

**SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC/PE
PROCESSO SELETIVO EXTERNO**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir:

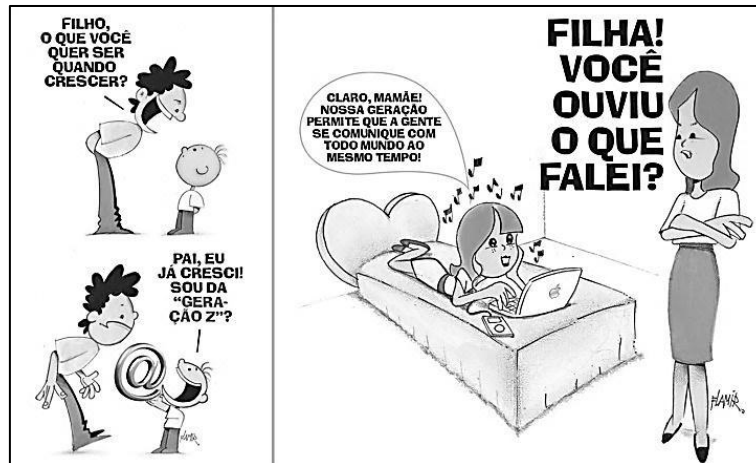
<i>Prédio</i>			<i>Sala</i>
<i>Nome</i>			
<i>Nº de Identidade</i>	<i>Órgão Expedidor</i>	<i>UF</i>	<i>Nº de Inscrição</i>

CAMAREIRA

ATENÇÃO

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Língua Portuguesa, 10 (dez) de Conhecimentos Matemático e Interpretativo e 20 (vinte) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.*
- *As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.*

Texto 01 para as questões 01 e 02.



01. Na charge, a forma verbal “sou” expressa uma ação que está ocorrendo no momento em que se fala. Se quiséssemos expressar a ideia de uma ação que ocorrerá num tempo futuro em relação ao tempo atual, estaria correta a afirmativa constante na alternativa

- A) Fosse da Geração Z.
 B) Fui da Geração Z.
 C) Era da Geração Z.
 D) Serei da Geração Z.
 E) Fora da Geração Z.


02. Sobre Concordância Verbal, analise as afirmativas abaixo, colocando V nas Verdadeiras e F nas Falsas.

- () No trecho: “Nossa geração permite que a gente se comunique...”, o verbo sublinhado concorda com o seu sujeito “a gente”, encontrando-se no singular.
 () No trecho: “Pai, eu já cresci!”, o verbo concorda com o seu sujeito “Pai”, daí se encontrar no singular.
 () No trecho: “Você ouviu o que falei?”, o verbo sublinhado se encontra no singular porque concorda com o seu sujeito “Você”.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

Texto 02 para as questões de 03 a 05.



GERAÇÃO Z
Luiz Fernando Conde Sangenis

As crianças nascidas na primeira década do século XXI formam a Geração Z. Trata-se da primeira do primeiro grupo de jovens imersos num ambiente tecnológico. Nativos digitais, com grande conforto, cresceram aprendendo a dominar as ferramentas tecnológicas e os programas de comunicação interativa. Estão constantemente conectados. São indivíduos multitarefa: ao mesmo tempo em que estudam, são capazes de ler notícias na internet, verificar a página do Facebook ou do Twitter, ouvir música e falar ao celular ou Ipod. Possuem uma peculiar noção de tempo e de espaço. Extremamente "acelerados", não têm paciência para realizar atividades muito longas ou demoradas nem ficar parados nem mesmo no lugar, razão pela qual são grandes usuários dos dispositivos móveis.

Disponível em: <http://joaorocha2.blogspot.com.br/2012/11/geracao-z.html>

03. Em qual alternativa abaixo, a afirmativa expressa a mesma ideia do trecho: “As crianças nascidas na primeira década do século XXI formam a Geração Z.”?

- A) As crianças que nasceram nos primeiros dias do século XXI formam a Geração Z.
 B) As crianças que nasceram no primeiro semestre do século XXI formam a Geração Z.

