

**PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 01/2018****2ª Etapa – Prova de Conhecimento****GABARITO**

| <b>Agente Operacional - Portaria – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                 |
|--|-----------------|
| <b>QUESTÃO</b>   | <b>RESPOSTA</b> |
| 01   | C               |
| 02   | A               |
| 03   | A               |
| 04   | C               |
| 05   | A               |
| 06   | A               |
| 07   | D               |
| 08   | A               |
| 09   | D               |
| 10   | B               |
| 11   | B               |
| 12   | B               |
| 13   | A               |
| 14   | D               |
| 15   | A               |
| 16   | A               |
| 17   | B               |
| 18   | C               |
| 19   | D               |
| 20   | C               |



| <b>Auxiliar de Serviços Gerais – Serviços Gerais –<br/>Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                 |
|--|-----------------|
| <b>QUESTÃO</b>   | <b>RESPOSTA</b> |
| 01   | F               |
| 02   | D               |
| 03   | C               |
| 04   | D               |
| 05   | D               |
| 06   | C               |
| 07   | A               |
| 08   | D               |
| 09   | B               |
| 10   | E               |
| 11   | D               |
| 12   | E               |
| 13   | C               |
| 14   | E               |

| <b>Valores das Questões</b> |             |
|-----------------------------|-------------|
| Questões de 01 a 13         | <b>0,72</b> |
| Questão 14                  | <b>0,64</b> |



| <b>Copeiro – Copa - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                 |
|---|-----------------|
| <b>QUESTÃO</b>  | <b>RESPOSTA</b> |
| 01  | C               |
| 02  | D               |
| 03  | C               |
| 04  | B               |
| 05  | A               |
| 06  | B               |
| 07  | D               |
| 08  | D               |
| 09  | D               |
| 10  | C               |
| 11  | A               |
| 12  | C               |
| 13  | C               |
| 14  | C               |
| 15  | D               |
| 16  | C               |
| 17  | C               |
| 18  | A               |
| 19  | A               |
| 20  | D               |

| <b>Messageiro – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                 |
|---|-----------------|
| <b>QUESTÃO</b>                                      | <b>RESPOSTA</b> |
| 01  | E               |
| 02  | E               |
| 03  | D               |
| 04  | C               |
| 05  | A               |
| 06  | B               |
| 07  | B               |
| 08  | A               |
| 09  | B               |
| 10  | C               |



| <b>Camareira – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                 |
|--|-----------------|
| <b>QUESTÃO</b>                                     | <b>RESPOSTA</b> |
| 01   | D               |
| 02   | E               |
| 03   | A               |
| 04   | A               |
| 05   | B               |
| 06   | D               |
| 07   | A               |
| 08   | C               |
| 09   | C               |
| 10   | D               |

| <b>Auxiliar de Cozinha – Cozinha – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                 |
|--|-----------------|
| <b>QUESTÃO</b>   | <b>RESPOSTA</b> |
| 1  | A               |
| 2  | C               |
| 3  | D               |
| 4  | A               |
| 5  | D               |
| 6  | C               |
| 7  | C               |
| 8  | B               |
| 9  | D               |
| 10   | A               |
| 11   | C               |
| 12   | B               |
| 13   | D               |
| 14   | B               |
| 15   | C               |
| 16   | D               |
| 17   | A               |
| 18   | B               |
| 19   | B               |
| 20   | D               |



| <b>Cumim – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|--|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>                                 | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1  | A                |
| 2  | D                |
| 3  | A                |
| 4  | C                |
| 5  | D                |
| 6  | B                |
| 7  | B                |
| 8  | D                |
| 9  | A                |
| 10   | B                |
| 11   | D                |
| 12   | D                |
| 13   | C                |
| 14   | C                |

**Questão 15:** Tomar banho todos os dias, cuidados com a higiene bucal, dos cabelos, unhas, axilas, pés, do fardamento etc. Para os homens manter os cabelos curtos e barba feita. Para as mulheres cabelos presos, maquiagem, brincos discretos.

