em cheio com a implantação do 4G enquanto expandimos a 3G, que vai ficar um bom tempo e prestar ainda grande serviço”, disse na noite desta segunda-feira (8) o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, ao abrir a Futurecom, feira de telecomunicações que acontece até quinta-feira (11) no Riocentro, na Zona Sul do Rio. Paulo Bernardo disse que a adesão ao 4G vai ser rápida e vai descongestionar a rede 3G, que, segundo disse, “vai ficar melhor ainda”.

(Fonte: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/10.html>>)

A tecnologia denominada de 4G, logo após ser instalada, possibilitará:

- A) a universalização, no Brasil, das televisões com o sistema HD.
- B) a transmissão de dados em velocidade muito superior ao 3G.
- C) o contato telefônico direto entre as zonas urbanas e rurais.
- D) a remoção de todas as antenas de celulares instaladas no país.
- E) o envio de fotos por meio de aparelhos celulares e telefones fixos.

Questão 19

O prêmio Nobel da Paz é um dos títulos mais divulgados no mundo e, normalmente, contempla uma personalidade de reconhecido esforço por movimentos pacíficos. O Nobel da Paz de 2012 foi marcado por discussões acaloradas sobre o poder das relações internacionais na outorga do prêmio. O prêmio foi concedido, em 2012, para:

- A) Médicos Sem Fronteiras.
- B) Barack Obama.
- C) Mahmoud Ahmadineja.
- D) União Europeia.
- E) Fundo Monetário Internacional.

Questão 20

Foi sancionada pela presidência da República, em 29 de agosto de 2012, a denominada Lei de Cotas Sociais. Após grande debate e avaliação de práticas já adotadas em diversas instituições de Ensino Superior, a lei prevê, entre outras obrigações, a reserva de:

- A) 15% das vagas nas Universidades Federais para quem tiver estudado, no último ano do Ensino Médio, em escola pública.
- B) 25% das vagas para negros e 25% para portadores de deficiência motora em Universidades Federais, Estaduais e Municipais.
- C) 50% das vagas em Universidades Federais para quem tiver feito o Ensino Médio integralmente em escola pública.
- D) 30% das vagas para negros e 20% para indígenas em todas as instituições de Ensino Superior, sejam públicas ou privadas.
- E) 65% das vagas para estudantes que estudaram todo o Ensino Fundamental e Médio em instituições públicas federais e estaduais.

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 21

No Painel de Controle do Windows XP, a ferramenta que exibe a quantidade de RAM e velocidade do processador de seu computador é:

- A) Programas.
- B) Sistema.
- C) Rede e Internet.
- D) Aparência e Personalização.
- E) Hardware e Sons.

Questão 22

No Microsoft Office Word 2003, os ícones ,  e  correspondem, respectivamente, às funções:

- A) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Abrir e Realce.
- B) Negrito, Salvar e Cor da Borda.
- C) Alinhar texto à esquerda, Abrir e Cor da Fonte.
- D) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Salvar e Cor de Preenchimento.
- E) Negrito, Abrir e Realce.

Questão 23

No Microsoft Office Excel 2003, a tecla TAB:

- A) move o cursor para a próxima célula acima.
- B) move o cursor para a próxima célula abaixo.
- C) move o cursor para a próxima célula à esquerda.
- D) move o cursor para a próxima célula à direita.
- E) apaga o conteúdo da célula.

Questão 24

Num sistema de correio eletrônico, faz parte da Caixa Postal:

- A) Caixa de Entrada.
- B) Caixa de Saída.
- C) Lixeira.
- D) Rascunho.
- E) Catálogo de Endereços.

Questão 25

Considere que o técnico da área de suporte da empresa na qual você trabalha tenha detectado, em seu computador, um Cavalo de Troia. O recurso de computador que pode ter auxiliado nessa localização foi:

- A) Ferramenta de Busca Google.
- B) Firewall.
- C) Sistema Antivírus.
- D) Gerenciador de Tarefas.
- E) Fragmentador.