- C) As crianças que nasceram nos primeiros dez anos do século XXI formam a Geração Z.
D) As crianças que nasceram nos últimos anos do século XXI formam a Geração Z.
E) As crianças nascidas nos últimos dez anos do século XXI formam a Geração Z.

04. No trecho: “São indivíduos multitarefa:...”, a palavra sublinhada apresenta o prefixo MULTI, que exprime ideia de “muitos”. Essa ideia está também contida na palavra

- A) politeísmo.
B) intercomunicação.
C) unicelular.
D) bisavô.
E) dissílabo.

05. Os termos “Facebook”, Twitter e “ipod”

- A) fazem parte do vocabulário das pessoas nascidas no ano de 2010.
B) são utilizados, apenas, pelos usuários da língua inglesa.
C) não compõem a linguagem atual dos jovens.
D) são bastante utilizados na comunicação interativa.
E) são tecnologias utilizadas pelo grupo da Terceira Idade.

Texto 03 para as questões de 06 a 10.

E a esperança?

Mário Sérgio Cortella

Gosto de lembrar a frase de Paulo Freire, o maior dos nossos educadores, grande pernambucano que, nascido em 1921, partiu em 1997, deixando vida, e vida em abundância. Ele dizia: “É preciso ter esperança. Mas tem de ser esperança do verbo esperar.” Por que isso? Porque tem gente que tem esperança do verbo esperar. Esperança do verbo esperar não é esperança, é espera. “Ah, eu espero que melhore, que funcione, que resolva.” Já esperar é ir atrás, é se juntar, é não desistir. É ser capaz de recusar aquilo que apodrece a nossa capacidade de integridade e a nossa fé ativa nas obras. Esperança é a capacidade de olhar e reagir àquilo que parece não ter saída. Por isso, é muito diferente de esperar; temos mesmo é de esperar!

Disponível em: <http://moisesbercke.blogspot.com.br/2012/12/e-esperanca-por-mario-sergio-cortella.html>

06. Para o grande educador Paulo Freire,

- A) é preciso, apenas, confiar no amanhã.
B) não é preciso lutar, e sim esperar pacificamente.
C) o ideal é ter esperança e não somente esperar.
D) o certo é ficar de braços cruzados, esperando a ação dos outros.
E) esperar é ir de encontro a algo de aquisição fácil.

07. Analise as alternativas abaixo e indique aquela cujo termo entre parênteses NÃO tem o mesmo significado da palavra sublinhada.

- A) “...nascido em 1921, partiu em 1997, deixando vida...” (morreu)
B) “Ele dizia: É preciso ter esperança.” (expectativa)
C) “...e a nossa fé ativa nas obras.” (crença religiosa)
D) “É ser capaz de recusar aquilo que apodrece...” (não aceitar)
E) “...apodrece a nossa capacidade de integridade...” (amadurece)

08. Sobre acentuação, analise os itens abaixo:

- I.** No trecho: “...e vida em abundância.”, o termo acentuado é paroxítono terminado em ditongo.
II. No trecho: “...esperança é ir atrás...”, o termo sublinhado é acentuado porque é monossílabo tônico terminado em AS.
III. No trecho: “...nossa capacidade de integridade e a nossa fé.”, o termo acentuado é monossílabo tônico terminado em E.
IV. No trecho: “...parece não ter saída.”, o termo sublinhado é proparoxítono, logo é acentuado.

Estão CORRETOS

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

09. No trecho: “Esperança é a capacidade de olhar e reagir àquilo que parece não ter saída.”, o verbo sublinhado exige um complemento regido de preposição. Em qual alternativa abaixo, o verbo apresenta a mesma regência verbal?

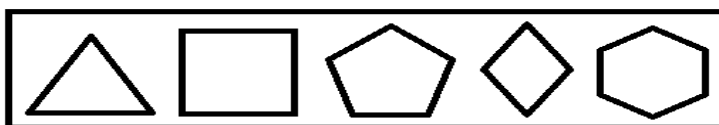
- A) Lembro-me, sempre, das frases do grande educador Paulo Freire.
- B) Aprecio as obras do mestre Paulo Freire.
- C) O nosso grande educador Paulo Freire partiu em 1997.
- D) O grande educador Paulo Freire tinha vida abundante.
- E) Paulo Freire deixou grandes obras.

