

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

**DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO**

*Não deixe de preencher as informações a seguir:*

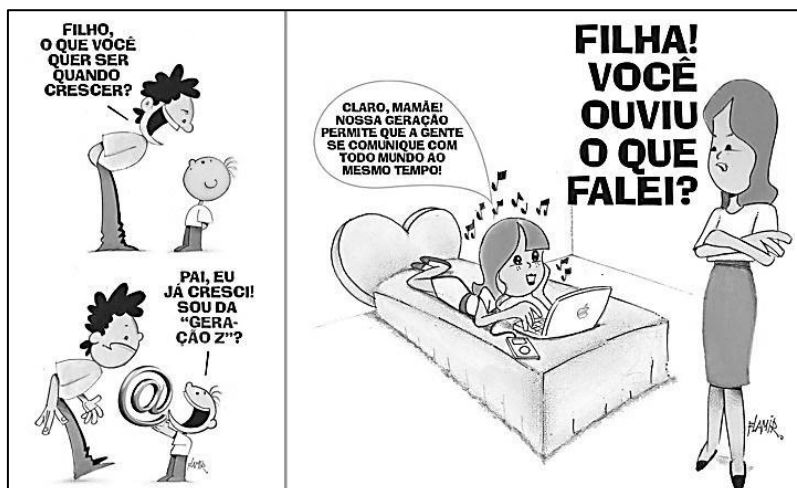
<i>Prédio</i>		<i>Sala</i>
<i>Nome</i>		
<i>Nº de Identidade</i>	<i>Órgão Expedidor</i>	<i>UF</i>
		<i>Nº de Inscrição</i>

**AUXILIAR DE SERVIÇOS I - PORTARIA**

**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?

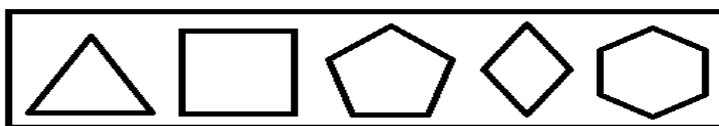
- A) Lembro-me, sempre, das frases do grande educador Paulo Freire.
- B) Aprecio as obras do mestre Paulo Freire.
- C) O nosso grande educador Paulo Freire partiu em 1997.
- D) O grande educador Paulo Freire tinha vida abundante.
- E) Paulo Freire deixou grandes obras.

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

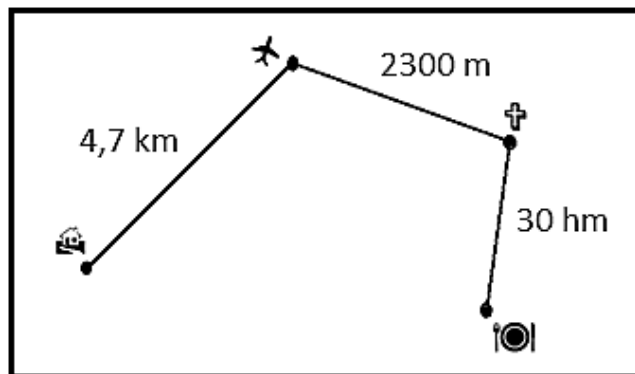
- A)  $x > y$
- B)  $x < y$
- C)  $x = y$
- D)  $x - y < 1$
- E)  $x + y = 1$ .

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. De acordo com as normas do Sesc, para se ter acesso às áreas administrativas, as pessoas não poderão entrar em traje de banho, bermudas, chinelos, minissaias e/ou sem camisa. No primeiro dia de trabalho de Joaquim, um rapaz sem camisa vai entrando no hall da instituição. Nesse caso, o porteiro deve**

- A) interromper o rapaz, alertá-lo que não pode entrar no recinto com trajes inadequados e orientá-lo a retornar em outra oportunidade.
- B) retirar o rapaz do recinto.
- C) emprestar uma camisa ao rapaz.
- D) barrar o rapaz e dizer que ele não pode entrar no Sesc.
- E) deixá-lo entrar.

