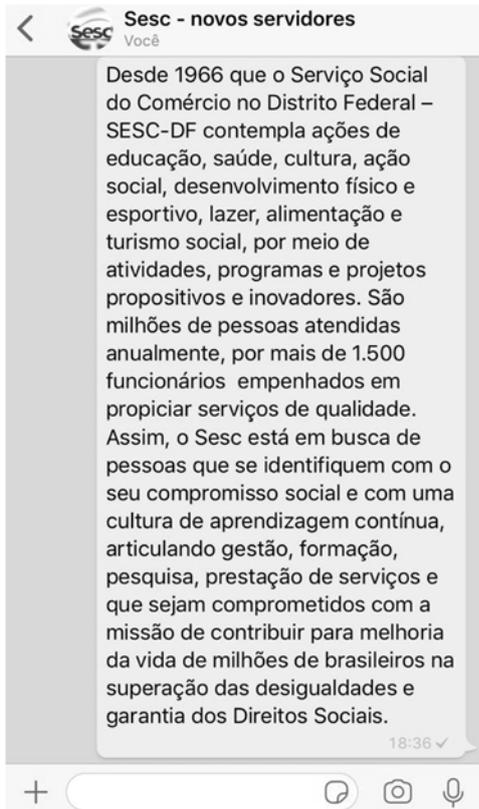


LÍNGUA PORTUGUESA/INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Texto para as questões de 1 a 6.

A imagem abaixo foi extraída de um celular *smartphone* aberto em um grupo fictício de uma rede social que utiliza mensagens para dar as boas-vindas aos novos funcionários admitidos em um processo seletivo do Sesc.



Edital n.º 4/2018 – Seleção de Pessoal – Sesc-DF.

QUESTÃO 1

No que se refere à compreensão e à interpretação do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O Sesc não se dedica a contribuir para a superação de desigualdades.
- (B) Os direitos sociais são irrelevantes para o Sesc.
- (C) O Sesc tem menos de 1.500 funcionários que trabalham arduamente para garantir a qualidade.
- (D) Cultura de aprendizagem contínua e oferecer serviços de qualidade são referências do Sesc.
- (E) O Sesc foi criado antes dos anos 1960.

QUESTÃO 2

Quanto à ortografia, assinale a alternativa que apresenta a palavra com separação silábica correta.

- (A) “desenvolvimento” → de-se-n-vo-l-vi-me-n-to
- (B) “comprometidos” → com-pr-o-me-ti-dos
- (C) “alimentação” → a-li-men-ta-ção
- (D) “garantia” → ga-ra-n-tia
- (E) “inovadores” → ino-va-do-re-s

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa correta a respeito dos significados das palavras utilizadas no texto.

- (A) A palavra “inovadores” é o antônimo de **retrógrados**.
- (B) A palavra “contempla” denota algo negativo, como **menosprezar algo**.
- (C) A palavra “empenhados” é antônimo de **comprometidos**.
- (D) A palavra “compromisso” é antônimo de **pacto**.
- (E) A palavra “superação” significa **reverso**.

QUESTÃO 4

Das frases reescritas do texto, assinale a alternativa que apresenta pontuação correta.

- (A) **São milhões de pessoas, atendidas anualmente, por mais de, 1.500 funcionários, empenhados em propiciar serviços de qualidade.**
- (B) **Dessa maneira, o Sesc procura pessoas que se identifiquem com uma cultura de aprendizagem contínua e, também, com o seu compromisso social.**
- (C) **O Serviço Social do Comércio no Distrito Federal SESC/DF, contempla ações de educação saúde entre outros.**
- (D) **A partir de 1966 o SESC/DF: Serviço Social do Comércio no Distrito Federal: tem ações de, desenvolvimento físico, e esportivo.**
- (E) **O SESC-DF – Serviço Social do Comércio, no Distrito Federal, – apresenta por meio de atividades, programas e projetos propositivos e inovadores, ações diversas.**