10. No trecho: “...Por isso, é muito diferente de esperar; temos mesmo é de esperar!”, o conectivo “Por isso” introduz uma oração que exprime conclusão em relação ao que se afirmou anteriormente, podendo ser substituído, sem causar prejuízo de sentido, por

- A) portanto.
- B) nem.
- C) mas.
- D) todavia.
- E) entretanto.

CONHECIMENTOS MATEMÁTICO E INTERPRETATIVO

11. Analise as figuras geométricas planas abaixo:



Elas são respectivamente:

- A) triângulo, quadrado, hexágono, losango, pentágono.
- B) triângulo, quadrado, losango, pentágono, hexágono.
- C) triângulo, retângulo, hexágono, quadrado, pentágono.
- D) triângulo, quadrado, pentágono, losango, hexágono.
- E) triângulo, retângulo, pentágono, hexágono, losango.

12. Uma pessoa diz a você que possui uma bola de futebol, uma caixa de sapato vazia e uma lata de leite. A imagem que você faz desses objetos e os relaciona com as representações de figuras geométricas conduzem a nomeá-las, respectivamente, de

- A) esfera, cubo, cilindro.
- B) esfera, paralelepípedo, cilindro.
- C) esfera, paralelepípedo, prisma.
- D) esfera, pirâmide, cilindro.
- E) esfera, pirâmide, cubo.

13. Mário, Henrique e Ido estão com suas crianças que brincam com bolas de gude, na casa de Gerson. Gerson diz que, no quarto de depósito de sua casa, existem algumas bolas de gude numa caixa. O filho de Mário as conta e diz que a quantidade de bolas é um número par. O filho de Henrique conta as mesmas bolas de gude e faz uma troca: retira uma quantidade x e coloca 5 bolas de gude junto às outras, dizendo que a quantidade de bolas de gude agora é de 22. Por fim, o filho de Ido vai contar as bolas de gude e retira uma quantidade y , deixando a mesma quantidade de bolas que o filho de Mário encontrou na caixa. Se $y - x = -1$, então a quantidade de bolas de gude na caixa é

- A) 14
- B) 16
- C) 18
- D) 20
- E) 22

14. Nas figuras abaixo, a parte pintada em cada uma delas corresponde a uma fração com relação ao todo de cada figura. Na primeira figura, tem-se uma fração x , e, na segunda figura, uma fração y .



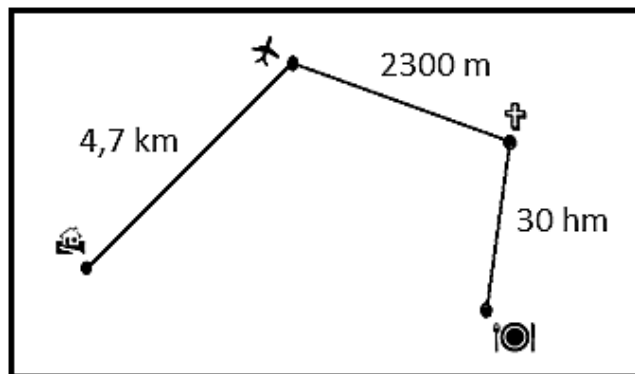
Sobre essas frações, é CORRETO afirmar que

- A) $x > y$
- B) $x < y$
- C) $x = y$
- D) $x - y < 1$
- E) $x + y = 1$.

15. O casal Laurentino e Dagmar sai de casa, exatamente às 21h15 para o aeroporto e leva 20 minutos para chegar até lá. No aeroporto, permanecem 40 minutos e, em seguida, parte para a igreja que, para chegar até lá, gasta 10 minutos. No interior da igreja, permanecem por uma hora. Depois da saída da igreja, o casal vai ao restaurante e, no percurso da igreja para o restaurante, gasta 20 minutos. No restaurante, permanece por uma hora e meia. Daí volta para casa, gastando um intervalo de tempo de 25 minutos. Assim, o casal retorna para casa a(à)

- A) zero hora e 30 minutos.
 B) zero hora e 40 minutos.
 C) uma hora da manhã.
 D) uma hora e 30 minutos da manhã.
 E) uma hora e 40 minutos da manhã.

