

**PROCESSO SELETIVO
AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 39/2025**

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: **Assistente I/ Função: 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 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, efetuarem 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

1) (Banca: FURB Órgão: Prefeitura de Biguaçu - SC Prova: FURB – 2025)

Leia o excerto:

Dois momentos do dia merecem atenção especial. Antes de dormir, a luz azul da tela atrapalha a produção de melatonina, dificultando o sono. Já pela manhã, abrir o celular imediatamente após acordar rouba clareza mental e aumenta a ansiedade. Os horários mais indicados para uso são durante o dia, em janelas específicas e, de preferência, com objetivo definido (como trabalho, estudo ou comunicação real).

Assim, pequenas escolhas podem mudar a relação com o celular. Entre elas, estão:

Criar horários específicos para responder mensagens, em vez de estar sempre disponível;

Trocar a rolagem infinita por conteúdos que agreguem aprendizado;

Substituir minutos de rede social por uma ligação real para um amigo;

Antes de abrir um aplicativo, se perguntar: "O que eu quero buscar aqui?".

(Julia Custódio. Disponível em: <https://vidasimples.co/saude-emocional/dieta-da-tela-e-um-convite-para-usar-a-tecnologia-com-intencao/>. Acesso em: 14 dez. 2025. Adaptado.)

A partir da leitura do excerto, analise as sentenças:

- I.O objetivo central do excerto é instruir o leitor a respeito do uso do celular, apresentando informações e orientações.
- II.Para alcançar seu objetivo, a autora do excerto lança mão de dados científicos, como: pesquisas, estatísticas e teorias científicas.
- III.A autora apresenta uma pequena rotina de uso das telas, orientando o leitor sobre como ele pode agir para reduzir ou melhorar o uso do celular, mudando seus hábitos.

É correto o que se afirma em:

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

2) (Banca: FURB Órgão: Prefeitura de Biguaçu - SC Prova: FURB – 2025)

Leia o excerto a seguir:

"Se faço um curso de desenho há uma semana e meu professor me pede para fazer um esboço , é lógico que ele possa dizer do meu trabalho: 'Seu desenho é perfeito para um aluno de uma semana!', assim como uma pequena luva é perfeita para a mão de uma criança de quatro anos."

(Disponível em: <https://vidasimples.co/colunista/a-arte-de-viver/>. Acesso em: 14 dez. 2025. Adaptado.)

Apesar de as palavras poderem ser sinônimas, não há sinônimo absoluto. Cada palavra terá sentidos próprios nos contextos em que forem usadas. Tendo isso em consideração, assinale a alternativa cuja palavra é um sinônimo de **esboço**, podendo substitui-la sem comprometer o sentido central do texto:

- a) Pintura.
- b) Resumo.
- c) Síntese.
- d) Quadro.
- e) Rascunho.

3) (Banca: FURB Órgão: Prefeitura de Biguaçu - SC Prova: FURB – 2025) Um galão contém 15 litros de água.

Para encher completamente um reservatório de 90 litros, que está vazio, será necessário uma quantidade de galões exatamente igual a:

- a) 5.
- b) 7.
- c) 4.
- d) 6.
- e) 8.

4) (Banca: FURB Órgão: Prefeitura de Biguaçu - SC Prova: FURB – 2025) Um prêmio no valor de R\$ 1.200,00

foi dividido entre os dois funcionários proporcionalmente ao número de horas dedicadas ao projeto que resultou no prêmio. Lucas trabalhou por 60 horas nesse projeto e Carlos por 90 horas. Pode-se afirmar que o valor do prêmio recebido por Carlos foi, em reais, de:

- a) R\$ 900,00.
- b) R\$ 850,00.
- c) R\$ 680,00.
- d) R\$ 720,00.
- e) R\$ 600,00.

5) (Banca: FURB Órgão: Câmara de São João Batista - SC Prova: FURB – 2025)

Considere as afirmativas sobre backup (cópia de segurança) apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, F, para falsas:

- () Fazer backup significa copiar os arquivos importantes para outro local (pen-drive, HD externo ou nuvem segura) para poder recuperá-los se o original for perdido, apagado ou sofreu ataque cibernético.
- () É automaticamente armazenado em nuvem por definição, e não requer ação prática por parte da empresa que adota esse tipo de política de segurança.
- () Substitui o uso de ferramentas como antivírus e o firewall.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- a) V - F - V.
- b) V - F - F.
- c) V - V - F.
- d) F - V - F.
- e) F - F - V.

6) (Banca: MPE-GO Órgão: MPE-GO Prova: MPE-GO – 2025) Qual é a tecla de atalho universalmente utilizada na maioria dos sistemas operacionais para realizar a função de **copiar** um item selecionado (texto, arquivo ou objeto) para a área de transferência?

