

## PROCESSO SELETIVO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 21/2024

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: **Assistente II – Assistente de Relacionamento com Cliente (Natal e Grande Natal)**

**Atenção: NÃO ABRA este caderno antes do início da prova.  
Tempo total para resolução desta prova: 3 (três) horas.**

### INSTRUÇÕES

- 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 1 (uma) questão discursiva;
- 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**. Nas questões em que houverem menos de 5 alternativas ocorrerá em decorrência de se tratar de questões de concurso público que não pode ser alteradas;
- 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.
- Os últimos 3 (três) candidatos deverão entregar a prova juntos.
- Aguarde a autorização do fiscal da prova para o seu início.
- Boa prova!**

<b>ASSINATURA DO (A) CANDIDATO(A) – Utilizar letra de fôrma</b>	<b>DATA</b>

### CAMPO DE RESPOSTAS

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



**1) Ano: 2023 Banca: COTEC Prova: SAAE-UNAÍ – Operador de Estação de Tratamento de Água – ETA**

A (nem sempre) sutil diferença entre ser autêntico e ser grosseiro

Muita gente usa a sinceridade ou autenticidade como desculpa para grosserias: “O que eu tenho pra falar, falo na cara!”; “Não douro pílula, não uso meias palavras, sou uma pessoa autêntica!”

Quantas vezes você já ouviu frases como essas? Na verdade, elas são, na maioria das vezes, desculpas para esconder a falta de tato de pessoas ríspidas. Pessoas assim escondem a própria rudeza em argumentos como autenticidade ou mesmo sinceridade. Claro que não vamos pedir que as pessoas não sejam autênticas, que não sejam sinceras, que sorriam para todos e sejam hipócritas. Mas, no trato com as pessoas, é sempre possível encontrar expressões menos grosseiras, mais positivas e animadoras do que frases duras, secas e amargas. [...]

Disponível em: <https://www.bemparana.com.br/trabalho-negocios>. Adaptado.

Analise as afirmativas, tendo em vista as ideias veiculadas no texto.

- I. Algumas pessoas confundem grosseria com sinceridade e autenticidade.
- II. A sinceridade nem sempre é bem compreendida por algumas pessoas.
- III. A hipocrisia pode ser notada naquelas pessoas que sorriem para todos.
- IV. As frases duras, secas e amargas são inevitáveis no trato com as pessoas.
- V. As palavras positivas e animadoras são bem-vindas no trato com as pessoas.

Estão CORRETAS as afirmativas

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

**2) Ano: 2022 Banca: OBJETIVA Prova: Prefeitura de São Miguel do Passa Quatro (GO) – Técnico em Enfermagem**

Em relação à pontuação, assinalar a alternativa CORRETA:

- A) Francisco saiu! pela porta da sala.
- B) A menina, gritou “Socorro”.
- C) Minha mãe comentou que precisava comprar: abacaxi, laranja e cenoura.
- D) O crítico foi, ao cinema sozinho.



**3) Ano: 2023 Banca: FEPESE Prova: Companhia Águas de Joinville – Agente de Saneamento – Fiscal**

Uma pessoa vai ao mercado e compra 8 kg de frango por R\$ 176.  
Mantido o preço por quilo pago pela pessoa, quanto custará, em reais, 15 kg de frango?

- A) Menos de 300
- B) Mais de 300 e menos de 320
- C) Mais de 320 e menos de 340
- D) Mais de 340 e menos de 360
- E) Mais de 360

**4) Ano: 2023 Banca: FUNDEP (Gestão de Concursos) Prova: Prefeitura de Uberlândia (MG) – Pedreiro**

A cozinheira Iraci foi à feira livre comprar ingredientes para suas receitas. Os preços de alguns produtos da feira foram listados na tabela a seguir.

PRODUTO	PREÇO POR QUILOGRAMA (kg)
Limão	R\$ 0,80
Beterraba	R\$ 1,60
Cebola	R\$ 1,80
Abobrinha	R\$ 1,50
Cenoura	R\$ 2,00

Iraci comprou 2 kg de cebola e 1 kg de beterraba, usando uma nota de R\$ 20,00. Qual foi o troco recebido por ela?

- A) R\$ 13,80.
- B) R\$ 14,80.
- C) R\$ 15,80.
- D) R\$ 16,80.

**5) Ano: 2023 Banca: Avança SP Prova: SAEP de Pirassununga (SP) – Telefonista**

Carlos trabalha em um escritório de contabilidade, e precisa enviar uma Nota Fiscal que está impressa para o seu cliente através de arquivo em um e-mail, para isso, ele deve:

- A) Digitalizar o documento, que envolve a conversão de uma cópia física em um formato digital, geralmente um arquivo PDF, imagem ou texto.
- B) Digitalizar o documento, que envolve a conversão de uma cópia digital em um formato físico.
- C) Imprimir o documento, que envolve a criação de uma cópia física em papel ou outro meio impresso.
- D) Imprimir o documento, que envolve a conversão de uma cópia física em um formato digital, geralmente um arquivo PDF, imagem ou texto.
- E) Digitalizar o documento, que envolve a criação de uma cópia física em papel ou outro meio impresso.



