

**PROCESSO SELETIVO
EDITAL 04/2020**

**CARGO E UNIDADES: Atendente de Telemarketing
(Natal e Grande Natal)**

**Atenção: NÃO ABRA este caderno antes do início da prova.
Tempo total para resolução desta prova: 2 (duas) horas.**

I N S T R U Ç Õ E S

- Assine seu nome, de forma legível, no espaço abaixo indicado e coloque o número correspondente a sua colocação na lista de presença no campo inferior à esquerda. No caso de haver divergência entre nº de ordem e nome do candidato, será considerado para fins de resultado/correção o nome assinado.
- Leia o caderno de prova com tranquilidade e atenção e, em caso de dúvidas, contate o fiscal da prova;
- Verifique no caderno de prova se faltam folhas, se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade;
- O caderno deverá conter 10 (dez) questões objetivas;
- É dada tolerância de 10 (dez) minutos de atraso para entrada na sala. Após esse tempo, não será permitida a entrada de candidatos para execução da prova;
- Para cada uma das questões objetivas são apresentadas **05 (cinco)** alternativas (de “**A**” a “**E**”), das quais apenas **1 (uma)** é **correta**;
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais;
- Responda a prova com **caneta esferográfica de tinta preta ou azul**;
- Será **eliminado** do processo seletivo o candidato que, durante a prova, se comunicar com outro candidato, efetuar consultas em livros, aparelhos eletrônicos, aparelhos celulares ou similares; relógios, calculadoras, livros de anotações, impressos, apostilas, internet, entre outros recursos e/ou material de consulta.
- O **Campo de Respostas Oficial** encontra-se abaixo e deverá ser preenchido, pelo(a) candidato(a), colocando a “letra” correspondente à alternativa escolhida. Esse campo servirá como **única** fonte de correção da prova e **não** poderá ser rasurado nem substituído.
- Por política da Instituição, o candidato não poderá levar o caderno de prova ou rascunho, a qualquer momento, podendo levar apenas a folha de **Conferência do Gabarito** para simples acompanhamento/verificação junto ao Gabarito Oficial Preliminar a ser divulgado.
- Aguarde a autorização do fiscal da prova para o seu início.

ASSINATURA DO (A) CANDIDATO(A) – Utilizar letra de fôrma	DATA
---	-------------

CAMPO DE RESPOSTAS

QUESTÕES	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
RESPOSTAS										

1. (SERGIPE GÁS 2010 - FCC - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO) Em um congresso sobre novas ferramentas de vendas, um palestrante afirmou: “o telemarketing vem-se tornando uma ferramenta fundamental de marketing direto, muito aceita pelos consumidores”. (1,0)

Essa afirmativa merece reparos porque o telemarketing

- A) Não é uma ferramenta de marketing direto.
- B) Vem sendo rejeitado como instrumento de vendas pelas empresas.
- C) Provoca restrições por causa de sua natureza intrusiva.
- D) É considerado uma função sem importância no marketing direto.
- E) Representa uma estratégia empresarial e não uma ferramenta.

2. (CRN 3ª/SP-MS- 2014) Os Pronome de tratamento: *Vossa Alteza, Vossa Majestade, Vossa Santidade, Vossa Excelência e Vossa Magnificência*, são utilizados, respectivamente, para: (1,0)

- A) Príncipe ou Princesa, Rei ou rainha, Papa, Políticos em geral, Reitores.
- B) Rei ou rainha, Príncipe ou Princesa, Papa, Políticos em geral, Reitores.
- C) Rei ou Rainha, Papa, Políticos em Geral, Reitores, Príncipe ou princesa.
- D) Príncipe ou Princesa, Rei ou Rainha, Políticos em geral, Reitores, Papa.
- E) Príncipe ou Princesa, Rei ou Rainha, Papa, Reitores, políticos em geral.

3. (UFSCar) Indique a alternativa que completa corretamente as lacunas das frases (1,0):

I Se nos a fazer um esforço conjunto, teremos um país sério.

II -o televisor ligado, para te informares dos últimos acontecimentos.

III - Não havia programa queo povo, após o último noticiário.

- A) Propormos - Mantenha – Entretesse
- B) Propusermos - Mantém – Entretece
- C) Propormos - Mantém – Entretivesse
- D) Propormos - Mantém – Entretece
- E) Propusermos - Mantém – entretivesse

4. (CRN 3ª/SP-MS- 2014) O contato telefônico é o meio utilizado pelo cliente para comunicar-se com as empresas quando precisa solucionar problemas ocorridos com produtos que apresentaram algum defeito. Para evitar problemas que possam gerar a insatisfação e perda do cliente, compete ao atendimento: (1,0)

- A) ouvir com calma e sem interrupções a manifestação do cliente.
- B) agilizar o atendimento, procurando orientar o cliente mesmo sem ter entendido bem o problema.
- C) pedir ao cliente que entre em contato com a empresa onde adquiriu o produto.
- D) desculpar-se com o cliente pelo ocorrido e pedir para procurar outro fornecedor.
- E) perguntar ao cliente se o produto foi testado na loja após a compra e só depois tentar solucionar o problema.