16. Na figura abaixo, está especificada a distância da casa para o aeroporto, do aeroporto para a igreja e da igreja para o restaurante que o casal Laurentino e Dagmar percorreu. Sobre o percurso total feito pelo casal, é CORRETO afirmar que é de



- A) 7,3 km
 B) 10,0 km
 C) 28,5 km
 D) 30,7 km
 E) 37,0 km.

17. Numa confraternização de fim de ano, a empresa X solicitou, no restaurante Y, que se colocassem 20 mesas lado a lado, em fila. Então, o número reservado de pessoas para a festa dessa empresa é de

- A) 80. B) 70. C) 62. D) 50. E) 42.

18. Observe as afirmações:

- 1ª) Par é todo número inteiro que termina em 0, 2, 4, 6 ou 8.
 2ª) Ímpar é todo número inteiro que não é par.
 3ª) Existe mais de um número inteiro que, somado com o algarismo das unidades, dá 328.
 4ª) O produto de dois números ímpares é ímpar.

Assinale a alternativa que contém a quantidade de afirmações CORRETAS.

- A) 0 B) 1 C) 2 D) 3 E) 4

19. Quatro amigos estão conversando sobre matemática, e um deles sugere o seguinte problema: *a soma de três números inteiros é 126, e o produto desses mesmos números é 71.365*. Quais são esses números? Os três outros colegas pensam um pouco e afirmam:

- 1º colega: Esse problema não tem solução.
 2º colega: Esse problema tem solução, só que é trabalhoso.
 3º colega: Para resultados com números tão grandes assim, não tem solução, mas, se fossem dados números de valores menores, teria solução.

Você que está ouvindo a conversa dos quatro amigos interfere afirmando que

- A) somente o primeiro colega está correto.
 B) somente o segundo colega está correto.
 C) somente o terceiro colega está correto.
 D) nenhum desses colegas está correto.
 E) o colega primeiro estaria correto, se a soma fosse 71.365 e o produto fosse 126.

20. Uma televisão é um aparelho elétrico, que tem a forma retangular. Desse modo, um aparelho de 20 polegadas, aproximadamente, 51 cm, quer dizer que essa medida se refere à

- A) altura do retângulo que representa o visor do aparelho de televisão.
- B) diagonal do retângulo que representa o visor do aparelho de televisão.
- C) base do retângulo que representa o visor do aparelho de televisão.
- D) profundidade do paralelepípedo que representa o aparelho de televisão.
- E) diagonal do paralelepípedo que representa o aparelho de televisão.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Um casal viaja em lua- de- mel para Porto de Galinhas em Pernambuco e fica hospedado em um hotel 4 estrelas à beira-mar. Na primeira noite que dormiram, perceberam que o ar condicionado do apartamento estava com defeito e solicitaram à camareira que tomasse as devidas providências para solucionar o problema . Diante desse contexto, sobre a(s) ação(ões) a ser(em) realizada(s) pela camareira, analise as afirmativas abaixo:

- I.** A camareira deverá imediatamente verificar uma unidade habitacional disponível, efetuar a mudança do hóspede e, em seguida, comunicar à recepção.
- II.** A camareira deverá comunicar à manutenção do hotel para que conserte o aparelho de ar condicionado.
- III.** Caso seja autorizada a mudança de UH e haja permissão do hóspede, a camareira poderá fazer toda a mudança de apartamento sob a supervisão da governanta ou da supervisora de andares.

Está(ão) CORRETA(S):

- A) I, II e III. B) I e II. C) I e III. D) II e III. E) I.

22. Com relação aos objetos esquecidos pelos hóspedes no hotel, analise as afirmativas a seguir:

- I.** A camareira deverá comunicar imediatamente o fato à governanta ou superior.
- II.** A camareira entrará em contato com o hóspede para que ele possa reaver o objeto esquecido.
- III.** A camareira deverá relacionar o objeto encontrado em um caderno, formulário específico ou arquivo eletrônico, de acordo com os processos do hotel.
- IV.** A camareira deverá identificar, numerar e guardar o objeto encontrado.
- V.** A camareira poderá ficar com o objeto encontrado; afinal de contas, o hóspede já saiu do hotel e não tem como devolvê-lo.

