

PROCESSO SELETIVO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 28/2024

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

**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 e 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 alterada;
- 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!**

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) Ano: 2022 Banca: CONSULPAM Prova: Prefeitura de Irauçuba (CE) – Agente Comunitário de Saúde

Texto 3

Em 26 de março de 1958, o empresário cearense Luiz Severiano Ribeiro inaugurou aquele que foi considerado por muitos e pelo próprio Severiano a joia da coroa do seu circuito exibidor, então o maior do Brasil: o Cinema São Luiz. Sucesso absoluto desde seu momento inaugural, o Cinema São Luiz foi, durante os anos que se seguiram a sua inauguração, a estrela maior da sétima arte no Ceará e espaço simbólico e efetivo de contato com a arte para gerações de cearenses. Já no século XXI, ostentando a condição de único remanescente de uma era de ouro dos cinemas de rua em Fortaleza, o Cinema São Luiz – tombado como patrimônio histórico e cultural estadual em 1991 – após uma negociação que visava não só a preservação física, mas também a manutenção das atividades culturais, foi adquirido pelo Governo do Estado, tornando-o um bem público e instituição cultural vinculada à Secretaria da Cultura do Estado do Ceará.

(Fonte: Disponível em: <<https://www.cinematosaoluiz.com.br/nossa-historia>>. Acesso em: 22 de nov 2024.)

Através das marcas linguísticas presentes no texto, pode-se pressupor que:

- A) O Cineteatro São Luiz já foi uma instituição privada.
- B) O Cineteatro São Luiz possui séculos de história.
- C) O Cineteatro São Luiz não é um equipamento urbano.
- D) O Cineteatro São Luiz apenas recentemente passou a ser um local de manifestação artística.

2) Ano: 2024 Banca: Instituto JK Prova: Prefeitura de Icatu (MA) - Motorista

Assinale a frase pontuada de forma CORRETA:

- A) Cleide, você ganhou na loteria!
- B) Icatu, 24 de março de 2024.
- C) No meu aniversário ganhei uma bola, um relógio, uma camiseta e uma calça.
- D) Todas as respostas estão pontuadas de forma corretas.

3) Ano: 2024 Banca: Instituto Consulplan Prova: Prefeitura de São João Nepomuceno (MG) – Atendente de Saúde

Em um estoque de certo mercado, existe uma caixa grande fechada que possui 50 pacotes de bombons no seu interior. Sabe-se que cada pacote de bombons possui 300 gramas. Se cada bombom pesa 12 gramas, quantos bombons há ao todo na caixa?

- A) 1.000.
- B) 1.250.
- C) 1.350.
- D) 2.000.



4) Ano: 2024 Banca: OBJETIVA Prova: Companhia de Desenvolvimento de Passo Fundo – CODEPAS (RS) – Auxiliar de Serviços Gerais

Anne foi a uma loja de móveis fazer compras para seu novo apartamento. Enquanto estava lá, ela registrou, no quadro a seguir, todas as despesas que teve.

Produtos	Valor Unitário	Quantidade Comprada
Sofá	R\$ 870,00	1
Armário	R\$ 690,00	2
Cama	R\$ 730,00	2
Mesa	R\$ 560,00	2
Bancos	R\$ 130,00	X

Sabendo-se que o valor total gasto foi de R\$ 5.610,00, ao todo, quantos bancos foram comprados?

- A) 4.
- B) 5.
- C) 6.
- D) 7.

5) Ano: 2010 Banca: MS CONCURSOS Prova: Fundação de ência e Tecnologia – CIENTEC (RS) – Motorista

Ao enviar um e-mail sempre aparece (Cc). O que significa?

- A) Com cópia.
- B) Com cópia oculta.
- C) Remetente.
- D) Anexo.
- E) Documento.

6) Ano: 2017 Banca: IMA Prova: CREF – 15ª Região (PI–MA) – Auxiliar Administrativo

No MS Excel para somarmos os números 20 e 148 na célula A1 utilizamos a fórmula:

- A) = 20+148
- B) =20*148
- C) 20*148=
- D) 20+148=
- E) se = 20+148



7) Ano: 2016 Banca: CESGRANRIO Prova: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO (RJ) – Técnico em Secretariado

Uma empresa está ampliando seu serviço de atendimento ao cliente, utilizando a internet como veículo para esse atendimento. No atendimento ao cliente pela internet é preciso considerar que

- A) pode ser enviada uma mensagem padrão, para dúvidas e perguntas frequentes, mesmo que não atenda ao que o cliente quer saber.
- B) o cliente deve receber uma resposta rapidamente, tendo em vista que há expectativa, no atendimento pela internet, de agilidade.
- C) é possível omitir algumas informações para o cliente, tendo em vista que não estão frente a frente.
- D) após a resolução do problema não é necessário manter contato com o cliente.
- E) não é necessário conhecer as preferências e as expectativas dos clientes, porque somente aqueles com perfil adequado entrarão em contato com a empresa.

8) Ano: 2024 Banca: OBJETIVA Prova: Prefeitura de Santa Cruz de Monte Castelo (PR) – Auxiliar Administrativo

Caso o atendente não souber responder a uma pergunta de um cliente, o que ele deve fazer?

- A) Inventar uma resposta para evitar parecer desinformado.
- B) Ignorar a pergunta e mudar de assunto.
- C) Admitir que não sabe, mas se comprometer a buscar a informação necessária.
- D) Encerrar o atendimento rapidamente para não perder tempo.

9) Ano: 2023 Banca: CESGRANRIO Prova: Banrisul (RS) – Escriturário

Em uma estratégia de vendas eficaz, é necessário identificar o perfil do cliente. Qual das alternativas abaixo corresponde a uma abordagem consultiva de vendas?

- A) Foco exclusivo no preço do produto.
- B) Oferecer produtos sem identificar a necessidade do cliente.
- C) Entender as necessidades do cliente antes de sugerir produtos.
- D) Priorizar o volume de vendas acima de qualquer outro fator.

10) Ano: 2023 Banca: CESGRANRIO Prova: Banrisul (RS) – Escriturário

No processo de fidelização de clientes, é essencial manter um relacionamento próximo e satisfatório. Qual ação é mais indicada?

- A) Apenas oferecer descontos.
- B) Ligar para o cliente após a compra para verificar a satisfação.
- C) Enviar e-mails promocionais regularmente sem avaliar a relevância.
- D) Focar apenas em novos clientes, ignorando os antigos.



QUESTÃO DISCURSIVA

ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA!

1 - Um cliente frequente da Unidade Sesc Seridó relata dificuldades em acessar as atividades de lazer oferecidas pela unidade devido a horários incompatíveis com sua rotina de trabalho. Esse mesmo cliente menciona que não conhece todas as opções de serviços disponíveis e gostaria de receber informações mais personalizadas. Como Assistente de Relacionamento com Cliente, descreva as estratégias que você utilizaria para entender as necessidades desse cliente, ampliar o acesso dele às atividades oferecidas na unidade e fortalecer o vínculo dele com a instituição, garantindo também que suas ações estejam alinhadas às metas 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 (Caicó)

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

