

## PROCESSO SELETIVO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 22/2024

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: **Analista III – Consultor de Relacionamento com Cliente (Mossoró)**

**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: FUNDATEC Prova: Prefeitura de Santo Augusto (RS) – Pedreiro

### Ditados populares

Por Sílvia Tancredi

- 01 Ditados populares são frases ou expressões consideradas sábias, porque são passadas de  
02 geração para geração e transmitem experiências e conhecimentos que podem ajudar pessoas  
03 mais novas a entenderem determinados comportamentos e acontecimentos. A origem das  
04 expressões pode ser conhecida ou não, bem como pode ser incerta. As frases são faladas pela  
05 população em geral, independentemente da idade e da classe social.
- 06 Os ditados populares são mantidos ao longo dos anos e são elementos importantes da  
07 cultura nacional ou local. Fazem parte ainda da diversidade cultural do Brasil, há ditados de  
08 folclore, ditados nordestinos, ditados religiosos, ditados de amor, ditados engraçados etc.
- 09 Abaixo, alguns ditados populares famosos e que provavelmente já ouvimos por aí:
- 10 • "Água mole em pedra dura tanto bate até que fura" – sinaliza que é necessário
  - 11 persistência para conseguir o que se deseja.
  - 12 • "Filho de peixe, peixinho é" – mostra que, no geral, os filhos têm atitudes parecidas às
  - 13 que têm os seus pais.
  - 14 • "Esmola demais até santo desconfia" – remete à ideia de que, quando uma pessoa elogia
  - 15 outra em excesso ou lhe oferece presentes, é porque pode estar querendo algo por trás.
  - 16 • "Saco vazio não para em pé" – revela que devemos nos alimentar, porque, caso contrário,
  - 17 não teremos forças e podemos sentir-nos mal a ponto de desmaiar.
  - 18 • "Cada macaco no seu galho" – apresenta o conceito de que cada um deve cuidar da sua
  - 19 vida e não se intrometer na do outro.

(Disponível em: [www.brasilescola.uol.com.br](http://www.brasilescola.uol.com.br) – texto adaptado especialmente para esta prova)

### Segundo o texto, é INCORRETO afirmar que:

- A) Ditados populares são frases ou expressões consideradas sábias.
- B) Ditados populares fazem parte da diversidade cultural do Brasil.
- C) A origem dos ditados populares pode ser incerta.
- D) Ditados populares são frases faladas pela população em geral.
- E) Os ditados populares são falados apenas por crianças.

## 2) Ano: 2024 Banca: UNIVIDA Prova: Prefeitura de Peabiru (PR) – Vigia

### Leia a tirinha abaixo:



SOFIA E OTTO. 02/04/2020.

Disponível em: <https://sofiaotto2.blogspot.com/search/label/Amigos>.

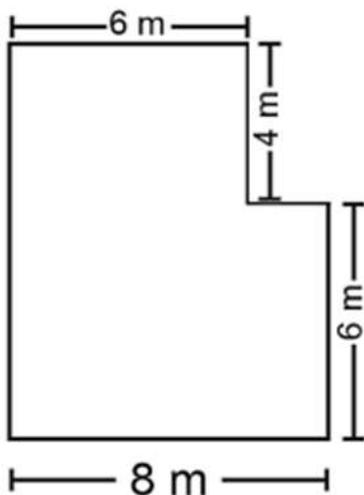


Nessa tirinha, é possível perceber que:

- A) a Sofia considera os livros como seus amigos.
- B) o Otto não chamou a Sofia para passear.
- C) a Sofia não gosta das outras crianças.
- D) o Otto não gosta de se reunir com amigos.

**3) Ano: 2023 Banca: Instituto Consulplan Prova: Câmara de São Joaquim da Barra (SP) – Secretária**

A administração da Câmara Municipal deseja pintar a fachada do prédio onde ocorrem as reuniões dos vereadores. Ao orçar o preço da pintura, constatou-se que o valor seria cobrado por metro quadrado da fachada representada pela figura a seguir:



Considerando que o preço de cada metro quadrado de pintura custa R\$ 42,00, o total a ser pago pela pintura da fachada inteira da Câmara Municipal está mais próximo de qual das alternativas a seguir?

- A) R\$ 2.800,00.
- B) R\$ 3.100,00.
- C) R\$ 3.200,00.
- D) R\$ 3.400,00.