Está(ão) INCORRETA(S):

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

23. De acordo com Oliveira (2009), todo hotel está dividido em departamentos, independente do número de unidades habitacionais (UH). A qual departamento as camareiras estão subordinadas?

- A) Administração
- B) Comercial
- C) Alimentos e bebidas
- D) Marketing
- E) Hospedagem

Leia atentamente o trecho abaixo e responda às questões 24 e 25.

Após realizar a arrumação diária da UH, a camareira verificou que as hóspedes Dayana e Vanessa do apartamento 701 consumiram os seguintes produtos do minibar:

- 02 chocolates
- 01 castanha de caju
- 01 suco de frutas
- 03 garrafas d'água

24. Sobre os procedimentos que devem ser adotados pela camareira após identificar que houve consumo do minibar, analise as afirmativas abaixo:

- I.** Anotar os produtos e as bebidas consumidos pelas hóspedes no formulário específico de controle de consumo da UH.

- II. Repor os itens consumidos.
- III. Encaminhar para a recepção do hotel uma via do formulário de controle de consumo.
- IV. Aproveitar e consumir um item do minibar, pois as bebidas estão, também, disponíveis aos funcionários.

Está **CORRETO** apenas o que se afirma em

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

25. Quais departamentos do meio de hospedagem envolvidos na reposição do minibar realizada pela camareira?

- A) Recepção, governança e almoxarifado.
B) Governança, manutenção e recepção.
C) Almoxarifado, manutenção e portaria.
D) Recursos humanos, manutenção e governança.
E) Nenhuma das respostas acima.

26. As camareiras são profissionais imprescindíveis nos meios de hospedagem, devendo se comportar com descrição, cordialidade e competência. Assinale a alternativa abaixo que NÃO representa uma atribuição da camareira.

- A) Preencher os formulários pertinentes ao fluxo de trabalho do setor de governança.
B) Limpar e arrumar as UHs e, eventualmente, as áreas comuns do hotel.
C) No check-out dos hóspedes, fazer a vistoria da UH e comunicar à recepção o desaparecimento ou a danificação de qualquer objeto.
D) Avisar a governanta sobre os reparos que devem ser feitos nas UHs do seu andar.
E) Cobrar diretamente aos hóspedes as despesas de consumo do minibar.

27. O trabalho de uma camareira não é simples. Para limpar e arrumar as UHs, as camareiras precisam dominar o seu material de trabalho, sabendo quando, como e onde utilizá-lo, visando garantir a qualidade do seu trabalho e a sua segurança. Quais utensílios e materiais abaixo NÃO correspondem aos instrumentos de trabalho de uma camareira?

- A) Balde, escada, rodo, vassoura, pá de lixo, bloco de anotações, caneta.
B) Saco de lixo, flanela, MOPs, carrinho de serviços, copo.
C) Balde, luva, água sanitária, aspirador de pó, avisos “Favor arrumar o quarto”/ “Não perturbe por favor”.
D) Amenidades, lençóis, toalhas, sabonetes, luva, esponja.
E) Amenidades, toalhas, pratos e concha.

28. A ética profissional é fundamental no exercício de toda e qualquer ocupação. Também faz parte de um comportamento ético, por exemplo, não fazer intrigas, não expor os colegas de trabalho, entre outros. Diante da situação-problema apresentada abaixo, qual deveria ser o comportamento/ atitude de uma camareira ao se deparar com a seguinte circunstância.

Um hóspede de 19 anos convida um grupo de amigos para uma festa que será realizada na sua suíte. Entretanto, ele não informou aos seus pais e no dia seguinte pede para a camareira arrumar o apartamento sem deixar pistas da comemoração que houve no dia anterior. A camareira constata que não houve nenhum dano físico às instalações e equipamentos da UH.

- A) Reportar a situação ao seu superior imediato para que sejam tomadas as providências cabíveis.
B) Aguardar os pais do hóspede chegar para relatar o fato acontecido.
C) Arrumar e limpar a UH como se nada tivesse acontecido, afinal de contas é responsabilidade de camareira limpar diariamente as UHs, de acordo com os padrões estabelecidos pelo meio de hospedagem.
D) Orientar o rapaz para não fazer mais nenhuma festa sem a autorização dos pais.
E) Solicitar -ao próprio hóspede que arrume a bagunça da sua UH.