| <b>Barman – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|---|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>                                  | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1   | D                |
| 2   | A                |
| 3   | B                |
| 4   | C                |
| 5   | C                |
| 6   | B                |
| 7   | B                |
| 8   | B                |
| 9   | D                |
| 10  | B                |
| 11  | A                |
| 12  | A                |
| 13  | C                |
| 14  | C                |

**Questão 15:** São coquetéis batidos os de preparo com bebidas destiladas, sucos de frutas, açúcar, creme de leite, licores etc. como são ingredientes de densidades diferentes, que não se misturam facilmente, eles devem ser batidos na coqueteleira com auxílio do gelo para se misturarem de forma mais homogênea.



| <b>Garçom – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|---|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>                                  | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1   | C                |
| 2   | D                |
| 3   | B                |
| 4   | B                |
| 5   | D                |
| 6   | C                |
| 7   | A                |
| 8   | D                |
| 9   | A                |
| 10  | C                |
| 11  | D                |
| 12  | A                |
| 13  | B                |
| 14  | A                |

**Questão 15:** Serviço de bebidas em dose. Todas as bebidas destiladas podem ser servidas dessa forma. Ex. rum, vodka, cachaça, tequila e etc.

| <b>Padeiro – Panificação - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|--|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>   | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1  | A                |
| 2  | C                |
| 3  | C                |
| 4  | A                |
| 5  | D                |
| 6  | D                |
| 7  | C                |
| 8  | B                |
| 9  | D                |
| 10   | D                |
| 11   | C                |
| 12   | B                |
| 13   | A                |
| 14   | D                |
| 15   | B                |
| 16   | C                |
| 17   | D                |
| 18   | A                |
| 19   | D                |
| 20   | D                |



| <b>Confeiteiro – Confeitaria - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|--|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>   | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1  | A                |
| 2  | D                |
| 3  | B                |
| 4  | C                |
| 5  | C                |
| 6  | B                |
| 7  | C                |
| 8  | B                |
| 9  | C                |
| 10   | D                |
| 11   | D                |
| 12   | B                |
| 13   | B                |
| 14   | B                |
| 15   | A                |
| 16   | C                |
| 17   | A                |
| 18   | A                |
| 19   | C                |
| 20   | C                |

| <b>Açougueiro – Açougue - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|---|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>  | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1   | C                |
| 2   | A                |
| 3   | C                |
| 4   | A                |
| 5   | B                |
| 6   | C                |
| 7   | A                |
| 8   | A                |
| 9   | D                |
| 10  | B                |
| 11  | B                |
| 12  | C                |
| 13  | D                |
| 14  | D                |
| 15  | B                |
| 16  | C                |



|    |   |
|----|---|
| 17 | D |
| 18 | A |
| 19 | B |
| 20 | D |

| <b>Cozinheiro – Cozinha - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|---|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>  | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1   | D                |
| 2   | B                |
| 3   | A                |
| 4   | B                |
| 5   | A                |
| 6   | B                |
| 7   | B                |
| 8   | D                |
| 9   | A                |
| 10  | D                |
| 11  | C                |
| 12  | A                |
| 13  | C                |
| 14  | B                |
| 15  | D                |
| 16  | A                |
| 17  | B                |
| 18  | C                |
| 19  | D                |
| 20  | D                |

| <b>Recepcionista – Recepção - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|---|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>  | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1   | A                |
| 2   | B                |
| 3   | B                |
| 4   | E                |
| 5   | C                |
| 6   | D                |
| 7   | D                |
| 8   | C                |





