Serviço Social do Comé
Rio Grande do Norte

PROCESSO SELETIVO
AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 09/2025

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: **Assistente II/ Função: Assistente de Relacionamento com Cliente (Mossoró)**

Atenção: NÃO ABRA este caderno antes do início da prova.

Tempo total para resolução desta prova: 3 (três) 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 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 poderão 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!**

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. **(FAPEC/2025) Leia o texto a seguir e responda à questão.**

Onde o amor mora

O amor mora nas coisas simples. Sentado no sofá jogando conversa fora. Em um cafuné demorado. Em um beijo roubado. Em um abraço apertado. Em um almoço em família. Em uma viagem sem destino. Em um sorriso sem motivo. Em um bilhete escrito à mão. Em uma flor arrancada. Em uma mensagem inesperada. Em uma piada sem graça.

O amor significa muito mais do que palavras, mas principalmente, atitudes. Não é apenas o que o outro fala, mas o que o outro faz por nós. O amor é (e precisa) ser simples e leve.

O amor pode nos dar borboletas no estômago, mas jamais pode nos sufocar. O amor não nos faz sofrer, mas sim, nos cura. O amor não nos tira a paz, ele só nos acrescenta. Caso contrário, precisamos repensar se é amor mesmo.

O amor é simples. Nós é que somos complicados.

(Disponível em: https://vidasimples.co/voce-simples/o-amor-e-simples/. Acesso em: 10 jan. 2025)

Qual é a principal mensagem transmitida pelo texto?

a) O amor é um sentimento complexo.
b) O amor está nas coisas simples e em atitudes.
c) O amor sempre traz sofrimento.
d) O amor está apenas em palavras.
e) O amor é algo inalcançável.

2. (OBJETIVA/2025) De acordo com as regras de ortografia, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE.

A paz que encontro neste campo é meu ju__, e atrá__ da montanha há um lugar ainda mais apra__ível.

a) z | s | z
b) s | z | s
c) z | z | s
d) s | s | z
e) s | s | s

3. (IADES/2022) Em determinado dia, o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) recebeu 40 solicitações de emissão da Certidão de Acervo Técnico (CAT) ou da Certidão Negativa de Débito (CND). Sabe-se que 34 empresas solicitaram a CAT e 16 empresas solicitaram a CND. Quantas empresas solicitaram simultaneamente os dois tipos de certidões?

a) 10
b) 11
c) 14
d) 15
e) 16

4. (AEVSF-FACAPE/2025) Atualmente um litro de óleo diesel para abastecer um trator custa R$ 5,25. Se um trator for abastecido com 80 litros, o valor total do abastecimento será:

a) R$ 410,85
b) R$ 420,00
c) R$ 422,25
d) R$ 428,45
e) R$ 520,00

5. (FUNATEC/2024) Assinale corretamente um tipo de dispositivos que é geralmente utilizado como um meio de armazenamento portátil e removível.

a) HD externo
b) Placa-Mãe
c) Teclado
d) Mouse

6. (IADES/2022) O serviço de armazenamento em nuvem, que é nativo do sistema operacional Windows 10 e já vem, por padrão, instalado é o (a):

a) Google Drive
b) Dropbox
c) Apple iCloud Drive
d) Microsoft OneDrive
e) Amazon Drive

7. (Instituto Exata/2024) Durante uma abordagem a um cliente insatisfeito, qual atitude é mais recomendada para resolver a situação?

a) Ignorar as reclamações do cliente
b) Prometer uma solução imediata, mesmo sem poder
c) Defender a empresa a todo custo
d) Ouvir atentamente e buscar entender o problema

8. (OBJETIVA/2024) 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. (AVANÇA SP/2023) A efetividade do atendimento ao público interno e externo depende de uma série de fatores, ressaltando-se a qualidade da comunicação e informação prestada. Nesse sentido, o operador de telemarketing deverá cuidar para que a informação por ele prestada:

a) Seja generalizada e a menos específica possível, para que o interlocutor obtenha uma ampla gama de informação.
B) Seja proficiente, adequada e fidedigna.
c) Seja exígua e incongruente.
d) Seja prestada de forma rápida e ágil, ainda que para isso seja relegado a segundo plano outros predicativos, como por exemplo a legitimidade.
e) Demonstre domínio pleno das características técnicas e especializadas pertinentes ao assunto em pauta, a fim de ratificar o conhecimento generalista do atendente.

10. (FGV/2023) Um conhecido provérbio diz que tudo o que se faz bem é objeto de trabalho prévio e de agir de forma metodológica, com foco nos resultados. Um bom exemplo em vendas é entender como a interação com os clientes mudou ao longo do tempo, passando do contato presencial a outras opções, inclusive digitais, usadas atualmente. Em relação ao tema, avalie se, tanto no passado quanto hoje em dia, as boas práticas incluem:

I. concentrar a atenção em clientes indecisos.
II. dar mais atenção aos clientes com maior potencial de compra.
III. ter um projeto bem estruturado de atendimento aos clientes.

Está correto o que se afirma em:

a) I, apenas.
b) II, apenas.
c) III, apenas.
d) I e II, apenas.
e) II e III, apenas.

QUESTÃO DISCURSIVA

ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA

1.O Serviço Social do Comércio – Sesc RN tem como missão promover o bem-estar e a qualidade de vida da população, especialmente dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, por meio de ações nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência. Nesse contexto, o cargo de Assistente de Relacionamento com Cliente tem papel essencial na criação de vínculos com o público, na escuta ativa das necessidades da comunidade e na promoção de um atendimento humanizado, eficiente e alinhado aos princípios institucionais.

Considerando os desafios contemporâneos relacionados à inclusão social, à fidelização dos usuários e ao alcance das metas institucionais, elabore um texto dissertativo no qual você proponha soluções para fortalecer o relacionamento com os clientes, ampliar o impacto social dos serviços ofertados pelo Sesc RN e contribuir para o aprimoramento contínuo das ações desenvolvidas. Leve em conta sua vivência profissional, suas competências socioemocionais e seu compromisso com a ética e a excelência no atendimento 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	

Serviço Social do Comércio
Rio Grande do Norte

PROCESSO SELETIVO

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: Analista II/ Função: Assistente 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