Questão 26

No Microsoft Office Word 2007, o ícone que permite mudar a aparência do texto abaixo do Formato 1 para o Formato 2 é:

Formato 1:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

Formato 2:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 
- E) 

Questão 27

Observe a seguir o resultado parcial da pesquisa da palavra “funcab” na ferramenta de busca Google. Para acessar o site correspondente, deve-se clicar em:

[FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](#)

[www.funcab.org/](http://www.funcab.org/)

**FUNCAB** - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Projetos **Funcab**. Conheça a Fundação ...

- A) [www.funcab.org/](http://www.funcab.org/)
- B) Projetos Funcab
- C) [FUNCAB – Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](#)
- D) Conheça a fundação
- E) FUNCAB - Funda

Questão 28

Observe abaixo a planilha criada no Microsoft Office Excel 2007. Sobre essa planilha, é INCORRETO afirmar que:

	A	B
1	Item	Valor
10	Luz	150
16	IPTU	133
17	Incêndio	4
20	Alimentação (mercado, feira, peixaria, padaria)	680
23	CEG	150
25	Remédios crianças	150
32		
33	<b>Total Despesas</b>	<b>2.637</b>

- A) Existem linhas ocultas.
- B) Para copiar a formatação da célula 1A para as demais células, basta utilizar o recurso  Copiar
- C) Para acrescentar casas decimais nas células da coluna B, basta utilizar o recurso 
- D) Para totalizar os valores das células da coluna B, basta utilizar o recurso  AutoSoma
- E) A célula 1A está em negrito e centralizada.

Questão 29

A estrutura padrão de um endereço eletrônico é:

- A) protocolo://máquina/caminho/recurso
- B) www + . + nome da conta + nome do provedor
- C) HTTP://máquina/caminho/recurso
- D) nome da caixa postal + @ + nome da empresa
- E) nome da caixa postal + @ + nome do provedor

Questão 30

Observe a seguir uma questão postada numa comunidade técnica:

*“Como modificar a configuração do meu computador para 1920x1080?”*

A ferramenta do Windows que permite alterar essa configuração é:

- A) Resolução de Tela.
- B) Protetor de Tela.
- C) Plano de fundo.
- D) Tema.
- E) Fontes e Cores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

O hotel tem como missão essencial acolher o viajante, ou seja, alojá-lo. Portanto, o setor da governança, é, sem dúvida, a própria essência da empresa hoteleira, pois que a governança é o departamento que se ocupa basicamente com:

- A) apartamentos sujos e avariados.
- B) limpeza e troca de roupas de cama.
- C) contas e registro de gastos de hóspede.
- D) procedimentos no atendimento ao viajante.
- E) andares, lavanderia/rouparia e limpeza em geral.

Questão 32

No que diz respeito especificamente à arrumação do apartamento, a camareira deve seguir um roteiro, para que seu trabalho atinja o mais elevado grau de eficiência. Existem procedimentos específicos para limpeza e arrumação dos apartamentos. De acordo com Castelli, 2003, no procedimento para arrumação do apartamento que deu saída, a camareira deve:

- A) deixar a porta entreaberta durante a limpeza.
- B) permanecer com a janela fechada para evitar a distração.
- C) escrever procedimento padrão de limpeza como aviso na porta.
- D) colocar o carrinho de serviço em frente ao elevador mais próximo.
- E) começar prontamente a limpeza e paralelamente fazer a vistoria completa do apartamento.

Questão 33

Cabe à governanta responsabilizar-se por um conjunto muito grande de tarefas, entre as quais se destacam:

- A) saber dar ordem a seus subordinados.
- B) criar um ambiente de trabalho propício à dissidência.
- C) cuidar dos uniformes e do asseio pessoal.
- D) modificar as atividades do pessoal nos andares e na lavanderia.
- E) refazer o plano de trabalho e a escala de revezamento do pessoal.

Questão 34

A camareira, ao arrumar a cama, deve seguir alguns procedimentos, tais como:

- I. retirar a roupa de cama, separando aquela que deve ser enviada para a lavanderia.
- II. estender o lençol de cima, tendo o cuidado para que as laterais caiam de forma assimétrica.
- III. estender o cobertor a 10 cm da cabeceira, tendo o cuidado para que as laterais caiam de forma igual.
- IV. dobrar as cobertas por cima do colchão, do lado dos pés da cama.
- V. colocar o travesseiro sobre a fronha, verificando o estado em que esta se encontra.

É correto apenas o que se afirma em:

- A) I
- B) II
- C) I e III
- D) II e IV
- E) III e IV

Questão 35

Para controlar a entrada e a saída da roupa dos hóspedes, a lavanderia possui um borderô que é um livro:

- A) de registro de ocorrência feita na temporada.
- B) de anotação de roupas esquecidas pelos hóspedes.
- C) caixa que é diariamente totalizado e enviado para controle.
- D) de entrega de roupa de hóspede, cujo controle é realizado semanalmente.
- E) aberto, para controle mensal de recebimento de roupas de hóspedes.

