

PROCESSO SELETIVO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 30/2026

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: Assistente II/ Função: Assistente de Relacionamento com Cliente – PRAZO DETERMINADO (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 objetiva 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” à “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. (IADES / 2026 – CAU/RJ) Machado de Assis, um dos maiores nomes da literatura brasileira, deixou mais do que romances memoráveis: construiu também na sua obra um retrato vivo de um Rio de Janeiro que atravessava transformações profundas.

No final do século XIX, quando o Brasil deixava de ser um Império para se tornar uma República, o autor registrava, com precisão, os espaços urbanos por onde transitava – não apenas como cenário, mas também como parte essencial de suas tramas.

Seus personagens se movem por ruas e bairros reais, conhecidos pelo próprio escritor. Mais do que conflitos humanos, suas histórias captam a atmosfera de um tempo e de um lugar que marcam a história de construção da identidade do país.

Disponível em: <<https://revistaforum.com.br/cultura/o-rio-de-machado-de-assisconheca-os-lugares-que-o-autor-narrava-em-suas-obras/>>. Acesso em: 18 fev. 2026.

Considerando as relações sintático-semânticas do texto, assinale a alternativa correta.

- A) A expressão “um dos maiores nomes da literatura brasileira” introduz uma comparação explícita entre Machado de Assis e outros escritores da literatura brasileira.
- B) A expressão “mais do que romances memoráveis” estabelece relação de igualdade entre a produção literária e o retrato urbano construído pelo autor.
- C) A expressão “mais do que conflitos humanos” introduz uma comparação que minimiza a importância dos conflitos humanos nas narrativas machadianas.
- D) A expressão “não apenas como cenário, mas também como parte essencial” configura uma estrutura comparativa de igualdade entre os elementos.
- E) As expressões “mais do que romances memoráveis” e “mais do que conflitos humanos” funcionam como estruturas comparativas de superioridade, indicando ampliação e intensificação de sentido.

2. (Instituto Consulplan / 2022)

Agora todo mundo tem opinião

Meu amigo Adamastor, o gigante, me apareceu hoje de manhã, muito cedo, aqui na biblioteca, e disse que vinha a fim de um cafezinho. Mentira, eu sei. Quando ele vem tomar um cafezinho é porque está com alguma ideia borbulhando em sua mente.

E estava. Depois do primeiro gole e antes do segundo, café muito quente, ele afirmou que concorda plenamente com a democratização da informação. Agora, com o advento da *internet*, qualquer pessoa, democraticamente, pode externar aquilo que pensa.

Balancei a cabeça, na demonstração de uma quase divergência, e seu espanto também me espantou. Como assim, ele perguntou, está renegando a democracia? Pedi com modos a meu amigo que não embaralhasse as coisas. Democracia não é um termo divinatório, que se aplique sempre, em qualquer situação.

Ele tomou o segundo gole com certa avidez e queimou a língua.

Bem, voltando ao assunto, nada contra a democratização dos meios para que se divulguem as opiniões, as mais diversas, mais esdrúxulas, mais inovadoras, e tudo o mais. É um direito que toda pessoa tem: emitir opinião.

O que o Adamastor não sabia é que uns dias atrás andei consultando uns filósofos, alguns antigos, outros modernos, desses que tratam de um palavirão que sobrevive até os dias atuais: gnoseologia. Isso aí, para dizer teoria do conhecimento.

Sim, e daí?, ele insistiu.

O mal que vejo, continuei, não está na enxurrada de opiniões as mais isso ou aquilo na *internet*, e principalmente com a chegada do *Facebook*. Isso sem contar a imensa quantidade de textos apócrifos, muitas vezes até opostos ao pensamento do presumido autor, falsamente presumido. A graça está no fato de que todos, agora, têm opinião sobre tudo.

— Mas isso não é bom?

O gigante, depois da maldição de Netuno, tornou-se um ser impaciente.

O fato, em si, não tem importância alguma. O problema é que muita gente lê a enxurrada de bobagens que aparecem na *internet* não como opinião, mas como conhecimento. O Platão, por exemplo, afirmava que opinião (doxa) era o falso conhecimento. O conhecimento verdadeiro (episteme) depende de estudo profundo, comprovação metódica, teste de validade. Essas coisas de que se vale em geral a ciência.

O mal que há nessa “democratização” dos veículos é que se formam crenças sem fundamento, mudam-se as opiniões das pessoas, afirmam-se absurdos em que muita pessoa ingênua acaba acreditando. Sim, porque estudar, comprovar metodicamente, testar a validade, tudo isso dá muito trabalho.

O Adamastor não estava muito convencido da justeza dos meus argumentos, mas o café tinha terminado e ele se despediu.

(BRAFF, Menalton. *Agora todo mundo tem opinião*. Carta Capital, 2015.

Adaptado.)

“O mal que vejo, continuei, não está na enxurrada de opiniões as mais isso ou aquilo na *internet*, e principalmente com a chegada do *Facebook*.” (8º§). **Considerando que a expressão evidenciada manifesta-se em seu sentido figurado, que não corresponde a sua definição literal, é possível depreender que seu significado é:**

- A) Ravina.
- B) Torrente.
- C) Infinitude.
- D) Inundação.

3. (GANZAROLI - Prefeitura de Novo Planalto 2026) Durante o recreio, João foi até a cantina da escola e comprou um suco por R\$ 4,50 e um salgado por R\$ 7,00. Ele pagou com uma nota de R\$ 20,00. Sabendo que o sistema monetário brasileiro utiliza o real (R\$) como unidade padrão, qual será o valor do troco que João deve receber?