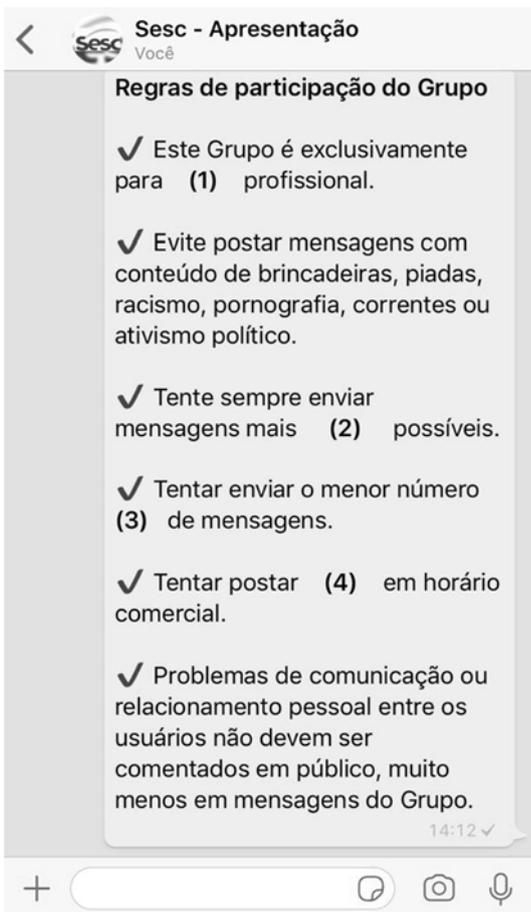
QUESTÃO 5

Considerando que João seja uma das pessoas que fazem parte do grupo que receberá a mensagem de texto e que ele precise responder ao grupo, assinale a alternativa que apresenta a frase que João deveria digitar, sem erros gramaticais.

- (A) E aí... Bom-dia! Muito praser, João. Será um prazer trabalhar no Sesc
- (B) Sou o João será um prazer trabalhar no Sesc.
- (C) Olá bom dia! meu nome é João será um prazer trabalhar no sesc.
- (D) bom-dia! muito prazer meu nome é joão. será muito bom trabalhar no sesc.
- (E) Olá! Bom dia! Meu nome é João. Será um prazer trabalhar no Sesc.

QUESTÃO 6

Considere que seja enviada pelo administrador do grupo fictício a seguinte mensagem com as regras sobre postagens e participação no grupo.



Assinale a alternativa que apresenta as palavras que devem ser empregadas corretamente para substituir os números no texto.

- (A) (1) manuzeio – (2) curtas – (3) possível – (4) conteúdos
- (B) (1) uso – (2) curta – (3) possível – (4) conteúdos
- (C) (1) uso – (2) curta – (3) possível – (4) conteúdos
- (D) (1) uso – (2) curtas – (3) possível – (4) conteúdos
- (E) (1) manuseio – (2) curta – (3) possível – (4) conteúdos

QUESTÃO 7

Assinale a alternativa que apresenta um substantivo empregado corretamente no plural.

- (A) comércio
- (B) sociais
- (C) educações
- (D) desde
- (E) identifiquem

Tirinha para as questões de 8 a 10.



Internet: <<http://www.andredahmer.com.br>>.

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa que apresenta um tema abordado na crítica realizada pelo cartunista.

- (A) a não existência de livros no futuro
- (B) a violência tratada nos jornais
- (C) uso das tecnologias no futuro
- (D) preço abusivo dos peixes
- (E) comércio ilegal de peixes

QUESTÃO 9

Assinale a alternativa que apresenta um substantivo utilizado na tirinha.

- (A) vamos
- (B) não
- (C) haverá
- (D) como
- (E) jornal

QUESTÃO 10

Com relação à palavra “alienadinho”, assinale a alternativa correta.

- (A) A palavra está empregada no feminino.
- (B) Caso fosse empregada no plural, seria **alienadinhos**.
- (C) Tem o mesmo significado que a palavra **alienígena**.
- (D) A separação silábica correta é: a-lie-na-di-nho.
- (E) A palavra está empregada como diminutivo de **alienígena**.

CONHECIMENTOS DE SESC

QUESTÃO 11

Assinale a alternativa que **não** apresenta um dos valores do Serviço Social do Comércio (Sesc).

- (A) totalidade
- (B) transparência
- (C) excelência
- (D) atuação em rede
- (E) respeito à diversidade

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa que apresenta o valor do Sesc que corresponde a adotar atitudes e condições para materializar o acesso adequado e a permanência de diversos públicos em seus espaços, considerando aspectos socioeconômicos, estruturais e culturais.

