



## QUESTÕES OBJETIVAS

### 1) Ano: 2023

**Banca:** Fundação para o Vestibular da Universidade Estadual Paulista - VUNESP

**Prova:** VUNESP - Prefeitura de Sorocaba - Técnico de Enfermagem - 2023

Leia o texto abaixo para responder à questão.

A Escola Municipal de Ensino Fundamental (EMEF) Alfredo Scherer, localizada no município de Venâncio Aires, a 160 km de Porto Alegre (RS), tornou-se modelo para outras instituições de ensino no Brasil quando o assunto é sustentabilidade. Isso porque há mais de um ano, funcionários do colégio coletam as sobras da merenda dos alunos e colocam em um biodigestor, um equipamento utilizado para o tratamento de efluentes residenciais. O dispositivo acelera o processo de decomposição da matéria orgânica por meio da ausência de oxigênio e tem a função de transformar os restos de alimentos em gás de cozinha e biofertilizante. A estrutura do equipamento pode ser usada, ainda, para tratar o esgoto em escolas que não possuem saneamento básico.

O gás é usado nas dependências do colégio para esquentar as refeições dos alunos e funcionários, diminuindo, assim, os gastos com a compra de outros botijões GLP. Já o chorume, também conhecido por líquido percolado, oriundo da decomposição do lixo orgânico, permite a fabricação de um excelente adubo natural que serve como fertilizante para plantas e hortas.

(Luciano Nagel. Em: <https://www.uol.com.br/ecoa>, 12.11.2022. Adaptado)

A notícia mostra que a escola Alfredo Scherer

- A) planeja transformar restos de comida em gás.
- B) vivencia na prática uma ação de sustentabilidade.
- C) gasta mais com o biodigestor do que com botijões GLP.
- D) vem tendo muito desperdício com a merenda.
- E) trata o seu esgoto com matéria orgânica alimentar.

### 2) Ano: 2022

**Banca:** Faculdade de Ciências Aplicadas e Sociais de Petrolina - FACAPE

**Prova:** FACAPE - Prefeitura de Petrolina - Assistente Administrativo - 2022

Das frases abaixo, assinale a que está com a vírgula empregada **corretamente**.

- A) O amanhã, nem sempre é o dia, que se espera.
- B) É fundamental ser corajoso para tomar decisões. Se serão certas ou erradas, o tempo dirá.
- C) Felicidade, não é um destino é uma viagem.
- D) Meus amigos são, as minhas maiores conquistas.
- E) O medo, só deu a ela coragem, para viver.

### 3) Ano: 2022

**Banca:** Fundação para o Vestibular da Universidade Estadual Paulista - VUNESP

**Prova:** VUNESP - Prefeitura de Campinas - Técnico em Enfermagem - 2022

Leia a tira a seguir para responder à questão.



(Fernando Gonsales. *Níquel Náusea*. [www1.folha.uol.com.br](http://www1.folha.uol.com.br), 26.01.2022)

No último quadro, se a resposta do personagem fosse “O motivo \_\_\_\_\_ não escrevo um livro sobre isso é que não quero ser imortal”, a lacuna deve ser completada, mantendo-se o sentido e a correção gramatical da resposta original, por

- A) o qual
- B) que
- C) de que
- D) no qual
- E) por que

**4) Ano: 2022**

**Banca:** Fundação para o Vestibular da Universidade Estadual Paulista - VUNESP

**Prova:** VUNESP - Prefeitura de Piracicaba - Secretário de Escola - 2022

No Ensino Médio de uma determinada escola, a soma do valor das mensalidades do 1º e do 2º ano é R\$ 3.400,00, e o valor da mensalidade do 3º ano é R\$ 200,00 a mais do que a mensalidade do 2º ano. A família que tiver 3 filhos nessa escola, um em cada série do Ensino Médio, terá um desconto de 20% sobre a soma das três mensalidades, e pagará, por mês, o valor de R\$ 4.320,00.

Nessas condições, o valor da mensalidade do 1º ano, antes do desconto, será de

- A) R\$ 1.600,00.
- B) R\$ 1.700,00.
- C) R\$ 1.800,00.
- D) R\$ 1.900,00.
- E) R\$ 2.000,00.

