

PROCESSO SELETIVO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 06/2026

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

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

C A M P O D E R E S P O S T A S

QUESTÕES	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
RESPOSTAS										

(Texto 1)

Educação no Brasil: 4,2 milhões de alunos em atraso escolar

O Brasil tem avançado nos indicadores de educação, mas ainda convive com um desafio persistente: 4,2 milhões de estudantes estão dois anos ou mais atrasados em relação à série ideal para sua idade, segundo análise do Censo Escolar 2024 realizada pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef).

Esse número representa 12,5% das matrículas da educação básica em todo o país. Embora alto, o índice mostra queda em comparação a 2023, quando a distorção idade-série atingia 13,4%. O dado revela que políticas e ações locais têm surtido efeito, mas também que os obstáculos para garantir a permanência escolar ainda são significativos.

A pesquisa mostra que o atraso escolar não é homogêneo.

Entre estudantes negros, 15,2% apresentam defasagem, percentual quase duas vezes maior que o dos brancos (8,1%).

A desigualdade também se expressa entre gêneros: 14,6% dos meninos estão atrasados, frente a 10,3% das meninas.

Essas disparidades revelam que a questão vai além da sala de aula e está enraizada em fatores sociais e estruturais. O atraso escolar é reflexo de contextos de desigualdade que afetam principalmente jovens negros, pobres e moradores de regiões mais vulneráveis.

Disponível em:

<https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/noticias/educacao-no-brasil-42-milhoes-de-alunos-em-atraso-escolar>. Acesso em: 25 nov. 2025

1.(Prefeitura de Gameleira de Goiás - GO/2026). O texto afirma que o atraso escolar “vai além da sala de aula”. Essa formulação reforça o entendimento de que: (1,0 ponto)

- a) o número de estudantes em atraso reflete características individuais de aprendizagem observadas nas turmas.
- b) a defasagem entre meninos e meninas decorre da ineficiência de práticas escolares aplicadas em determinadas etapas da educação básica.
- c) a diferença entre grupos raciais se explica pela má qualidade do acompanhamento pedagógico realizado nas escolas.
- d) os percentuais distintos entre estudantes revelam situações que envolvem condições externas ao ambiente escolar.

(Texto 2)

Sobre a morte e o morrer

Rubem Alves

Mas tenho muito medo do morrer. O morrer pode vir acompanhado de dores, humilhações, aparelhos e tubos enfiados no meu corpo, contra a minha vontade, sem que eu nada possa fazer, porque já não sou mais dono de mim mesmo; solidão, ninguém tem coragem ou palavras para, de mãos dadas comigo, falar sobre a minha morte, medo de que a passagem seja demorada. Bom seria se, depois de anunciada, ela acontecesse de forma mansa e sem dores, longe dos hospitais, em meio às pessoas que se ama, em meio a visões de beleza.

Mas a medicina não entende. Um amigo contou-me dos últimos dias do seu pai, já bem velho. As dores eram terríveis. Era-lhe insuportável a visão do sofrimento do pai. Dirigiu-se, então, ao médico: “O senhor não poderia aumentar a dose dos analgésicos, para que meu pai não sofra?”. O médico olhou-o com olhar severo e disse: “O senhor está sugerindo que eu pratique a eutanásia?”.

Há dores que fazem sentido, como as dores do parto: uma vida nova está nascendo. Mas há dores que não fazem sentido nenhum. Seu velho pai morreu sofrendo uma dor inútil. Qual foi o ganho humano? Que eu saiba, apenas a consciência apaziguada do médico, que dormiu em paz por haver feito aquilo que o costume mandava; costume a que frequentemente se dá o nome de ética.

Confesso que, na minha experiência de ser humano, nunca me encontrei com a vida sob a forma de batidas de coração ou ondas cerebrais. A vida humana não se define biologicamente. Permanecemos humanos enquanto existe em nós a esperança da beleza e da alegria. Morta a possibilidade de sentir alegria ou gozar a beleza, o corpo se transforma numa casca de cigarra vazia.

ALVES, Rubens. Literatura, crônicas e ensaios: “Sobre a morte e o morrer”, uma crônica de Rubem Alves. Disponível em: <https://www.revistaprosaveroarte.com/sobre-morte-e-o-morrer-rubem-alves/>. Acesso em: 27 nov. 2025.

2.(Prefeitura de Gameleira de Goiás - GO/2026) A palavra “médico” aparece diversas vezes ao longo do texto. Considerando as regras de acentuação do português, entre as palavras acentuadas presentes no texto, aquela que recebe acento pela mesma razão é: (1,0 ponto)

- a) inútil.
- b) eutanásia.
- c) últimos.
- d) terríveis.

3.(Prefeitura de Gameleira de Goiás - GO/2026) Um livro custa R\$ 80,00. Na compra, ocorre uma redução de preço de 15%. O valor pago equivale a qual quantia? (1,0 ponto)

- a) R\$ 62,00.
- b) R\$ 64,00.
- c) R\$ 66,00.
- d) R\$ 68,00.

4. (SAMAE de Jaguaruna - SC/2026) Carlos trabalha como técnico em manutenção e recebe um valor fixo mensal acrescido de um adicional por serviço realizado. Em certo mês, ele recebeu R\$1.980,00, sabendo-se que o adicional por serviço foi de R\$45,00 para cada atendimento realizado. Nesse período, Carlos efetuou 12 atendimentos. Considerando apenas essas informações, determine o valor do salário fixo mensal de Carlos. (1,0 ponto)

- a) O salário fixo mensal de Carlos é de R\$1.395,00.
- b) O salário fixo mensal de Carlos é de R\$1.500,00.
- c) O salário fixo mensal de Carlos é de R\$1.440,00.
- d) O salário fixo mensal de Carlos é de R\$1.420,00.
- e) O salário fixo mensal de Carlos é de R\$1.460,00.