- A) R\$ 7,50
- B) R\$ 8,00
- C) R\$ 8,50
- D) R\$ 9,00

4. (GANZAROLI/ - Prefeitura de Novo Planalto 2026) Em uma corrida, Pedro completou 3 voltas de 400 metros e Júlia correu 1,2 km. Quem correu mais?

- A) Pedro
- B) Júlia
- C) Ambos correram igual
- D) Não é possível saber

5. (LEGALLE - Prefeitura de Porto Vitória / 2026) Muitos filmes de ficção científica retratam máquinas que possuem sentimentos. No entanto, quando analisamos os mitos e verdades da Inteligência Artificial (IA) do mundo real hoje, qual é a constatação técnica sobre a consciência e as emoções da IA?

- A) A IA possui sentimentos genuínos caso seja programada em computadores muito modernos.
- B) Os sistemas de IA podem processar e simular emoções, mas não têm autoconsciência nem sentimentos verdadeiros, sendo apenas máquinas de correspondência de padrões.
- C) A IA é capaz de desenvolver, sozinha, amor e empatia, desde que permaneça conectada à internet.
- D) As máquinas adquirem inteligência emocional assim que recebem acesso ao banco de dados de um software.

6.(Ápice Consultoria - Prefeitura de Itatuba/2026) Em informática, existem diferentes tipos de programas usados para criar e editar arquivos. Assinale a alternativa que apresentacorreitamente exemplos de programas utilizados para edição de textos, planilhas e apresentações, respectivamente.

- A) Excel, Word e PowerPoint.
- B) PowerPoint, Excel e Word.
- C) Word, Excel e PowerPoint.
- D) Word, PowerPoint e Excel.
- E) Excel, PowerPoint e Word.

7. (Prefeitura de Bombinhas/2026) Sobre os canais de comunicação, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) Os canais de comunicação incluem meios formais e informais, como atendimento presencial, telefone, e - mail e sistemas eletrônicos.
- B) A escolha do canal de comunicação pode influenciar na compreensão da mensagem e na eficiência do serviço prestado.
- C) A comunicação informal pode ser utilizada em situações simples, desde que não substitua registros formais quando necessários.
- D) Os canais de comunicação são irrelevantes para a qualidade do atendimento, pois a mensagem sempre será compreendida da mesma forma.

8. (AMEOSC - Prefeitura de Paraíso/2022) Na necessidade de atendimento ao público a melhor postura a ser tomar é:

I.Falar mais do que a pessoa que busca atendimento.

II.Ser gentil e cordial mesmo que a pessoa não for com você.

III.Se não souber o que a pessoa questiona, indique um lugar onde ela pode encontrar a informação.

Das assertivas acima, estão CORRETAS:

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

9.(AMEOSC - Prefeitura de Palma Sola/2026) No atendimento ao público, a qualidade do serviço prestado depende de fatores como cordialidade, eficiência, clareza das informações e respeito às necessidades do cidadão. Analise as assertivas a seguir:

I.A qualidade no atendimento ao cidadão pressupõe prestação de informações claras, tratamento respeitoso e busca pela solução adequada das demandas apresentadas.

PORTANTO

II.A agilidade no atendimento é suficiente, por si só, para caracterizar atendimento de qualidade, ainda que haja falhas na cordialidade ou na precisão das informações prestadas.

Assinale a alternativa correta.

- A) A assertiva I é falsa, e a II é verdadeira.
- B) As assertivas I e II são verdadeiras, e a II justifica a I.
- C) As assertivas I e II são verdadeiras, mas a II não justifica a I.
- D) A assertiva I é verdadeira, e a II é falsa.

10. (AMEOSC - Prefeitura de Palma Sola/2026) Durante atendimento presencial, um usuário manifesta irritação intensa ao ser informado de que seu pedido de religação foi indeferido por inadimplência. O usuário eleva o tom de voz, interrompe o atendente repetidamente e afirma que reclamará na ouvidoria. Sobre a

conduta adequada do atendente nessa situação, analise as afirmativas a seguir:

I.O atendente deve encerrar o atendimento imediatamente e orientar o usuário a retornar quando estiver em condições de dialogar de forma respeitosa, pois a continuidade do atendimento em ambiente de tensão compromete a qualidade do serviço.

II.O atendente deve manter postura profissional, escutar o usuário sem interrompê-lo desnecessariamente e aguardar o momento adequado para prestar a informação de forma clara e objetiva, sem adotar postura defensiva ou confrontacional.

III.O atendente deve registrar o atendimento, informar ao usuário sobre os canais de contestação disponíveis, incluindo a ouvidoria, e tratar a manifestação como dado relevante para o aprimoramento institucional.

É correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO DISCURSIVA

ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA

O Serviço Social do Comércio – Sesc RN tem ampliado continuamente sua atuação, oferecendo serviços nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, sempre com foco na promoção da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio, seus dependentes e da comunidade. Para acompanhar esse crescimento e atender às novas expectativas dos clientes, torna-se indispensável fortalecer uma cultura de atendimento centrada nas pessoas, apoiada por processos padronizados, inovação e uso inteligente da tecnologia.

Nesse cenário, o Assistente de Relacionamento com Cliente desempenha um papel fundamental como representante da instituição no contato direto com o público, sendo responsável por acolher, orientar, solucionar demandas e contribuir para a construção de experiências positivas em todos os pontos de contato.

Considerando esse contexto, elabore um texto dissertativo-argumentativo propondo ações que contribuam para a excelência no atendimento ao cliente no Sesc RN. Em sua redação, apresente estratégias que promovam a qualidade do atendimento, a eficiência dos processos, a comunicação clara, o uso adequado das ferramentas digitais, o trabalho em equipe e a melhoria contínua dos serviços, destacando o impacto dessas práticas na satisfação dos clientes e no fortalecimento da missão institucional do Sesc RN.

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 – PRAZO DETERMINADO (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