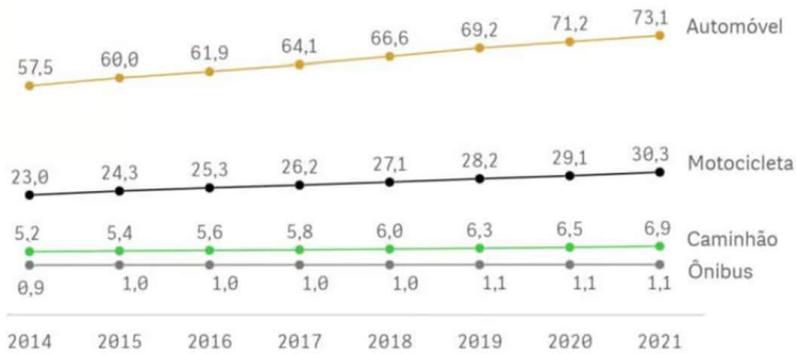
#### 4) Ano: 2023 Banca: OBJETIVA Prova: Prefeitura de Ipê (RS) – Monitor Escolar

O gráfico a seguir demonstra a evolução da infraestrutura de veículos rodoviários em operação no Brasil.

### Infraestrutura em Operação

Frota rodoviária

Veículos rodoviários  
milhões



Fonte: Senatran (Automóvel: Inclui caminhonete, camioneta e utilitário)

(Fonte: Observatório Nacional de Transporte e Logística - adaptado.)

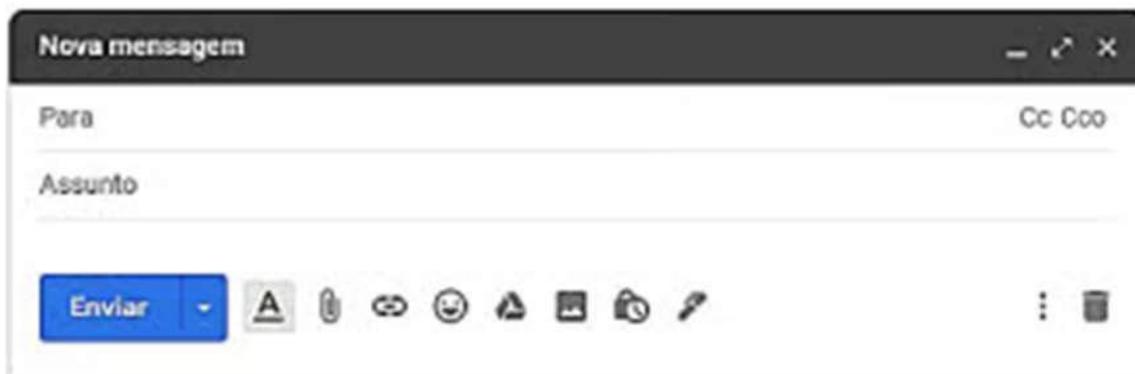
Com base no gráfico, é CORRETO afirmar que:

- A) Houve redução da frota rodoviária de automóveis entre 2014 e 2021.
- B) A frota rodoviária de motocicletas foi maior do que a de automóveis no País entre 2015 e 2016.
- C) A frota de automóveis no ano de 2021 foi maior do que o dobro da frota de motocicletas.
- D) A frota de ônibus superou a frota de caminhões em 2021.



**5) Ano: 2021 Banca: GUALIMP Prova: Prefeitura de Guarapari (ES) – Fiscal de Defesa do Consumidor**

Na figura a seguir, que representa os campos de um serviço provedor de e-mail (Pt-Br), os campos Para Assunto Cc e Cco, representam respectivamente:



- A) Destinatário; Assunto do e-mail, Destinatário que receberá cópia da mensagem; Destinatário que receberá cópia oculta da mensagem.
- B) Remetente; Texto do e-mail, Acrescenta destinatário; Acrescenta remetente.
- C) Assunto do e-mail, Destinatário; Acrescenta destinatário que receberá cópia oculta da mensagem; Acrescenta destinatário que receberá cópia da mensagem.
- D) Anexo; Rascunho; hyperlink; Fonte.

**6) Ano: 2019 Banca: IBADE Prova: Prefeitura de Jarú (RO) – Jornalista**

A Gestão de Relacionamento com o Cliente ou CRM (do inglês Customer Relationship Management) foi concebida para definir uma classe de sistemas de informações ou ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente. O objetivo é criar e manter o bom relacionamento com a clientela.