29. Leia atentamente as afirmativas abaixo:

- I. Para se proteger, a camareira deve sempre utilizar luvas quando for usar produtos de limpeza forte.
- II. Ao levantar peso ou se abaixar para apanhar alguma coisa no chão, a camareira deve aproximar-se do objeto, dobrar o joelho com a coluna reta, concentrando a força nas pernas.
- III. Para varrer ou esfregar o chão, a camareira deve escolher os utensílios com cabos curtos, curvando-se no momento em que trabalha, para ter mais força no momento da limpeza.

Está **INCORRETO** o que se afirma em

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

30. Nas unidades habitacionais, as camareiras entram em ação não somente antes da chegada do hóspede como também durante a sua estadia, e, ainda, após a sua saída. Assinale a alternativa INCORRETA a respeito dos processos de trabalho da camareira.

- A) A camareira não pode mudar a distribuição do mobiliário da UH sem autorização.
- B) A camareira registra, no livro de ocorrência, todos os problemas (reclamações, incidentes com os hóspedes, sugestões) que aconteceram durante o dia, para que os funcionários dos outros turnos saibam o que aconteceu no setor.
- C) Ao perceber que houve alguma danificação na estrutura do apartamento, a camareira pede ao hóspede o reembolso imediato dos danos materiais.
- D) Antes de sair da UH, a camareira deverá se certificar de que não esqueceu nenhum produto ou utensílio.
- E) Antes de abrir a porta da UH, a camareira deverá se certificar de que não há nenhum hóspede no apartamento.

31. Assinale a alternativa CORRETA em relação à troca de enxoval.

- A) As roupas de cama devem ser trocadas diariamente, mesmo que o hotel adote procedimentos para a economia de água e o hóspede não solicite a mudança.
- B) Se a camareira encontrar qualquer objeto de hóspede misturado com o enxoval, ela deverá colocá-lo em cima da mesa, de forma visível.
- C) As roupas de banho devem ser trocadas diariamente, mesmo que o hotel adote procedimentos para a economia de água e o hóspede não solicite a mudança.
- D) A camareira não deve separar para conserto as peças do enxoval que forem encontradas rasgadas, pois é o próprio hóspede que deve reparar o que danificou.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

32. O carrinho de serviço é um instrumento de trabalho essencial à camareira, razão por que ela deve sempre

- I. mantê-lo limpo e higienizá-lo antes da organização do material de trabalho.
- II. organizar o material de reposição das UHs: enxoval, amenidades e folheteria no carrinho, deixando o material que mais usa na altura das mãos, evitando abaixar-se a toda hora para prevenir dores nas costas.
- III. os produtos de reposição do frigobar não podem ser guardados no carrinho ou numa cesta à parte, pois são itens de geladeira.
- IV. não há nenhum problema em misturar no carrinho o enxoval sujo e limpo, desde que as peças sujas não estejam manchadas.

Está CORRETO o que se afirma em

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

33. Na limpeza e organização das UHs, as camareiras precisam estar sempre atentas às seguintes situações:

- I. Conferir as peças de roupa encaminhadas pelo hóspede para a lavanderia, verificando se o formulário foi devidamente preenchido por ele.
- II. A camareira não é responsável pelo molho de chaves, chave mestra ou cartão eletrônico que dá acesso às UHs.
- III. Atualizar o relatório de status da ocupação da governança das UHs após a arrumação e entregar para a governanta.
- IV. Solicitar a identificação do hóspede, caso ele chegue durante a limpeza da UH, embora não seja necessário conferir o seu nome no relatório de ocupações.

Está(ão) INCORRETOS os itens:

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

34. A UH está ocupada e não há nenhum aviso na porta informando se pode ou não fazer a arrumação. A camareira então

- A) entrará no apartamento sem bater na porta.
- B) por não haver barulho, deduz que não há ninguém na UH e entra sem bater.
- C) baterá na porta com delicadeza, para se certificar de que não há nenhum hóspede e depois entrará no apartamento.
- D) abrirá a porta e, ao encontrar o hóspede dormindo, acorda-o e pede licença para poder limpar o apartamento.
- E) não faz nada e espera a governanta mandá-la limpar a UH.