**Questão 9:** O hóspede deve ser recebido a porta pelo mensageiro ou capitão porteiro, que o encaminha à recepção. Ao identificar a reserva o recepcionista solicita o preenchimento da FNRH ou assinatura da mesma caso seja hóspede habitué. Em alguns casos, dependendo da política do Hotel, é solicitado o cartão de crédito para que seja efetuado o débito das diárias. O recepcionista determina o apto a ser ocupado de acordo com a reserva solicitada. Dar as boas vindas, repassar as informações do Hotel para o cliente, entregar a chave aos mensageiros para que o encaminhe a UH. É imprescindível que a recepção não se esqueça de lançar o check in no sistema. (Pág 82 do livro: Meios de Hospedagem, YANES/Adriana Figueiredo, 2. Ed. – São Paulo: Érica, 2014.)

| <b>Assistente de Reservas - Reservas - Jurisdição:<br/>Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|--|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>   | <b>RESPOSTAS</b> |
| <b>1</b>   | <b>B</b>         |
| <b>2</b>   | <b>E</b>         |
| <b>3</b>   | <b>B</b>         |
| <b>4</b>   | <b>C</b>         |
| <b>5</b>   | <b>A</b>         |
| <b>6</b>   | <b>A</b>         |
| <b>7</b>   | <b>C</b>         |
| <b>8</b>   | <b>D</b>         |

**Questão 9:** A reserva garantida é aquela na qual já ocorreu um pré-pagamento. Que pode ser através de depósito bancário ou cartão de crédito. (Pág 69 do livro: Meios de Hospedagem, YANES/Adriana Figueiredo, 2. Ed. – São Paulo: Érica, 2014.)

**Questão 10:** O overbooking é a venda de apartamentos além da capacidade de hospedagem e a sua ocorrência pode estar relacionada a alguns fatores como por exemplo a compensação dos cancelamentos. (Pág 75 do livro: Meios de Hospedagem, YANES/Adriana Figueiredo, 2. Ed. – São Paulo: Érica, 2014.)

| <b>Caixa - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|--|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>                                 | <b>RESPOSTAS</b> |
| <b>1</b>                                       | <b>C</b>         |
| <b>2</b>                                       | <b>A</b>         |
| <b>3</b>                                       | <b>B</b>         |
| <b>4</b>                                       | <b>A</b>         |
| <b>5</b>                                       | <b>C</b>         |
| <b>6</b>                                       | <b>B</b>         |
| <b>7</b>                                       | <b>B</b>         |
| <b>8</b>                                       | <b>A</b>         |
| <b>9</b>                                       | <b>B</b>         |
| <b>10</b>                                      | <b>A</b>         |



| <b>Maitre - Alimentos e Bebidas - Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|---|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>  | <b>RESPOSTAS</b> |
| <b>1</b>  | <b>B</b>         |
| <b>2</b>  | <b>C</b>         |
| <b>3</b>  | <b>D</b>         |
| <b>4</b>  | <b>C</b>         |
| <b>5</b>  | <b>D</b>         |
| <b>6</b>  | <b>B</b>         |
| <b>7</b>  | <b>C</b>         |
| <b>8</b>  | <b>A</b>         |
| <b>9</b>  | <b>D</b>         |
| <b>10</b>   | <b>C</b>         |
| <b>11</b>   | <b>B</b>         |
| <b>12</b>   | <b>C</b>         |
| <b>13</b>   | <b>A</b>         |

**Questão 14:** O serviço a inglesa se divide em dois: Inglesa direto e Indireto.

No serviço a Inglesa direto, o garçom apresenta-se com a travessa pelo lado esquerdo, servindo a comida com o uso de garfo e colher na mão direita (alicate).

Já no serviço Inglesa indireto ou ao guéridon, o garçom traz as travessas e apresenta-as ao cliente pelo lado esquerdo. Depois coloca-as sobre o guéridon. Em seguida, serve a comida em prato vazio que está no guéridon, usando uma colher na mão direita e um garfo na mão esquerda e, pela direita, serve o prato com a comida. O repasse é feito pelo sistema à inglesa direto.