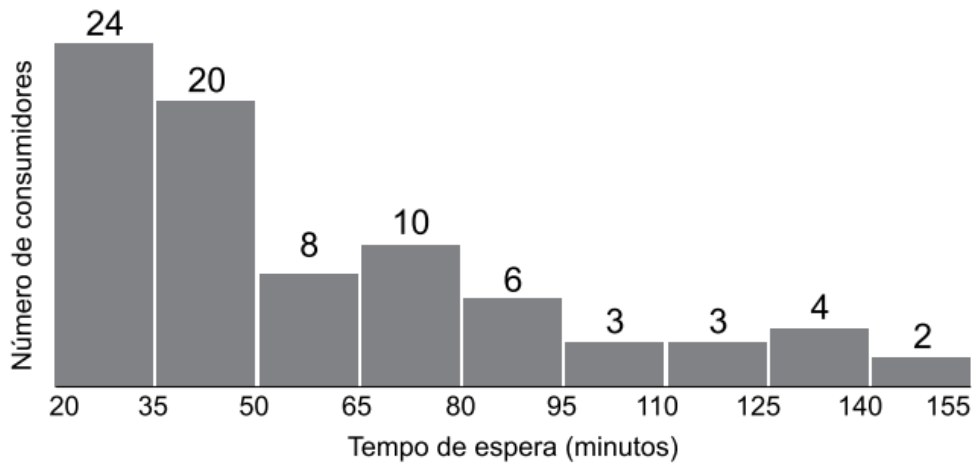
**5) Ano: 2022**

**Banca:** Fundação para o Vestibular da Universidade Estadual Paulista - VUNESP

**Prova:** VUNESP - Câmara de São José dos Campos - Técnico Legislativo - 2022



Os tempos de espera, em minutos, para o atendimento de 80 consumidores em um centro de atendimento ao consumidor estão registrados no gráfico a seguir.



De acordo com o gráfico, é correto afirmar que o tempo de espera de

- A) mais da metade dos consumidores foi superior a 1 hora.
- B) 12,5% dos consumidores foi entre 1 h e 35 min e 2 h e 20 min.
- C) 65% dos consumidores foi inferior a 1 hora.
- D) 24 consumidores foi entre 50 min e 80 min.
- E) no mínimo 2 pessoas, foi superior a 2 h e 30 min.

**6) Ano:** 2022

**Banca:** Fundação Getúlio Vargas - FGV

**Prova:** FGV - SEMSA - Assistente em Saúde - Área: Administração - 2022

Lúcia, Carla e Maria conversam sobre seus aniversários.

Carla disse: - *Daqui a 18 dias, Lúcia fará aniversário.*

Maria disse: - *Carla fez aniversário há 10 dias.*

Lúcia disse: - *Maria fará aniversário 7 dias antes de mim.*

Sabendo que Carla faz aniversário em 26 de junho, o aniversário de Maria será em julho, no dia

- A) 15.
- B) 16.
- C) 17.
- D) 18.
- E) 19.

**7) Ano:** 2022

**Banca:** Fundação Carlos Chagas - FCC

**Prova:** FCC - PGE AM - Assistente Procuratorial - 2022

Utilizando o Microsoft Office 2010 ou superior, em Português, e em condições normais de funcionamento e configuração, um Assistente criou uma planilha Excel com duas colunas: uma com categoria de animal e outra com tipo de animal, exemplo: categoria: *mamífero*, tipo: *gato*, categoria: *inseto*, tipo: *grilo* e assim por diante.

Uma forma de exibir as colunas contendo somente os tipos de animal de uma categoria específica é utilizar uma função aplicada às colunas que é:

- A) Classificar.
- B) Exibir específico.
- C) Definir tipo.
- D) Filtro.
- E) Exibir exclusivo.

**8) Ano: 2022**

**Banca:** Fundação Getúlio Vargas - FGV

**Prova:** FGV - PM SP - Soldado PM de 2ª Classe (Pós-Edital) - Progressivo - 2022 - 3º Simulado

Assinale abaixo a alternativa que descreve corretamente o que ocorre quando o usuário fulano@email.com é incluído no campo Cco em uma mensagem de e-mail:

- A) Somente o remetente e os demais destinatários do campo Cco saberão que a mensagem foi enviada para fulano@email.com.
- B) Sua mensagem será retida na quarentena para análise, por se tratar de um tipo de destinatário suspeito.
- C) Os demais usuários dessa mensagem não saberão que ela foi enviada para o destinatário fulano@email.com.
- D) Esse mesmo endereço de e-mail não poderá constar em outro campo de destinatário nessa mesma mensagem, como em Para ou Cc, somente numa nova mensagem.
- E) O destinatário fulano@email.com não poderá responder a todos a mensagem recebida, por ser um destinatário oculto.