As afirmações a seguir estão de acordo com os estudos ou preceitos da Gestão de Relacionamento com o Cliente, EXCETO:

- A) segundo especialistas, conquistar novos clientes custa bem mais caro do que manter os clientes usuais. Por isso é importante a fidelização.
- B) não é recomendável criar ações estratégicas na empresa baseadas no sistema CRM, a não ser que a organização trabalhe com commodities.
- C) é um sistema integrado constituído por um conjunto de procedimentos e processos organizados e integrados em um modelo de gestão de negócios.
- D) o CRM é uma abordagem que deve perceber e antecipar as necessidades dos clientes atuais e potenciais. Isso, posteriormente, leva também a soluções tecnológicas.
- E) em linhas gerais, o CRM abrange três áreas: automatização da gestão de marketing; automatização da gestão comercial e força de vendas; e gestão de serviço ao cliente.



**7) Ano: 2018 Banca: FGV Prova: COMPESA – Analista de Gestão – Administrador**

Um fabricante de equipamentos eletrônicos, pressionado pela inadimplência dos lojistas compradores de seus produtos, decide assumir o controle do seu processo logístico e chegar ao consumidor final, por meio da venda porta a porta.

Na situação em questão, o fabricante estará fazendo uso do sistema de venda

- A) a varejo.
- B) indireta.
- C) direta.
- D) por atacado.
- E) horizontal.

**8) Ano: 2016 Banca: CESGRANRIO Prova: UNIRIO – Técnico em Secretariado**

Um consultor preparou um manual de orientações para o atendimento telefônico em uma empresa prestadora de serviços, cujo público é bastante diversificado. O manual inicia com a descrição do perfil de um bom profissional para esse tipo de função. Um candidato a trabalhar no setor de atendimento ao cliente deve demonstrar:

- A) conhecimento dos produtos e dos serviços da empresa, bem como dos termos técnicos para poder impressionar os clientes.
- B) conhecimento de matemática financeira para poder recalcular preços e condições de pagamento direto com o cliente.
- C) agilidade, simpatia e capacidade de convencer as pessoas de que a empresa está sempre correta.
- D) paciência e simpatia para que mesmo um cliente insatisfeito e agressivo receba as informações necessárias para a solução do problema.
- E) capacidade de decorar uma lista de respostas preestabelecidas e de identificar a melhor delas em cada caso, evitando que as ligações sejam longas.

**9) Ano: 2018 Banca: FGV Prova: Banestes Corretora – Assistente Securitário**

Em vendas, o conhecimento dos produtos é fundamental por permitir que:

- A) o vendedor passe autoridade ao discorrer sobre o acúmulo de informações que ele detém;
- B) o comprador perceba a profundidade do conhecimento do vendedor;
- C) o comprador obtenha as informações técnicas que só o vendedor pode dar;
- D) o vendedor mostre segurança e habilidade para responder objeções;
- E) comprador e vendedor possam estar em equilíbrio com relação às informações.

**10) Ano: 2011 Banca: CESGRANRIO Prova: BR Distribuidora**

Numa prova de Marketing, três alunos responderam do seguinte modo a uma pergunta sobre organização de treinamentos de vendas:

I - É importante que os vendedores sejam sempre treinados, mas sem uma programação ou frequência definidas, para não atrapalhar o resultado prático do trabalho de campo.

II - A forma mais adequada de treinamento é no campo de trabalho, quando os representantes aprendem, por conta própria, no exercício de suas atividades, como funciona a função de vendas.



III - Os programas de reciclagem devem-se ajustar às necessidades reais dos treinandos, sejam eles vendedores ou supervisores, os quais precisam ser ouvidos para que os tópicos a serem abordados sejam definidos.

O professor deve considerar como correta(s) a(s) resposta(s)

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



## QUESTÃO DISCURSIVA

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

1 - Em um cenário de constantes mudanças e crescentes expectativas dos clientes, o relacionamento com o público torna-se um elemento crucial para o sucesso e a eficácia das ações do Sesc no Rio Grande do Norte, em especial para os Trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo e seus dependentes. Neste contexto, o papel do Consultor de Relacionamento com Cliente ganha especial relevância, sendo um elo vital entre a instituição e seus beneficiários. Considerando a importância desta função para o Sesc RN, elabore um texto claro e coeso, abordando os seguintes aspectos:

1. A importância do atendimento ao cliente para o sucesso de uma instituição como o Sesc RN.
2. Habilidades e competências necessárias para um profissional de vendas alcançar suas metas.
3. Como o consultor de relacionamento pode contribuir para fortalecer a imagem institucional do Sesc RN junto ao público.



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: Analista III – Consultor de Relacionamento com Cliente (Mossoró)**

### 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