**Questão 15:**

1 - Apresentar a carta de vinhos ao cliente que a solicitou. Em caso de dúvida, auxiliar o cliente na escolha do vinho.

2 - Depois de escolhido, providenciar mise en place para o serviço do vinho, como taças (vinho tinto ou branco ou espumante ou etc), balde de gelo se for o caso, pano de serviço e chave de vinho.

3 - Em seguida apresentar o vinho ao cliente que solicitou, como o rótulo para frente para que o cliente possa se assegurar que é o mesmo vinho escolhido por ele.

4 - Depois iniciar o procedimento de abertura retirando a capsula do gargalo com auxílio do canivete da chave de vinho.

5 - Posterior, centralizar o espiral a rolha encaixando e girando, depois de encaixado boa parte do espiral, usar o primeiro tempo da alavanca da chave de vinho, posterior usar o segundo tempo até abrir a rolha do gargalo.

6 - Em seguida, limpar com uso do pano de serviço o gargalo do vinho.

7 - Ofertar seguida um pouco do vinho para prova do cliente que solicitou o vinho usando o pano de serviço para evitar respingos.



8 - Depois de provado e aprovado, servir na os demais clientes enchendo um terço da taça, na seguinte ordem na mesa: primeiro as mulheres e depois os homens, tendo o mesmo cuidado usando o pano de serviço ao servir os demais convidados.

9 - Completar a taça do cliente que solicitou o vinho.

10 - Deixar o vinho sobre a mesa ou no balde de gelo.

11 - Repor o vinho sempre que as taças estiverem baixas que necessário.

| <b>Técnico Operacional II - T.I. – Jurisdição: Senac Barreira Roxa</b> |                  |
|--|------------------|
| <b>QUESTÃO</b>   | <b>RESPOSTAS</b> |
| 1  | C                |
| 2  | D                |
| 3  | A                |
| 4  | C                |
| 5  | B                |
| 6  | A                |
| 7  | D                |
| 8  | B                |
| 9  | B                |
| 10   | A                |
| 11   | D                |
| 12   | B                |
| 13   | D                |
| 14   | C                |
| 15   | B                |
| 16   | B                |

**Questão 17:**

| O quê                               | Por quê  | Tempo   |
|-------------------------------------|--|---------|
| Solicitar abertura de chamado       | Para registrar a atividade e dimensionar o tempo   | 1 hora  |
| Solicitar cópia da planta do layout | Para realizar análise da planta  | 1 hora  |
| Analisar layout                     | Para definir material necessário e ferramental   | 3 horas |
| Agendar início da atividade         | Definir disponibilidade com a central, para executar a tarefa.                                     | 1 hora  |
| Realizar atividade                  | Solucionar o chamado aberto, bem como executar tarefas previamente definidas na análise do layout. | 6 horas |



**Questão 18:**

- 1 - Ao chegar no laboratório, verificar se os ativos de rede estão ligados e cabos conectados aos computadores.
- 2 - Logar em um computador e testar conectividade com a rede, abrir um prompt de comando e executar testes usando o comando PING e ARP, para verificar o acesso.
- 3 - Com as informações coletadas, passar o resultado do Ping e ARP, informando ainda sobre o status dos ativos de rede.

**Questão 19:**

- 1 – Ligar um computador, formatar, instalar Windows 10, drivers e o pacote Office 2016;
- 2 – Entrar com programa para clone de disco via Rede;
- 3 – Preparar computadores para receber os dados;
- 4 – Iniciar clonagem nos outros 30 computadores;
- 5 – Verificar se as máquinas forma clonadas com êxito;
- 6 – Renomear as máquinas e testar conectividade com rede e internet.

**Questão 20:**

Conforme os itens acima, enumere abaixo em ordem do mais prioritário para o menos prioritário, na sua opinião.

II > III > I > IV

Natal/RN, 16 de fevereiro de 2018.

**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN**

**Gerência de Desenvolvimento de Pessoas**