Questão 36

Segundo MARTIN (2004), como os funcionários da governança, em geral, permanecem próximos de um grande número de hóspedes durante o turno diário, é imperativo que eles sejam bem treinados nos procedimentos que exigem firmeza, para que sejam o melhor exemplo possível para os hóspedes que podem ser flagrados em uma emergência. Os dois aspectos mais importantes das emergências são o fato de elas serem:

- A) preveníveis e controláveis.
- B) incontroláveis e previsíveis.
- C) imprevisíveis e controláveis.
- D) preveníveis e incontroláveis.
- E) imprevisíveis e incontroláveis.

Questão 37

As placas de advertência de solo são avisos de segurança, que não podem faltar no carrinho da limpeza da arrumadeira. Adaptando-se aos diferentes clientes que o hotel recebe, podem vir escritas em vários idiomas. A utilização de placas de aviso de piso escorregadio, durante o processo de limpeza é:

- A) recomendada.
- B) desnecessária.
- C) obrigatória.
- D) opcional.
- E) indicada.

Questão 38

Diariamente, a camareira recebe da governanta ou supervisora um documento chamado "relatório da camareira" que deve ser preenchido durante o trabalho, colocando a situação de cada apartamento, usando siglas de acordo com a legenda. Ao final do trabalho, o documento é assinado pela camareira e devolvido junto com as chaves e o material que lhe foi passado. Por meio desse relatório, a governanta terá conhecimento da \_\_\_\_\_ situação dos apartamentos.

- A) real.
- B) possível.
- C) empírica.
- D) provável.
- E) imaginária.

Questão 39

O carrinho da camareira é um grande auxiliar em seu trabalho, pois permite transportar, de uma só vez, tudo o que é necessário para a arrumação dos apartamentos que lhe foram designados. São exemplos de materiais incluídos no carrinho:

- A) roupas, perfumes e equipamentos.
- B) *check out*, material de limpeza e guia turístico.
- C) roupas, material de limpeza e produtos do minibar.
- D) guia turístico, chaves mestra de cofre e produtos para consumo.
- E) produtos do minibar, material de primeiros socorros e caixa de ferramentas.

Questão 40

Para exercer suas funções, o departamento de governança precisa de um espaço adequado, que é chamado governança, localizado na parte operacional do hotel. A governança deve estar localizada próximo a(ao):

- A) cozinha e vestiários, com acesso rápido aos elevadores de serviço.
- B) lavanderia e vestiários, com acesso direto aos elevadores de serviço.
- C) almoxarifado e recepção, com acesso preferencial aos elevadores de serviço.
- D) setor de costura e lavanderia, com acesso fácil aos elevadores de serviço.
- E) bar e depósito, com acesso opcional aos elevadores.

Questão 41

As condições básicas para exercer a profissão de governanta são: segurança pessoal e profissional, capacidade de liderança e capacidade de ensinar. Nesse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. Gerenciar recursos humanos é uma importante tarefa da governanta, que deve trabalhar no sentido de promover a interação, a cooperação e a harmonia em sua equipe de trabalho.

Para isso,

- II. deve estar sempre atenta para impedir a rivalidade entre o pessoal; antecipar-se aos problemas, ser imparcial; deve orientar o grupo para os objetivos e as metas propostas pela empresa; incentivar a busca pela qualidade e valorizar o profissional, o trabalho bem executado e a dedicação.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A) As asserções I e II são proposições falsas.
- B) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma explicação correta da primeira.
- E) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma explicação correta da primeira.

Questão 42

Equipamentos de proteção individual (EPI) são ferramentas de trabalho e visam à proteção da saúde do trabalhador. Durante a execução das tarefas do departamento de governança, os funcionários devem utilizar alguns tipos de EPIs, tais como:

- A) luvas, respiradores, botas e protetores auditivos.
- B) aventais, coletes, pisos antiderrapantes e isoladores.
- C) capacetes, coturnos, sinalizadores de segurança e viseiras.
- D) redes de proteção, cintos de segurança e exaustores para gases.
- E) proteção de partes móveis, óculos, fitas sinalizadoras e sensores.

Questão 43

Alguns hotéis preferem terceirizar a lavagem de roupas, como medida de economia ou por impedimentos técnicos. No entanto, a montagem de uma lavanderia no hotel apresenta vantagens, como:

- A) controle pouco eficiente das roupas utilizadas no hotel.
- B) maior asseio nas operações de lavagem das roupas.
- C) necessidade de maior estoque de roupas armazenadas.
- D) redução do desaparecimento de peças, perdas e extravios.
- E) maior morosidade no processo de lavagem e na reposição de roupas.