5. (Prefeitura de Verê - PR/2026) Em informática, cópia de segurança é a cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais, pois pode-se ter apagamentos acidentais ou corrupção de dados. Acerca da denominação em inglês, assinale a alternativa CORRETA: (1,0 ponto)

- a) Wardback
- b) Upback
- c) Backward
- d) Backup
- e) Hash

6. (Prefeitura de Vista Alegre do Prata - RS/2025) Os navegadores são programas utilizados para descarregar documentos ou páginas de servidores web e apresentá-los ao usuário. Considerando essa definição, assinalar a alternativa que identifica um navegador utilizado para acessar conteúdo na internet. (1,0 ponto)

- a) Microsoft Edge.
- b) Paint.
- c) WordPad.
- d) Bloco de Notas.

7. (INOVA Capixaba - ES/2026) No setor de recepção de um hospital, o Assistente Administrativo (Hospitalar) é frequentemente o primeiro ponto de contato entre a instituição e os usuários dos serviços de saúde, sejam pacientes, acompanhantes ou visitantes. Nesse ambiente, o servidor realiza atendimento presencial e telefônico, presta orientações básicas, esclarece dúvidas e encaminha corretamente as demandas aos setores responsáveis, contribuindo para a organização do fluxo de atendimento. A forma como esse atendimento é conduzido influencia diretamente a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados e à imagem institucional do hospital. (1,0 ponto)

Assinale a alternativa CORRETA.

- a) O tom de voz não interfere no atendimento telefônico.
- b) Atendimento telefônico dispensa identificação do servidor.
- c) Atendimento adequado exige cordialidade, clareza de informações e postura profissional.
- d) O atendimento ao público não influencia a percepção do usuário.
- e) Informações podem ser fornecidas sem confirmação de dados.

8. (Câmara de Bayeux - PB/2026) Durante atendimento simultâneo presencial e telefônico, o recepcionista deve adotar conduta que preserve a qualidade e a organização do serviço. Assinale a alternativa correta: (1,0 ponto)

- a) Priorizar sempre o atendimento telefônico.
- b) Ignorar temporariamente o usuário presencial para concluir a ligação.
- c) Alternar o atendimento com organização e cortesia, explicando brevemente a situação a ambos os usuários.
- d) Suspender o atendimento presencial até finalizar todas as ligações.
- e) Encerrar rapidamente a ligação para evitar espera do presencial.

9. (Câmara de Bayeux - PB/2026) O relacionamento interpessoal no ambiente institucional é fator determinante para a qualidade do serviço público. Em situações de conflito entre usuários na recepção, a postura adequada do profissional deve ser: (1,0 ponto)

- a) Manter postura equilibrada, buscar acalmar as partes e orientar conforme normas institucionais.
- b) Tomar partido imediato daquele que aparentar estar com razão.
- c) Encaminhar ambos ao superior hierárquico sem qualquer tentativa de mediação inicial.
- d) Ignorar o conflito para não se envolver em situações externas ao atendimento.
- e) Advertir os envolvidos de forma ríspida para restabelecer a ordem.

10. (CRECI - 8ª Região (DF)/2026) No que tange ao atendimento ao público, julgue os itens a seguir. (1,0 ponto)

I - Toda a atenção deve ser concentrada em ouvir e atender prontamente o cliente sem desviar-se para outras atividades naquele momento, pois o cliente pode interpretar como carência de profissionalismo o desvio do atendimento para outros interesses.

II - Se for necessário, para garantir que o cliente feche negócios, é importante informar que o prazo da entrega será o que o cliente deseja ainda que a empresa não seja capaz de cumprir.

III - Os colaboradores de uma organização devem buscar conhecimento de suas atividades junto aos clientes, sem a necessidade de saber dos negócios da empresa, das decisões que ela toma, e da situação que ela se encontra.

Assinale a alternativa correta.

- a) Apenas o item I está correto.
- b) Apenas os itens I e II estão corretos.
- c) Apenas os itens I e III estão corretos.
- d) Apenas os itens II e III estão corretos.
- e) Todos os itens estão corretos.

QUESTÃO DISCURSIVA

ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA

1. O Serviço Social do Comércio – Sesc RN tem se destacado pela oferta de serviços que integram diversas áreas do conhecimento, promovendo o desenvolvimento humano e social. Em um cenário marcado por transformações digitais, aumento das expectativas dos clientes e necessidade de maior eficiência nos processos, torna-se essencial alinhar inovação, empatia e qualidade no atendimento para garantir a satisfação e o engajamento do público atendido.

Nesse contexto, o Assistente de Relacionamento com Cliente assume um papel estratégico na integração entre tecnologia e atendimento humanizado, atuando como facilitador da experiência do cliente e como agente de melhoria contínua dos serviços.

Com base nesse cenário, elabore um texto dissertativo-argumentativo propondo estratégias para integrar inovação e atendimento humanizado no Sesc RN, de forma a melhorar a experiência do cliente, otimizar processos internos e fortalecer a imagem institucional. Considere os desafios práticos do dia a dia, o uso de ferramentas digitais, a importância da escuta ativa e o papel do colaborador como protagonista na geração de valor para a instituição e para a sociedade.

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/ Função: 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