**9) Ano: 2018**

**Banca:** FGV

**Prova:** FGV - 2018 - Banestes - Assistente Securitário - Banestes Corretora

Em vendas, o conhecimento dos produtos é fundamental por permitir que:

- A) o vendedor passe autoridade ao discorrer sobre o acúmulo de informações que ele detém;
- B) o comprador perceba a profundidade do conhecimento do vendedor;
- C) o comprador obtenha as informações técnicas que só o vendedor pode dar;



- D) o vendedor mostre segurança e habilidade para responder objeções;
- E) comprador e vendedor possam estar em equilíbrio com relação às informações.

**10) Ano:** 2016

**Banca:** Quadrix

**Prova:** Quadrix - 2016 - CRO - PE - Auxiliar Administrativo

Diante de uma demanda específica, o cliente espera que a empresa demonstre cortesia e eficiência no atendimento. Conforme a solução ou resposta oferecida, o cliente pode retornar, em outras ocasiões. Para quem quer realmente melhorar a qualidade da relação com o cliente, as dicas a seguir devem ser levadas em conta, com exceção de uma. Aponte qual.

- A) Deixe claro para o cliente que você possui limites – técnicos, contratuais, de prazos – mas também a clara visão de como poderá ajudá-lo.
- B) Faça perguntas mais específicas sobre o problema do cliente para identificar sua real necessidade.
- C) Quando conversar com o cliente, reproduza o discurso dele com suas palavras para confirmar que está entendendo.
- D) Dê sugestões para solucionar a questão com base em sua própria experiência e, sobretudo, no que você acha que o cliente quer ouvir.
- E) Dependendo da urgência da situação, forneça, durante o processo de atendimento, um retorno de como está sendo o andamento, para tranquilizar o cliente.

**11) Ano:** 2014

**Banca:** FCC

**Prova:** FCC - 2014 - SABESP - Atendente

Segundo Kotler (2000), está bem estabelecido que manter os clientes satisfeitos é o caminho para melhorar os resultados da empresa, pois clientes satisfeitos

I. permanecem fiéis por mais tempo e compram mais (novos produtos e atualizações), constituindo a base para a continuidade da empresa.

II. falam, favoravelmente, da empresa e de seus produtos. O “boca-a-boca” é uma das formas de comunicação mais eficazes, além de não exigir investimentos a não ser aqueles já destinados a promover a satisfação dos clientes.

III. são mais fiéis à marca e menos sensíveis ao preço, proporcionando melhores margens de lucro.

IV. reduzem os custos das transações, pois são, geralmente, menos exigentes quanto a crédito, garantias, entregas etc.

Está correto o que consta em

- A) I, II, III e IV.
- B) I e III, apenas.

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

**12) Ano:** 2022

**Banca:** Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da UEL - FAUEL

**Prova:** FAUEL - Prefeitura de Apucarana - Assistente de Atendimento - 2022

Analise os seguintes fatores:

- I – Comportamento ético dentro do ambiente de trabalho.
- II – Postura defensiva ao lidar com outras pessoas.
- III – Morosidade ao se desenvolver uma atividade.
- IV – Objetividade ao se resolver problemas.
- V – Discrição e capacidade de sigilo.

Assinale a alternativa que traz todos os fatores que contribuem positivamente para a promoção de um bom atendimento ao público.

- A) Apenas as afirmativas I e II.
- B) Apenas as afirmativas I e III.
- C) Apenas as afirmativas II, III e IV.
- D) Apenas as afirmativas I, II e III.
- E) Apenas as afirmativas I, IV e V.