**22. De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, um porteiro deve ter como competências pessoais:**

- A) Demonstrar paciência, desatenção e autocontrole.
- B) Demonstrar espírito de equipe, ter iniciativa e ser inibido.
- C) Demonstrar educação, asseio e honestidade.
- D) Demonstrar senso de responsabilidade, estar desatualizado e administrar seu tempo.
- E) Demonstrar espírito de equipe, demonstrar intolerância e aguardar ordens superiores.

**23. Com relação aos objetos deixados na portaria, o porteiro**

- I.** deverá comunicar imediatamente o fato ao seu superior imediato.
- II.** deverá guardar o objeto até o dono aparecer.
- III.** deverá registrar o fato no livro de ocorrências e, ao final do turno, deixar o objeto em local apropriado para achados e perdidos.
- IV.** deverá identificar, numerar e guardar na portaria o objeto.
- V.** poderá ficar com o objeto, desde que não encontre o dono.

**Assinale a alternativa que contém o(s) procedimento(s) inadequado(s).**

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

**24. De acordo com Strausz e Leite (2009), também exercemos a democracia e cidadania no condomínio. Assim, um porteiro demonstra sua cidadania e democracia**

- A) respeitando quem é diferente, não discriminando pessoas e desperdiçando energia elétrica.
- B) adotando atitudes que não comprometam a qualidade de vida da coletividade, respeitando quem é diferente e economizando água e energia.
- C) economizando água e energia, jogando lixo de forma inadequada e contribuindo para que as leis sejam cumpridas.
- D) adotando atitudes que comprometam a qualidade de vida da coletividade, respeitando quem é diferente e não discriminando pessoas.
- E) jogando lixo de forma adequada, contribuindo para que as leis sejam cumpridas e desperdiçando água.

**25. Visando a uma conduta sustentável, ao descartar o lixo produzido na portaria, o porteiro não deverá**

- A) verificar se, no estabelecimento, há local apropriado para armazenagem do lixo reciclável.
- B) promover a coleta seletiva na portaria da instituição.
- C) fazer um levantamento dos lugares possíveis para armazenagem do lixo reciclável.
- D) caso não haja um programa de coleta seletiva na instituição, sugerir ao chefe imediato ideias e prestar informações sobre o horário de coleta do município.
- E) descartar todo o lixo num único recipiente.

**26. Todo empregado tem direito a férias depois de completar 12 meses corridos de trabalho na empresa. As férias são tiradas dentro do ano seguinte àquele em que o trabalhador completou um ano de trabalho, da seguinte forma:**

- |  |
|--|
| <p><b>I.</b> 30 dias em data definida pelo trabalhador<br/><b>II.</b> 30 dias em data definida pelo empregador<br/><b>III.</b> 30 dias, podendo ser descontando as faltas injustificadas, quando o trabalhador tiver mais de 5 faltas não justificadas.<br/><b>IV.</b> 20 dias, caso o trabalhador venda 10 dias de suas férias ao empregador.<br/><b>V.</b> 15 dias, caso o trabalhador venda 15 dias de suas férias ao empregador.</p> |
|--|

**Estão CORRETOS os itens**

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

**27. Para atender com qualidade, o porteiro deve zelar pela segurança da instituição. Para tanto, ele deve**

- A) ao se afastar do seu local de trabalho, chamar uma pessoa que esteja passando por ele para substituí-lo.  
B) revistar todas as pessoas que entrem no estabelecimento.  
C) só permitir a entrada de pessoas que conheça.  
D) controlar o fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando ao local desejado.  
E) anotar, em seu caderninho pessoal, a entrada de pessoas desconhecidas.

