

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

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: **Assistente I – Operador de Telemarketing (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: 2024 Banca: SELECON Prova: Prefeitura Municipal de Primavera do Leste (MT) – Almoxarife**

Leia o texto a seguir:

**Brasil faz boa estreia e atropela o Irã pela Copa do Mundo de Basquete**

**Ala-pivô Bruno Cabloco comandou a vitória, com 16 pontos**

**Indonésia - A seleção brasileira atropelou o Irã em partida válida pela estreia da Copa do Mundo de Basquete, que acontece em Jacarta, na Indonésia. Sob a liderança de Bruno Cabloco, o Brasil venceu a equipe do Oriente Médio por 100 a 59, com 16 pontos do ala-pivô com passagem pela NBA.**

**Além de Bruno Cabloco, outros jogadores que se destacaram na partida foram o armador Yago Santos, com 14 pontos e seis assistências, o pivô Tim Soares, com 13 pontos e 100% de aproveitamento nas bolas de três, e o ala-armador Vítor Benite, com 12 pontos, também fizeram boas partidas pela Seleção.**

**Entretanto, Raulzinho, um dos pilares da equipe de Gustavo de Conti, saiu machucado no terceiro quarto, após escorregar e sentir dores no joelho. O jogador saiu de maca da quadra e foi fazer exames em um hospital da cidade para detectar o grau da lesão.**

**A contusão de Raulzinho abalou a Seleção. O ala-pivô Lucas Dias, em particular, chorou ao ver a lesão do armador, sendo consolado pelo pivô Cristiano Felício.**

**“Quando a gente chegou no vestiário, o Raul já estava no hospital, fazendo exames. A gente vai esperar os resultados para saber exatamente o que aconteceu”, afirmou Gustavo de Conti, treinador da seleção brasileira de basquete.**

**A seleção brasileira volta a entrar em quadra pela Copa do Mundo de Basquete na segunda-feira (28), quando enfrenta a seleção da Espanha, às 10h30 (horário de Brasília).**

Fonte: <https://odia.ig.com.br/esporte/2023/08/6697952-brasil-faz-boa-estrela-atropela-o-irapela-copa-do-mundo-de-basquete.html>.

O objetivo principal do texto é:

- A) divertir os torcedores de esportes diversos
- B) retratar um atropelamento ocorrido no Brasil
- C) causar comoção nos leitores, a partir de uma tragédia
- D) dar informações sobre uma partida de basquetebol em Jacarta, na Indonésia

**2) Ano: 2021 Banca: PS Concursos Prova: Prefeitura Municipal de Jacinto Machado (SC) – Agente Comunitário da Saúde da Família**

**Os sinais de pontuação servem no geral, para representar pausas na fala, entonação da voz, e também reproduzem, na escrita, nossas emoções, intenções e anseios.**

Assinale a alternativa em que o sinal de pontuação está empregado de forma INCORRETA:

- A) Joice e Roberto, são os melhores funcionários da empresa.
- B) O quê? Não acredito que você tenha feito isso!
- C) Foi você mesmo, garoto!
- D) Ele não disse nada, apenas olhou ao longe, sentou por cima da grama; queria ficar sozinho com seu cão.



E) O menino berrou, chorou, esperneou e, enfim, dormiu.

**3) Ano: 2024 Banca: FUNDATEC Prova: Prefeitura de Paraí (RS) – Motorista**

Durante uma viagem de ônibus, são feitas diversas paradas. O ônibus saiu do ponto inicial com 18 passageiros. Na primeira parada, desceram 9 e subiram 12 passageiros. Na segunda, desceram 16 e subiram 4. Na terceira parada, desceram 6 e subiram 15 passageiros. Após essa terceira parada, todos foram até o fim da linha. Quantos passageiros desembarcaram no fim da linha?

- A) 15.
- B) 18.
- C) 21.
- D) 24.
- E) 27.

**4) Ano: 2023 Banca: VUNESP Prova: Prefeitura Municipal de Osasco (SP) – Ajudante Geral**

Um refrigerador tem uma capacidade de 480 litros. Dessa capacidade,  $\frac{1}{3}$  é do freezer e o restante é da geladeira. Dessa forma, a capacidade da parte da geladeira corresponde a

- A) 160 L.
- B) 180 L.
- C) 240 L.
- D) 320 L.

**5) Ano: 2017 Banca: UEM Prova: Universidade Estadual de Maringá (PR) – Auxiliar Operacional (Limpeza)**  
**Sobre Correio eletrônico (e-mail) indicar a alternativa correta.**

- A) Não é possível enviar um mesmo e-mail para vários destinatários simultaneamente.
- B) Não é permitido enviar no mesmo e-mail anexos diferentes, como por exemplo, textos e imagens.
- C) Word e Excel são exemplos de gerenciadores de correio eletrônico.
- D) O endereço [www.uem.br](http://www.uem.br) é um exemplo de e-mail válido.
- E) Para enviar e-mail a um destinatário oculto, utiliza-se a opção CCO.