5. (CRN 3ª/SP-MS- 2014) Permitir maior fluxo das informações internas e maior agilidade nas comunicações interpessoais são as vantagens obtidas por meio do uso: (1,0)

- A) Da internet.
- B) Da Intranet.
- C) Da Telefonia móvel
- D) Do notebook
- E) Das Redes Sociais.

6. (CONPASS - 2016 - Prefeitura de Carpina/PE - Atendente) - O bom atendimento exige o uso adequado da voz. Considere as alternativas seguintes e assinale a que se apresenta inadequada durante o atendimento de um cliente insatisfeito: (1,0):

- A) Voz agradável e natural
- B) Falar com clareza
- C) Falar em ritmo compassado
- D) Falar baixo
- E) Voz que transmita calma

7. (IMA - 2013 - Prefeitura de Itainópolis/PI - Atendente) - São qualidades de um profissional de um (a) atendente: (1,0)

- A) Educação, Antipatia e Timidez
- B) Irresponsabilidade, Paciência e Simpatia
- C) Cordialidade, Paciência e responsabilidade
- D) Responsabilidade, Paciência e educação
- E) Educação, simpatia e irresponsabilidade

8. (Fundação VUNESP -2013)A figura a seguir mostra uma planilha sendo editada no MS-Excel 2010, em sua configuração padrão. (1,0)

	A	B	C	
1	pera	tomate	picanha	
2	manga	batata-doce	maminha	
3	goiaba	cebola	alcatra	
4	ameixa	alho	costela	
5				

Assinale a alternativa que apresenta, correta e respectivamente, o alinhamento aplicado às colunas A, B e C.

- (A) Alinhamento à Esquerda; Alinhamento à Esquerda; Alinhamento Centralizado.
- (B) Alinhamento à Direita; Alinhamento Centralizado; Alinhamento Centralizado.
- (C) Alinhamento à Direita; Alinhamento Centralizado; Alinhamento à Direita.
- (D) Alinhamento à Direita; Alinhamento Centralizado; Alinhamento à Esquerda.
- (E) Alinhamento à Esquerda; Alinhamento à Direita; Alinhamento Centralizado.

9) (Fundação VUNESP -2013)No MS-PowerPoint 2010, em sua configuração padrão, é possível adicionar comentários que não são exibidos durante a apresentação de slides. Assinale a alternativa que contém o nome da Guia onde está localizado o Grupo Comentários. (1,0)

- (A) Design.
- (B) Revisão.
- (C) Animação.
- (D) Inserir.
- (E) Exibição

10) (IBC - 2015 - Prefeitura de Carapicuíba/SP - Atendente) - Se você acionar ao mesmo tempo as teclas ALT + F3, ocorrerá: (1,0)

- A) Cria uma entrada de AutoTexto.
- B) Restaura o tamanho da janela do programa.
- C) Vai para o próximo campo.
- D) Encerra o Microsoft Word.
- E) Cria uma nova pasta.

PROCESSO SELETIVO

**CARGO E UNIDADES: Atendente de Telemarketing
Natal e Grande Natal**

Atenção Candidato,

- Esse é o anexo de **CONFERÊNCIA DO GABARITO**. Ele não tem validade oficial para o certame, servindo apenas para facilitar seu acompanhamento/verificação do Gabarito Oficial Preliminar do Sesc/RN.
- Para isso, anote abaixo o Gabarito da sua prova, conforme **CAMPO DE RESPOSTAS OFICIAL**.
- Certifique-se de estarem idênticos.
- Confira os documentos que serão divulgados no site oficial do Sesc/RN, no dia agendado para a divulgação do Gabarito Oficial Preliminar e compare seu Gabarito com o Gabarito da Prova realizada.
- Lembre-se que “Se do exame de recursos resultar na anulação de questão(ões), a pontuação correspondente a essa(s) questão(ões) será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem recorrido. E se houver alteração do gabarito oficial preliminar, por força de impugnações, as provas serão corrigidas de acordo com o gabarito oficial definitivo”.
- Visualize o Quadro de Notas que será divulgado no site e continue acompanhando as demais etapas.
- Boa sorte!

CAMPO DE RESPOSTAS - CANDIDATO

QUESTÕES	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
RESPOSTAS										

Este Campo de Respostas tem o intuito EXCLUSIVO de facilitar ao candidato o acompanhamento/verificação do Gabarito Oficial Preliminar, não sendo permitida a utilização para qualquer outro fim.

Essa folha poderá ser levada com o candidato