- (A) inovação
- (B) sustentabilidade
- (C) ação educativa transformadora
- (D) protagonismo
- (E) acolhimento

QUESTÃO 13

O Programa Esportivo Social e Cidadania (PESC), lançado pelo Sesc-DF, atende

- (A) idosos em situação de vulnerabilidade que tenham recomendações médicas para praticar atividades físicas.
- (B) crianças de sete a doze anos de idade, matriculadas em escolas da rede pública das cidades do Gama, da Vila Estrutural e de Taguatinga Sul.
- (C) adolescentes de catorze a dezessete anos de idade, matriculados no ensino médio de escolas das redes pública e privada.
- (D) adolescentes em situação de rua que queiram mudar suas vidas por meio do esporte.
- (E) ex-atletas em situação de vulnerabilidade que tenham interesse em voltar para a área esportiva.

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa que **não** apresenta uma atividade incluída no Programa Esportivo Social e Cidadania (PESC), lançado pelo Sesc-DF.

- (A) reforço escolar e nutricional
- (B) informações a respeito do meio ambiente
- (C) educação para a saúde
- (D) educação moral e cívica
- (E) atividades esportivas e de lazer

QUESTÃO 15

Assinale a alternativa que **não** apresenta uma modalidade esportiva oferecida pelo Projeto Sesc Olímpico.

- (A) voleibol
- (B) basquetebol
- (C) ginástica olímpica
- (D) tênis
- (E) natação

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa que apresenta o Programa instituído pelo Sesc-DF, em 2003, que tem como finalidade garantir o direito humano à alimentação.

- (A) PESC
- (B) Sesc Varandas
- (C) Sesc contra a fome
- (D) Sesc alimentação
- (E) Mesa Brasil

QUESTÃO 17

Quanto ao Programa Passaporte para a Saúde, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) O Programa Passaporte para a Saúde em Unidade Móvel atende à clientela mediante agendamento prévio das empresas.
- (B) Foi implantado no Distrito Federal em maio de 2003, com o propósito de diagnosticar precocemente as pessoas que poderão fazer parte do grupo portador de doenças crônicas não transmissíveis.
- (C) Na ocasião da consulta, os pacientes são atendidos, em duas etapas, por uma equipe composta por psicólogo e instrutor de educação física.
- (D) Visa à promoção da saúde e à prevenção de doenças mediante ações educativas que estimulem a adoção de hábitos saudáveis, identificando os principais fatores de risco relacionados ao surgimento de doenças cardiovasculares, hipertensão, diabetes *mellitus*, obesidade e dislipidemias.
- (E) Realiza, na ocasião da consulta, exames clínicos e bioquímicos e a avaliação física para detectar possíveis alterações do peso, da pressão arterial, das taxas de glicemia, triglicerídeos e colesterol total e do índice de massa corporal, a fim de diagnosticar precocemente a possibilidade de desenvolvimento das doenças crônicas não transmissíveis.

QUESTÃO 18

Para fazer parte do Grupo dos Mais Vividos, do Sesc-DF, **não** é necessário

- (A) ter mais de sessenta anos de idade.
- (B) apresentar comprovante de aposentadoria.
- (C) possuir carteirinha do Sesc.
- (D) apresentar laudo comprovando a necessidade de participação em grupos de socialização, caso não se trate de idosos, mas, sim, de pessoas mais jovens.
- (E) procurar a Central de Atendimento da unidade que oferece o Projeto para se inscrever.

QUESTÃO 19

O Edusc **não** oferece

- (A) ensino superior.
- (B) ensino médio.
- (C) ensino fundamental I.
- (D) ensino fundamental II.
- (E) educação básica infantil.

QUESTÃO 20

O Sesc incorpora, em sua gestão e em seus relacionamentos, alguns princípios éticos e de conduta. Sendo assim, com base no Código de Ética e Conduta Profissional do Sesc, é correto afirmar que o princípio que consiste em zelo e disciplina no trabalho e no trato com os seres humanos e com os bens materiais e imateriais da Instituição é o princípio da

- (A) equidade.
- (B) transparência.
- (C) impessoalidade.
- (D) lealdade.
- (E) honestidade.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 21**

Durante a arrumação de um quarto de hotel, um camareiro acidentalmente danificou um pertence do hóspede.

Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa correta.

- (A) O camareiro procederá de forma correta caso deixasse o pertence no local onde o encontrou e fingisse que nada aconteceu.
- (B) O hotel não é responsável pelo manuseio dos pertences do hóspede e, nesse caso, o hóspede terá de arcar com os prejuízos.
- (C) Como o dano causado foi involuntário, basta um pedido de desculpas do camareiro para que o hotel se exima da responsabilidade de indenização ao hóspede.
- (D) O camareiro procederá de forma correta, por exemplo, se dissesse para o hóspede que o dano ocorrido foi causado por outro funcionário.
- (E) O hotel poderá ser responsabilizado pelo dano causado pelo camareiro ao pertence do hóspede.