**28. Todo 5º dia útil de cada mês, um funcionário de uma empresa parceira do Sesc vem ao prédio administrativo para entregar relatórios à gerente de recursos humanos. O porteiro já o conhece e sabe para qual andar o visitante irá entregar os documentos. O procedimento do porteiro deve ser o de**

- A) permitir a entrada do funcionário da empresa parceira para a entrega do relatório diretamente.  
B) registrar a entrada do visitante e dispensá-lo do crachá, afinal todos já o conhecem na empresa.  
C) permitir a entrada do funcionário da empresa parceira, dispensá-lo do crachá e telefonar para avisar sobre a entrega.  
D) dispensar o registro da entrada do visitante e orientá-lo para seguir direto para o setor.  
E) registrar a entrada do visitante, identificá-lo com o crachá e telefonar para avisar sobre a entrega.

**29. Segundo a Convenção Coletiva de Trabalho dos Porteiros e Vigilantes do Estado de Pernambuco 2012/2012, o dia do vigilante é 22 de julho. Nesse dia, o porteiro**

- A) deve ter folga pelo reconhecimento do seu trabalho.  
B) não trabalha, pois é feriado.  
C) deve trabalhar normalmente, pois não é feriado.  
D) trabalha meio período, porque é feriado.  
E) deve ter folga e, caso trabalhe, deve receber em dobro por ser feriado.

**30. Segundo a convenção coletiva de trabalho 2012/2012 dos Porteiros e Vigilantes do estado de Pernambuco, são considerados vigilantes**

- |   |
|---|
| <p><b>I.</b> Vigias, guardas noturnos e auxiliares de limpeza.<br/><b>II.</b> Vigias, guardas noturnos e porteiros.<br/><b>III.</b> Zeladores, porteiros e auxiliares de portaria.<br/><b>IV.</b> Fiscais patrimoniais e de piso, vigias e auxiliares de limpeza.<br/><b>V.</b> Vigilantes, vigias e porteiros.</p> |
|---|

**Estão INCORRETOS os itens**

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

**31. Assinale nas afirmativas abaixo (V) para as Verdadeiras e (F) para as Falsas.**

*O porteiro deve primar por realizar suas atribuições com qualidade. Para isso, ele deve*

- |   |
|---|
| <p>( ) se restringir a fazer o seu trabalho somente dentro da sua carga horária e, ao ser perguntado sobre questões da empresa, deve deixar a pessoa sem resposta.<br/>( ) estar vestido corretamente, limpo e atualizado sobre as questões da sua função e do seu local de trabalho.<br/>( ) quando solicitado, responder prontamente e demonstrar interesse em ajudar dentro do seu poder de atuação ou encaminhar para o setor responsável.<br/>( ) ao ser delegado para alguma tarefa, realizar corretamente e no menor tempo possível.</p> |
|---|

( ) atender às pessoas sempre sério e de mau humor, tratando as situações com impessoalidade e desleixo.

**Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA.**

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

**32. Visando à cordialidade nos serviços de portaria, é incorreto**

- A) cumprimentar as pessoas e evitar gírias.
- B) agir de forma inconveniente.
- C) ser cordial, mas sem excessos.
- D) dizer sempre “com licença”, “por favor” e “obrigado”.
- E) manter contato visual, quando estiver falando com as pessoas.

**33. Um idoso chega ao Sesc, identifica-se e diz que quer falar com o Diretor Administrativo-Financeiro. O porteiro ligou para o setor, e o Diretor não se encontrava. Nesse caso, qual procedimento adotar?**

- A) Desculpar-se educadamente e não permitir a entrada.
- B) Autorizar a entrada imediatamente, pois se trata de um idoso.
- C) Registrar no sistema, identificar o idoso e solicitar que ele o aguarde no setor até que o Diretor retorne.
- D) Avisar que o Diretor não se encontra, mas autoriza a entrada.
- E) Solicitar que o idoso aguarde no setor, até que o Diretor retorne.

**34. A segurança é fundamental para as diversas instituições. Com vistas a contribuir para a segurança, um porteiro deve**

- A) deixar entrar, apenas, pessoas conhecidas.
- B) quando da chegada de um desconhecido, fazer perguntas para saber suas intenções com a instituição.
- C) analisar a postura do desconhecido e, se desconfiar, chamar a polícia.
- D) permitir o acesso de pessoas que se identifiquem com documentação ou carteira funcional, autorizando a entrada.
- E) permitir o acesso de pessoas cujo nome esteja na lista de pessoas autorizadas.