35. Para evitar acidentes de trabalho, cabe às camareiras tomarem algumas precauções para garantir a sua segurança. Assinale a alternativa cuja ação pode representar um risco à ocorrência de acidentes.

- A) Não deixar os fios de aparelhos elétricos encapados.
- B) Colocar placas, sinalizando piso molhado.
- C) Desligar aparelhos elétricos com as mãos secas.

- D) Não apoiar a escada em vidros ou espelhos.
E) Todas as alternativas acima não representam risco de ocorrência de acidentes.

36. Correlacione as duas colunas abaixo:

Coluna 1

1. Rouparia
2. Enxoval do hotel
3. Depósito
4. Controle de lavanderia e passadoria (roupas de hóspedes)

Coluna 2

- () Compõe-se de lençóis, fronhas, cobertores, colchas decorativas, roupas de banho
- () Formulário que fica à disposição do hóspede na UH para ser por ele preenchido.
- () Local utilizado exclusivamente para guardar os materiais nas quantidades necessárias ao trabalho diário da camareira, como produtos de limpeza, folhetos, amenidades, etc.
- () Área destinada ao armazenamento do enxoval: roupa de cama e banho, travesseiros, colchões, cobertores, uniformes, entre outros.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

37. Objetivando manter os serviços de governança sempre em um excelente nível, existem formulários utilizados pelo setor para facilitar, otimizar e controlar insumos, procedimentos, solicitações de serviço, entre outros. Assinale dos formulários abaixo aquele que NÃO faz parte da rotina de trabalho das camareiras?

- A) Check-list de minibar
B) Ficha Nacional de Registro de Hóspede
C) Room status da governança
D) Controle de lavanderia e passadoria/ Rol de lavanderia
E) Inventário da rouparia do andar

38. O apartamento é o principal produto comercializado por um hotel. Daí a importância do trabalho da camareira, pois está sob a sua responsabilidade zelar para que o apartamento esteja sempre bem arrumado e limpo, a fim de que o hóspede se sinta bem durante sua hospedagem.

Todos os dias, ao chegar ao trabalho, a camareira é informada pela governanta sobre o número de apartamentos ocupados e os que farão check-out, para que ela possa planejar as suas atividades.

Coloque nos parênteses os numerais 1, 2 e 3, indicando a ordem CORRETA para a arrumação das UHS.

- () Os apartamentos cujos hóspedes ainda permanecem no hotel.
() Os apartamentos cujos hóspedes já fizeram check-out.
() Os apartamentos em que o hóspede colocou o aviso: “Favor arrumar este quarto”.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

39. Quanto à arrumação das camas, a camareira deverá conduzir o seu trabalho da seguinte maneira:

I. Estender o cobertor, sem se preocupar com o fato de as laterais caírem iguais.
II. Retirar a roupa de cama, separando aquela que deverá ser encaminhada para a lavanderia.
III. Verificar o estado do lençol, enviando para a lavanderia ou rouparia, caso esteja danificado.
IV. Após colocar o lençol, dar uma volta ao redor da cama para envelopar os cantos e os lados, não cuidando para não deixar rugas.

Estão CORRETAS

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

40. Durante a limpeza e arrumação das UHs, as camareiras NÃO devem

- A) Tirar o pó das portas, dos quadros, da janela, dos espelhos, das cortinas, usando flanela, MOP seco ou úmido.
- B) Lavar o piso utilizando a vassoura para esfregá-lo, não se esquecendo dos cantos do banheiro onde frequentemente se acumulam poeira e fios de cabelo.
- C) Limpar o espelho e a moldura com os produtos adequados.
- D) Limpar os azulejos das paredes dos banheiros, utilizando os produtos determinados pelo hotel.
- E) Ao lavar a pia, colocar os pertences dos hóspedes num canto da bancada para não molhar e colocar de volta de qualquer jeito, sem organizá-los.