QUESTÃO 22

Há três palavras de advertência para designar o risco das substâncias usadas nos locais de trabalho: ATENÇÃO; CUIDADO; e PERIGO. Quanto às palavras de advertência, julgue os próximos itens.

- I A palavra ATENÇÃO é usada para indicar substâncias que apresentam risco leve.
- II A palavra CUIDADO é usada para indicar substâncias que apresentam risco médio.
- III A palavra PERIGO é usada para indicar substâncias que apresentam risco alto.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Nenhum item está certo.
- (B) Apenas o item I está certo.
- (C) Apenas o item II está certo.
- (D) Apenas o item III está certo.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 23

O camareiro precisa conhecer as cores que devem ser usadas nos locais de trabalho para prevenção de acidentes. Acerca da sinalização de segurança, julgue os itens a seguir.

- I A utilização de cores dispensa o emprego de outras formas de prevenção de acidentes.
- II O vermelho é empregado para identificar portas de saídas de emergência.
- III O azul é a cor que caracteriza segurança.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Nenhum item está certo.
- (B) Apenas o item II está certo.
- (C) Apenas o item III está certo.
- (D) Apenas os itens I e II estão certos.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 24

Ao chegar à porta do quarto de um hóspede para fazer a arrumação, uma camareira percebeu que não havia o sinal de “não perturbe”.

Com base nesse caso hipotético, assinale a alternativa correta.

- (A) A camareira deverá colocar o ouvido na porta para tentar escutar algum barulho. Caso ela não escute nada, ela poderá entrar no quarto, sem bater na porta, para iniciar sua arrumação.
- (B) A camareira deverá entrar no quarto sem bater na porta. Caso algum hóspede esteja dentro dele, ela deverá perguntar-lhe se ele quer que o quarto seja arrumado naquele momento.
- (C) A camareira deverá bater com firmeza na porta do quarto. Caso algum hóspede esteja dentro dele, ela deverá pedir que ele se retire imediatamente para que o quarto seja arrumado.
- (D) A camareira deverá bater delicadamente na porta do quarto. Caso ninguém responda, ela poderá entrar no quarto e verificar se ele está vazio para iniciar sua arrumação.
- (E) A camareira deverá bater várias vezes na porta do quarto. Caso ninguém responda, ela poderá prosseguir para o próximo quarto.

QUESTÃO 25

Em um hotel, um hóspede deseja dar uma gorjeta para uma camareira como forma de agradecimento pelos serviços prestados.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens que se seguem.

- I A camareira deverá contar o valor dado e agradecer ao hóspede caso a quantia seja generosa.
- II A camareira deverá aceitar a gorjeta, independentemente da política do estabelecimento.
- III A camareira deverá recusar a gorjeta, afinal ela não fez mais que o seu trabalho.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Nenhum item está certo.
- (B) Apenas o item I está certo.
- (C) Apenas o item II está certo.
- (D) Apenas o item III está certo.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 26

Quanto aos cuidados na hora da limpeza, higienização, arrumação e manutenção das unidades habitacionais, assinale a alternativa correta.

- (A) O camareiro poderá usar o telefone do quarto do hóspede para fazer ligações, contanto que elas não sejam internacionais.
- (B) O camareiro deverá sempre ajustar o termostato conforme os procedimentos estabelecidos pelo hotel, por mais que o quarto ainda esteja ocupado.
- (C) O camareiro não deverá ligar a televisão do quarto enquanto o arruma, a não ser para verificar se o aparelho está funcionando corretamente.
- (D) O camareiro deverá atender a ligação e anotar o recado sempre que o telefone do quarto tocar e o hóspede não estiver presente.
- (E) O camareiro deverá utilizar a mesma esponja para limpar o vaso sanitário e a pia do banheiro, pois, assim, ele economizará tempo.

QUESTÃO 27

Uma camareira desenvolveu uma doença ocupacional devido às atividades que desempenhava no trabalho.

Considerando esse caso hipotético, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) A lesão por esforços repetitivos é um exemplo de doença ocupacional.
- (B) Após o tratamento da doença ocupacional, a camareira deverá exercer uma função que possua exigências físicas diferentes daquela que causou a doença.
- (C) Toda empresa deve adotar medidas que previnam ou reduzam a ocorrência de doenças ocupacionais.
- (D) As doenças ocupacionais podem ser adquiridas por qualquer pessoa, em qualquer situação, assim como as doenças comuns.
- (E) O estresse é um exemplo de doença ocupacional.