**6) Ano: 2018 Banca: VUNESP Prova: Prefeitura de Sertãozinho (SP) – Agente de Vigilância em Saúde**

Para responder à questão, utilize a planilha a seguir, extraída do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão. O desempenho de 4 alunos é apresentado em 3 notas na planilha, e a coluna E é um cálculo dessas notas. A célula E2 é um cálculo das células B2, C2 e D2, por exemplo.



	A	B	C	D	E
1	Nome	Nota 1	Nota 2	Nota 3	M
2	Carlos	8	7	6	7
3	Andrea	6	6	6	6
4	Paula	8	9	10	9
5	Daniel	5	10	6	

Assinale a alternativa que contém a fórmula que, ao ser inserida na célula E5, mantém o mesmo tipo de cálculo apresentado nas células E2, E3 e E4 em relação às notas.

- A) =SOMA(B2:D5)
- B) =SOMA(B5:D5)
- C) =MÁXIMO(B5:D5)
- D) =MÍNIMO(B5:D5)
- E) =MÉDIA(B5:D5)

**7) Ano: 2019 Banca: FCC Prova: SANASA Campinas – Assistente Administrativo – Call Center**

**O aparato tecnológico empregado nos call centers é extenso e diversificado, e incrementa os processos de atendimento ao cliente. Uma das tecnologias comumente adotadas é a URA (Unidade de Resposta Audível), conhecida por**

- A) monitorar os operadores em tempo real, sem que eles percebam, com o objetivo de identificar problemas com o atendimento e melhorar o nível do serviço ao cliente.
- B) direcionar as chamadas oriundas de um PABX aos atendentes que possuem perfil adequado para o atendimento daquela ligação, seja por região geográfica, tipos de serviço ou classe de cliente.
- C) reunir serviços de recebimento de e-mails, fax, webchat e atendimento telefônico em uma mesma plataforma, aumentando os meios de comunicação com os usuários do call center.
- D) permitir um atendimento eletrônico capaz de limitar a necessidade de atendimento humano, uma vez que o cliente pode receber informações do sistema por meio de voz digitalizada.
- E) integrar as diversas chamadas recebidas em um PABX com os aparelhos móveis dos clientes em qualquer região de origem desta chamada.

**8) Ano: 2010 Banca: FCC Prova: Banco do Brasil – Escriturário No telemarketing ativo**

- A) não é permitida a venda de outros produtos para clientes atuais da empresa.
- B) a prioridade é responder aos potenciais clientes as dúvidas sobre marketing, vendas e relacionamento.
- C) a mensagem de relacionamento flui do cliente para a empresa.
- D) a mensagem de venda, marketing e relacionamento flui da empresa para o cliente.
- E) obrigatoriamente, utiliza-se técnicas específicas de pesquisa de mercado para a construção de scripts.



**9) Ano: 2013 Banca: FCC Prova: Banco do Brasil – Escriturário**

**As atividades do Telemarketing permitem conduzir campanhas de marketing direto e têm se tornado popular nos últimos anos. Seu uso em pesquisa de mercado, em promoção de vendas e em vendas é crescente, devido a um número considerado de vantagens. São vantagens do Telemarketing:**

- A) flexibilidade e rapidez.
- B) flexibilidade e custo elevado.
- C) rapidez e visibilidade do produto.
- D) custo elevado e eficácia.
- E) inflexibilidade e custo baixo.

**10) Ano: 2013 Banca: VUNESP Prova: COREN-SP – Telefonista**

**O conjunto formado por fone de ouvido com controle de volume e microfone acoplado, que fica preso à cabeça do(a) telefonista permitindo que ele(a) tenha as mãos livres para outras tarefas, é chamado de**

- A) headfirst.
- B) headset.
- C) headway.
- D) headline.
- E) headcall.



## QUESTÃO DISCURSIVA

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

Na sociedade atual, a comunicação ocupa um papel central em diversos âmbitos da vida. No meio profissional, ser capaz de se expressar de maneira clara e eficaz é uma competência fundamental para alcançar bons resultados. Um exemplo que ilustra bem essa importância é o trabalho dos Operadores de Telemarketing, que frequentemente lidam com clientes insistentes, impacientes e irritados. Diante de tais desafios, o uso de técnicas apropriadas de comunicação se torna essencial para manter o controle da situação, solucionar problemas e assegurar a satisfação do cliente. Assim, a partir de seu conhecimento e vivência em atendimento ao público e comunicação eficaz no ambiente de trabalho, destaque e explique as principais estratégias que um Operado de Telemarketing deve adotar para enfrentar esses desafios com sucesso.



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 I – Operador 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 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