**35. São exemplos de equipamentos de segurança comumente utilizados por porteiros de diversas instituições:**

- A) Videofone, TV e rádio AM/FM.
- B) Sistema integrado de câmeras de monitoramento, cerca elétrica e sandália.
- C) Videofone, controle remoto para abrir portas e portões e circuito interno de TV.
- D) Interfone, TV e rádio AM/FM.
- E) Sistema integrado de câmeras de monitoramento, rádio AM/FM e sandália.

**36. Apesar da orientação da capacidade máxima de pessoas dentro do elevador, um grupo de visitantes o superlotou, e ele parou. Qual das providências abaixo, o porteiro não deve tomar?**

- A) Tentar arrombar a porta do elevador para resgatar as pessoas o mais rápido possível.
- B) Solicitar às pessoas que fiquem calmas e chamar o socorro especializado.
- C) Chamar a empresa especializada para socorrer as pessoas.
- D) Esperar que o elevador volte a funcionar, afinal superlotaram, conscientes do risco de ficarem presas.
- E) Solicitar que as pessoas verifiquem se o botão de emergência não foi acionado acidentalmente, verificar se não há portas abertas ou mal fechadas em outros andares e, se caso nada disso funcionar, ligar para a assistência técnica e comunicar que há pessoas presas no elevador.

**37. Uma idosa participante do Grupo da Terceira Idade chega ao Sesc com muitas sacolas contendo roupas e adereços. Solicita ao Porteiro que a ajude por causa do peso. Qual a postura profissional ideal do porteiro?**

- A) Deixar a portaria para procurar um auxiliar a fim de carregar as sacolas da idosa.
- B) Fingir que não escutou e deixar que ela carregue o peso, pois não é sua atribuição transportar volumes.
- C) Carregar as sacolas até onde a idosa desejar.
- D) A idosa tem prioridade e devemos sempre atender aos pedidos dos idosos.
- E) Explicar educadamente que não pode sair da portaria para a segurança de todos.



**38. O nosso ambiente de trabalho deve estar sempre limpo e organizado. Para tanto, o porteiro deve zelar pelo seu posto e pela limpeza da portaria. Assim, a postura de um porteiro INCORRETA encontra-se na alternativa**

- A) Vigiar os horários da limpeza da portaria e conservá-la a fim de mantê-la sempre limpa.
- B) Solicitar a permanência de um auxiliar de limpeza de plantão na portaria para que ela fique sempre limpa.
- C) Contribuir para a manutenção da limpeza, descartando o lixo no lixo e orientando para que as demais pessoas façam o mesmo.
- D) Solicitar cestos de lixo na portaria para que as pessoas tenham onde depositar o seu lixo.
- E) Sempre descartar o lixo no local apropriado, deixando a portaria limpa e organizada.

**39. Para o desempenho das suas atribuições, um porteiro deve ter sua rotina organizada. Para isso, ele deve**

- A) fazer o serviço conforme surgem as demandas.
- B) priorizar o que é mais urgente e dar sequência às demais atividades.
- C) fazer apenas o que é da sua atribuição, recusando-se ao que for atividade correlata não acordada previamente.
- D) fazer as atividades de qualquer jeito, conforme as ordens recebidas.
- E) aguardar orientações para desenvolver suas atividades.

**40. Visando ao planejamento das atividades, um porteiro precisa ter a habilidade de se antecipar às situações que podem ocorrer na sua rotina de trabalho. Para fazer um bom planejamento, ele precisa**

- A) ter sua rotina organizada de forma sistemática e não atender às demandas de última hora.
- B) manter sua rotina sem espaço para mudanças.
- C) ter um planejamento mental das suas atribuições.
- D) agir sempre de forma sistemática, dispensando a utilização do regulamento da empresa.
- E) ter um caderninho com as atividades a serem realizadas diariamente e adicionar o que for imprevisto.