QUESTÃO 28

O número de termos estrangeiros utilizados no dia a dia de um hotel é muito grande, sendo indispensável que o profissional da hotelaria esteja familiarizado com eles. Sendo assim, no que se refere à definição de alguns desses termos, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) O termo *check-in* consiste no procedimento de saída de um hóspede do hotel.
- (B) *All inclusive* é uma modalidade muito comum em *resorts* em que todas as refeições e bebidas estão inclusas na diária.
- (C) O *overbooking* ocorre quando a quantidade de reservas excede a capacidade do hotel.
- (D) No *show* é o termo utilizado em hotelaria para os hóspedes que fazem a reserva, mas não comparecem ao hotel.
- (E) *Voucher* é um documento que confirma a reserva do hóspede no hotel.

QUESTÃO 29

Durante a limpeza de um quarto, um adolescente pediu para a camareira deixá-lo entrar.

Considerando essa situação hipotética, assinale a alternativa correta.

- (A) A camareira deverá atender, sem questionar, a solicitação do adolescente.
- (B) A camareira deverá deixá-lo entrar, contanto que ele comprove que está hospedado no quarto.
- (C) A camareira não deverá deixar o adolescente entrar, a não ser que ele esteja acompanhado por um maior de idade.
- (D) A camareira deverá procurar os responsáveis pelo adolescente para verificar se ele poderá ficar no quarto sozinho.
- (E) A camareira deverá pedir para o adolescente voltar mais tarde, quando a limpeza estiver concluída.

QUESTÃO 30

A respeito do círculo da limpeza (ação química, ação mecânica, temperatura e tempo de ação), julgue os itens subsequentes.

- I A ação mecânica consiste no uso de produtos de limpeza, como, por exemplo, detergentes e desinfetantes.
- II A ação química está ligada ao uso de ferramentas de limpeza, como, por exemplo, vassouras e escovas.
- III O tempo de ação da água é um fator que influencia mais diretamente na limpeza que a temperatura.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Todos os itens estão certos.
- (B) Apenas os itens I e II estão certos.
- (C) Apenas os itens I e III estão certos.
- (D) Apenas os itens II e III estão certos.
- (E) Nenhum item está certo.

QUESTÃO 31

Durante a limpeza e a arrumação dos quartos dos hóspedes, os camareiros são submetidos a uma carga enorme de trabalho. Para reduzir as dores musculares e evitar lesões decorrentes do esforço demasiado ou repetitivo, é necessário tomar algumas medidas. Com relação a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Ao abaixar para pegar um objeto, o camareiro deverá manter os joelhos esticados, a coluna curvada e o abdome relaxado.
- (B) Ao suspender um móvel muito pesado, o camareiro deverá pedir ajuda para outra pessoa.
- (C) Para a limpeza de lugares altos, é indicado que o camareiro use escadas ou banquinhos próprios. Porém, estes devem ser utilizados com muito cuidado, pois existe o risco de queda.
- (D) Ao manusear objetos de vidro quebrado, o camareiro deverá embrulhá-los em papel, para não cortar as mãos, antes de jogá-los no lixo.
- (E) O camareiro deverá desligar todos os aparelhos elétricos da tomada antes de limpá-los com as mãos molhadas.

QUESTÃO 32

Ao abrir a porta do minibar do quarto de um hóspede, uma camareira identificou que este não estava gelando corretamente.

Com base nesse caso hipotético, assinale a alternativa correta.

- (A) A camareira deverá ignorar o problema, afinal não foi ela quem o causou.
- (B) A camareira deverá avisar a equipe de manutenção do hotel para que eles possam consertar o minibar.
- (C) A camareira deverá tentar consertar o minibar sozinha, mesmo que não tenha o conhecimento técnico necessário.
- (D) A camareira deverá informar o hóspede de que o minibar não está funcionando corretamente, para que ele mesmo peça para que a recepção o mude de quarto.
- (E) A camareira deverá tirar o minibar da tomada e deixar um recado pedindo que o hóspede verifique mais tarde se o aparelho voltou a gelar corretamente.

QUESTÃO 33

O carrinho de limpeza do camareiro é uma ferramenta indispensável, pois carrega todo o material de um dia de trabalho. Acerca dos cuidados que devem ser tomados com o carrinho, assinale a alternativa correta.