Questão 44

No departamento de governança é feita a contagem dos equipamentos, dos materiais de trabalho e das roupas dos apartamentos. Uma contagem periódica de todos os estoques e de todos os artigos, materiais e equipamentos em uso, existentes nos setores do hotel, recebe o nome técnico de:

- A) balanço.
- B) inventário.
- C) enumeração.
- D) fluxo corrente.
- E) controle de caixa.

Questão 45

A coleta seletiva de resíduos produzidos nos empreendimentos é um dos grandes desafios do turismo sustentável. Quando colocada em prática, impacta positivamente o meio ambiente e os clientes que visitam o destino turístico. Os aspectos ambientais do turismo sustentável mostram os resíduos que podem ser reciclados e suas respectivas cores padrão que são:

- A) vidro – azul.
- B) metal – verde.
- C) algodão – roxo.
- D) papel – amarelo.
- E) plástico – vermelho.

Questão 46

Cabe à Supervisora da Governança supervisionar diretamente as camareiras, principalmente na liberação de:

- A) toalhas excedentes para os quartos.
- B) cobertores extras para os hóspedes.
- C) unidades habitacionais após *check out*.
- D) folgas e adiantamento de salário quinzenal.
- E) apartamentos limpos, prontos para serem ocupados.

Questão 47

Os riscos ambientais que acabam muitas vezes em acidente, podem existir em qualquer local de trabalho e basicamente são três: os riscos locais, ambientais e de operação.

Considerando a afirmação sobre os três tipos, analise as afirmações abaixo:

- I. Agentes físicos e químicos são exemplos de riscos de operação.
- II. Piso escorregadio, janela basculante com tranca emperrada são exemplos de riscos locais.
- III. Agentes biológicos e ferramenta quebrada são exemplos de riscos ambientais.
- IV. Agentes mecânicos e ergonômicos são exemplos de risco locais.
- V. Ferramenta defeituosa e agentes físicos são exemplos de riscos de operação.

É correto apenas o que se afirma em:

- A) I
- B) II
- C) I e III
- D) II e IV
- E) III e IV

Questão 48

A mudança de um hóspede de um apartamento para outro poderá ocorrer com certa frequência nos hotéis, pelos mais variados motivos. Contudo, qualquer mudança só será feita com o:

- A) pagamento feito pelo hóspede da taxa de transferência na recepção.
- B) fornecimento de comprovante que a irregularidade é por parte do hotel e não do hóspede.
- C) esclarecimento sobre o apartamento anterior que não poderá ser alocado para outro hóspede.
- D) conhecimento prévio da recepcionista do hotel após a comunicação do hóspede ou da camareira.
- E) documento autorizado pela governanta para troca de apartamento assinado pelo hóspede ou pela operadora.

Questão 49

Atos inseguros são procedimentos e práticas identificadas como negligência ou ignorância; muitas vezes são o resultado de falta de treinamento no trabalho, o que representa riscos e causa de acidentes.

Nesse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. As condições físicas e psicológicas do trabalhador (fator administrativo), na quase totalidade dos casos, são causas do ato inseguro.

Em alguns casos,

- II. ele conhece os riscos e os pratica mesmo assim, o que poderá colocar em perigo tanto a sua como a integridade das demais pessoas que trabalham com ele.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A) As asserções I e II são proposições falsas.
- B) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma explicação correta da primeira.
- E) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma explicação correta da primeira.

A partir do momento em que o viajante assina o contrato de hospedagem, o setor de governança o acolhe. Cabe à camareira a incumbência de proporcionar-lhe uma estada acolhedora, materializada, sobretudo, no apartamento bem arrumado, limpo, higienizado, e em perfeita condição de uso em seus mínimos detalhes. Além desses gestos de hospitalidade, existem também, por parte do setor de governança, principalmente das camareiras, inúmeras ações que compõem a carta de hospitalidade, tais como:

- A) respeitar a placa não perturbe, quando afixada na maçaneta interna da porta e não bater na porta, antes de entrar para a arrumação do apartamento.
- B) ser negligente com todos os pertences do hóspede e avisar os encarregados do *room service* da necessidade de retirar bandejas que tenham ficado no apartamento.
- C) encaminhar as roupas dos hóspedes que estão na cama para lavar ou passar e devolver as roupas lavadas e passadas dentro do prazo fixado.
- D) não utilizar o banheiro dos hóspedes, durante a arrumação do apartamento e zelar pela boa aparência dos andares.
- E) direcionar os hóspedes que encontrar pelos corredores e zelar pela tranquilidade dos hóspedes, fazendo pouco barulho nos corredores e apartamentos contínuos.