**6) Ano: 2018 Banca: FUNDATEC Prova: Prefeitura de Três de Maio (RS) – Agente Administrativo**

Com base na Figura abaixo, considere que o usuário digitou na célula A4 o seguinte:  $=B1+B3+C1/B2$  e, logo após, foi pressionada a tecla Enter (teclado). Ao final dessa sequência de ações, que valor conterá em A4?

	A	B	C
1	4	40	80
2	20	8	10
3	6	60	12
4			

Figura - Visão parcial de uma planilha do programa Microsoft Excel 2013

- A) 22,5
- B) 110
- C) 120
- D) 150
- E) 200

**7) Ano: 2016 Banca: Quadrix Prova: Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – Auxiliar Administrativo**

Diante de uma demanda específica, o cliente espera que a empresa demonstre cortesia e eficiência no atendimento. Conforme a solução ou resposta oferecida, o cliente pode retornar, em outras ocasiões. Para quem quer realmente melhorar a qualidade da relação com o cliente, as dicas a seguir devem ser levadas em conta, com exceção de uma. Aponte qual.

- A) Deixe claro para o cliente que você possui limites – técnicos, contratuais, de prazos – mas também a clara visão de como poderá ajudá-lo.
- B) Faça perguntas mais específicas sobre o problema do cliente para identificar sua real necessidade.
- C) Quando conversar com o cliente, reproduza o discurso dele com suas palavras para confirmar que está entendendo.
- D) Dê sugestões para solucionar a questão com base em sua própria experiência e, sobretudo, no que você acha que o cliente quer ouvir.
- E) Dependendo da urgência da situação, forneça, durante o processo de atendimento, um retorno de como está sendo o andamento, para tranquilizar o cliente.

**8) Ano: 2012 Banca: CESGRANRIO Prova: Petrobrás – Técnico de Suprimentos de Bens e Serviços Júnior – Administração**

As organizações, atualmente, precisam ter uma orientação focada no cliente para atuarem competitivamente no mercado. Visando à fidelização dos clientes, no atendimento aos clientes, a organização precisa estruturar-se para identificar

- A) as necessidades e expectativas dos clientes
- B) o processo de comunicação entre a empresa e seus fornecedores
- C) o preço menor para oferecer o seu produto no mercado
- D) o concorrente maior no mercado em que atua
- E) o cliente interno de seus produtos.

**9) Ano: 2024 Banca: Unesc Prova: Câmara de Cocal do Sul (SC) – Oficial Administrativo**

Em uma empresa de varejo, durante um dia movimentado de compras, um cliente se aproxima do balcão de atendimento com uma dúvida sobre um produto específico que deseja adquirir. Ele demonstra estar um pouco confuso em relação às características do produto e às opções disponíveis. O atendente percebe a situação e se prontifica a ajudá-lo. Considerando esse contexto, assinale alternativa que indica a postura exigida para garantir uma experiência positiva ao cliente:

- A) Encaminhar o cliente para outro setor da loja, transferindo a responsabilidade de atendimento para outro funcionário.
- B) Oferecer ao cliente informações padrão sobre o produto, sem se preocupar em compreender completamente suas necessidades.
- C) Ignorar a dúvida do cliente e direcioná-lo rapidamente para efetuar a compra, priorizando a agilidade no atendimento.
- D) Responder à dúvida do cliente de maneira breve e direta, sem aprofundar o diálogo, visando otimizar o tempo de atendimento.
- E) Ouvir atentamente as dúvidas e preocupações do cliente, fazendo perguntas claras para entender suas necessidades específicas e oferecer uma solução personalizada.

**10) Ano: 2019 Banca: Quadrix Prova: Conselho Regional de Odontologia do Rio Grande do Sul – Telefonista**

No que se refere ao atendimento ao público, é correto afirmar que

- A) um bom atendimento se trata de resolver os problemas com eficiência e rapidez, independentemente de simpatia.
- B) o atendente somente precisa manter a postura em seu ambiente profissional, pois, naquele momento, ele é o representante da empresa junto a seu público de interesse.
- C) a linguagem técnica facilita a compreensão dos assuntos pelo cliente.
- D) o atendente deve conhecer a cultura da empresa/instituição e seus colegas de trabalho para que possa agir conforme os interesses institucionais.
- E) a comunicação adequada para o bom atendimento ao cliente se trata especificamente de usar as palavras corretas e aplicar uma gramática de excelência.



## QUESTÃO DISCURSIVA

### ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA!

1 - O Serviço Social do Comércio – Sesc RN desempenha um papel fundamental na promoção do acesso à educação, saúde, cultura, lazer e assistência para a população do Rio Grande do Norte, priorizando o Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus dependentes. Como Assistente de Relacionamento com Cliente, é crucial assegurar que esses serviços sejam prestados com qualidade no atendimento ao público e que alcancem diversos públicos de maneira eficaz. Além disso, é importante conciliar esse atendimento de excelência com o cumprimento de projeções institucionais, garantindo resultados positivos para a organização. Considerando sua experiência profissional, valores éticos e habilidades interpessoais, descreva as estratégias que você utilizaria para ampliar o acesso a essas atividades, melhorar a qualidade de vida dos beneficiários e alcançar os objetivos organizacionais.



FOLHA OFICIAL

**QUESTÃO 01 DISCURSIVA**

**ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA!**

- Não deve conter rasuras;

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	



## PROCESSO SELETIVO

**CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: Assistente II – Assistente de Relacionamento com Cliente (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 prova!**

### 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