- (A) A roupa de cama suja no carrinho deve ser despachada antes do almoço do camareiro e ao final do seu turno.
- (B) Os sacos de lixo do carrinho só devem ser esvaziados e repostos quando estiverem cheios, e não ao final de cada turno.
- (C) O camareiro não precisa se preocupar com o risco de ficar sem o material do carrinho, já que a reposição do material é uma tarefa da gerência.
- (D) É fundamental manter o carrinho limpo e organizado para o próximo turno, a não ser que o camareiro esteja atrasado para outro compromisso.
- (E) No final de cada turno, não é necessário reabastecer o carrinho, pois isso é uma função do próximo camareiro.

QUESTÃO 34

A cesta de mão serve para carregar todos os produtos de que o camareiro precisará para limpar o apartamento. Sendo assim, assinale a alternativa que apresenta produtos que podem compor a cesta de mão de um camareiro.

- (A) pratos limpos, cinzeiros limpos e baldes de gelo
- (B) esponjas, fronhas limpas e palitos de fósforo
- (C) panos, polidor de móveis e superfícies e escova sanitária
- (D) celular, relógio de pulso e luvas de proteção
- (E) roupas de cama, borrifador multiuso e desinfetante sanitário

QUESTÃO 35

Um hóspede pediu toalhas novas para a camareira.

Considerando essa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta a área a que a camareira deverá se dirigir para pegar uma toalha nova para o hóspede.

- (A) lavanderia
- (B) restaurante do hotel
- (C) achados e perdidos
- (D) rouparia
- (E) cozinha do hotel

QUESTÃO 36

A respeito de *status* de apartamentos, julgue os itens seguintes.

- I O *status* de saída se refere a todos os quartos que estão vagos.
- II O *status* de estada prolongada se refere a todos os quartos em que os hóspedes ainda permanecerão por, pelo menos, mais uma noite.
- III O *status* de saída programada se refere a todos os quartos dos quais os hóspedes sairão após o horário de *check-out*.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Nenhum item está certo.
- (B) Apenas o item I está certo.
- (C) Apenas o item II está certo.
- (D) Apenas o item III está certo.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 37

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) são indispensáveis para a proteção contra os riscos que ameaçam a segurança e a saúde no trabalho. Quanto aos EPI, assinale a alternativa correta.

- (A) Cabe ao trabalhador a substituição imediata do equipamento quando danificado ou extraviado.
- (B) É do empregador a responsabilidade pela higienização e manutenção periódica do equipamento.
- (C) Cabe ao trabalhador adquirir o equipamento adequado ao risco de cada atividade.
- (D) Cabe ao empregador a responsabilidade pela guarda e conservação do equipamento.
- (E) Cabe ao trabalhador a exigência do uso de EPI.

QUESTÃO 38

Assinale a alternativa que **não** apresenta um equipamento de proteção individual contra agentes abrasivos e escoriantes.

- (A) capuz
- (B) luvas
- (C) óculos
- (D) dedeira
- (E) calça

QUESTÃO 39

Acerca dos procedimentos que devem ser adotados para objetos esquecidos ou perdidos pelos hóspedes no hotel, assinale a alternativa correta.

- (A) Os objetos encontrados deverão ser armazenados pelo hotel por um prazo mínimo de 24 horas e máximo de sete dias. Após o término desse período, os objetos que não foram reclamados deverão ser descartados, de acordo com a política institucional.
- (B) Todos os objetos encontrados deverão ser colocados em embalagem que identifique o seu conteúdo, mesmo que essa identificação possa gerar algum constrangimento para o hóspede na entrega.
- (C) O hotel não deverá procurar o hóspede para devolução de um objeto encontrado. Exceto em casos especiais, deve-se sempre aguardar que o cliente entre em contato com o hotel.
- (D) A fim de evitar situações constrangedoras, o hotel não deverá recomendar que o hóspede faça uma verificação de seus pertences no *check-out*.
- (E) Para retirar qualquer objeto esquecido, o hóspede deverá ser conduzido por um funcionário do hotel até o "achados e perdidos" (sala onde ficam armazenados os objetos encontrados), onde poderá, mediante assinatura de um termo de retirada, buscar todos os seus pertences.

QUESTÃO 40

Assinale a alternativa que **não** apresenta atribuição da lavanderia.

- (A) lavar as roupas do hotel
- (B) fazer o controle de estoque do seu setor
- (C) garantir a qualidade do serviço prestado pelo setor
- (D) efetuar a limpeza de locais de serviço
- (E) organizar todas as roupas recebidas