- a) Ctrl + C
- b) Ctrl + Z
- c) Ctrl + V
- d) Ctrl + X

7) (Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco da Amazônia Prova: CESGRANRIO – 2024) As técnicas de atendimento por *telemarketing* envolvem o uso de *script*. O *script* é o texto com informações e palavras-chave que será seguido pelo operador de *telemarketing* para atingir um objetivo específico. Quando o operador de *telemarketing* utiliza um roteiro como um guia que contém uma lista de frases planejadas, mas que pode ser modificado ao longo da interação com o cliente, ele está utilizando um *script*

- a) positivo
- b) aberto
- c) composto
- d) estruturado
- e) remanescente

8) (Banca: Unesc Órgão: Prefeitura de Macieira - SC Prova: Unesc – 2024) Um atendimento telefônico de qualidade pode ser um diferencial significativo para uma organização, impactando sua reputação e relacionamento com os clientes. Assinale a alternativa que apresenta um benefício correto de um atendimento telefônico de qualidade:

- a) Atendimento focado apenas em resolver questões simples, sem se preocupar com a experiência geral do cliente.
- b) Aumento da frustração dos clientes, pois um atendimento demorado e ineficiente é aceitável.
- c) Redução no número de chamadas atendidas, pois os atendentes podem encerrar rapidamente as ligações.
- d) Melhora na satisfação do cliente, resultando em maior fidelidade e recomendações positivas para a organização.
- e) Interrupção das ligações sem avisar os clientes, para garantir que os atendentes não fiquem sobrecarregados.

9) (Banca: FUNDATEC Órgão: Prefeitura de Criciúma - SC Prova: FUNDATEC – 2024) Para Gomes (2015), com o advento do telemarketing, as possibilidades e usos do telefone aumentaram. Apresentação de produto, cobrança e até mesmo pesquisas podem ser feitas por esse meio, reduzindo custo e tempo de trabalho. Segundo o autor, entre as regras básicas para um bom atendimento telefônico estão:

- I. Atender rapidamente às ligações, de preferência ao segundo toque. A demora ao atender pode levar o cliente a ligar para o concorrente.
- II. Expressões como “meu bem”, “querida” e “meu anjo” soam mal profissionalmente. Deve-se utilizar expressões tais como: “pois não”, “às ordens”, “obrigado”, que soam positivamente.
- III. Evitar “tirar o corpo fora”: dizer “vou consultar” soa melhor do que “isso não é comigo” ou “não sei”.

Quais estão corretas?

- a) Apenas II.
- b) Apenas I e II.
- c) Apenas I e III.
- d) Apenas II e III.
- e) I, II e III.

10) (Banca: Quadrix Órgão: CORE-SP Prova: Quadrix – 2025) Acerca da linguagem e das siglas utilizadas em centrais de atendimentos telefônicos. Assinale a opção correta.

- a) O tempo médio de espera (TME) é uma métrica essencial em centrais de atendimento, pois impacta diretamente a experiência e a satisfação do cliente.
- b) A expressão *feedback*, que significa retorno, é utilizada para se referir à quantidade de ligações ativas realizadas por uma central de *telemarketing*.
- c) Absenteísmo em uma central de atendimento refere-se à quantidade de chamadas não atendidas pelos clientes, indicando baixa demanda pelos serviços oferecidos.
- d) A alta taxa de abandono indica que os clientes estão satisfeitos com o atendimento, pois as suas demandas foram resolvidas rapidamente na primeira chamada ou FCR (*first call resolution*).
- e) O CSAT (*Customer Satisfaction Score*) – índice de satisfação do cliente – mede o quanto o cliente recomendaria a empresa, enquanto o NPS (*Net Promoter Score*) – índice de promotores líquido – avalia a satisfação imediata após o atendimento.

QUESTÃO 01 DISCURSIVA**ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA**

A crescente valorização da experiência do cliente tem exigido das empresas um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente. Nesse contexto, o Operador de Telemarketing desempenha um papel estratégico, pois sua atuação influencia diretamente a imagem institucional e a fidelização dos consumidores. Entretanto, a rotina desse profissional é marcada por pressão por resultados, metas rigorosas e interações com clientes emocionalmente fragilizados ou insatisfeitos, o que torna a comunicação um desafio constante.

Dante desse cenário, a forma como o operador se comunica pode determinar o sucesso ou o fracasso de um atendimento. Elementos como empatia, clareza na informação, postura ética, domínio emocional e uso adequado da linguagem são essenciais para minimizar conflitos e promover soluções eficazes. Além disso, a adoção de técnicas de comunicação assertiva contribui para um ambiente de trabalho mais saudável e para a melhoria dos indicadores de desempenho.

Assim, com base em seus conhecimentos sobre atendimento ao cliente e comunicação organizacional, analise a importância da comunicação profissional no telemarketing e explique quais atitudes e estratégias comunicacionais são fundamentais para garantir um atendimento de qualidade e alinhado às expectativas do cliente e da empresa.

PROCESSO SELETIVO

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: Assistente II/ Função: 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