**13) Ano:** 2016

**Banca:** CESGRANRIO

**Prova:** CESGRANRIO - 2016 - UNIRIO - Técnico em Secretariado

Um consultor preparou um manual de orientações para o atendimento telefônico em uma empresa prestadora de serviços, cujo público é bastante diversificado. O manual inicia com a descrição do perfil de um bom profissional para esse tipo de função. Um candidato a trabalhar no setor de atendimento ao cliente deve demonstrar:

- A) conhecimento dos produtos e dos serviços da empresa, bem como dos termos técnicos para poder impressionar os clientes.
- B) conhecimento de matemática financeira para poder recalcular preços e condições de pagamento direto com o cliente.
- C) agilidade, simpatia e capacidade de convencer as pessoas de que a empresa está sempre correta.
- D) paciência e simpatia para que mesmo um cliente insatisfeito e agressivo receba as informações necessárias para a solução do problema.



E) capacidade de decorar uma lista de respostas preestabelecidas e de identificar a melhor delas em cada caso, evitando que as ligações sejam longas.

**14) Ano:** 2020

**Banca:** Instituto AOCP

**Prova:** Instituto AOCP - Prefeitura de Betim - Oficial de Administração - 2020

Assinale a alternativa que apresenta uma definição de postura profissional no atendimento ao público.

- A) É a união das ações de abertura, sintonia entre fala e expressão corporal e facial que proporciona relacionar-se com o meio ambiente e as pessoas da forma mais conveniente para o atendente.
- B) É o conjunto de opiniões a respeito do assunto que está envolvido em um relacionamento profissional com a possibilidade ilimitada de contraposições, justaposições e transposições.
- C) É a junção de todos os aspectos relacionados com a nossa expressão corporal na sua totalidade e nossa condição emocional em interação complexa com o meio ambiente.
- D) É a iniciativa de atender uma pessoa em um determinado território ou espaço fisicamente demarcado em termos pessoais e social, independentemente da necessidade de privacidade das partes.
- E) É o atendimento ao público com agilidade e rapidez, proporcionando ao atendido o serviço prestado, mesmo que a execução aconteça com a extrapolação do tempo adequado.

## **MODELO DE PROVA**

Língua portuguesa – 3 questões (0,5 por questão = 1,5 total)

Matemática – 2 questões (0,5 por questão = 1,0 total)

Raciocínio lógico – 1 questão (0,5 por questão = 0,5 total)

Informática – 2 questões (0,5 por questão = 1,0 total)

Técnica de vendas – 3 questões (1,0 por questão = 3,0 total)

Atendimento ao cliente – 3 questões (1,0 por questão = 3,0 total)



**QUESTÃO DISSERTATIVA [RASCUNHO]**  
**ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA!**

**REDAÇÃO – 10 pontos**

Para a evolução de uma empresa é incontestável que um dos fatores mais importantes é a excelência no atendimento ao cliente. Algumas vendem os mesmos produtos e, em muitos casos, até com os mesmos preços. O que irá diferenciar é o atendimento ao consumidor, podendo fazer a empresa ter um maior desempenho nas vendas em comparação com as demais.

O Sesc RN preza pela excelência no atendimento, um diferencial que permeia os hábitos da instituição em todas as suas atividades, perceptível à visão da sociedade potiguar. Com base no seu comportamento humano, experiências profissionais, valores intrínsecos, habilidades interpessoais e ética no trabalho, relacione os conceitos de **Atendimento, Qualidade, Fidelidade, Valor e Satisfação** quanto a experiência de atendimento ao cliente.

Obterá nota zero o candidato que:

- Não responder à questão;
- Escrever com letra ilegível, linguagem incompreensível ou apresentar rasuras;
- Escrever sobre tema ou modalidade diferente do proposto;
- Redigir a resposta fora do espaço ou margem reservados para tal fim;
- Redigir de forma desrespeitosa aos direitos humanos;
- Redigir a resposta em número menor que 20 (vinte) linhas e maior que 30 (trinta) linhas, no caso específico de redação.

RASCUNHO



**FOLHA OFICIAL**

**ATENÇÃO! SOMENTE A FOLHA OFICIAL SERÁ CORRIGIDA!**

- Não deve conter rasuras;

- O texto deverá conter entre 20 e 30 linhas.

**FOLHA OFICIAL**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	



## PROCESSO SELETIVO

CARGO E UNIDADES: **Assistente Comercial (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 sorte!**

### CAMPO DE RESPOSTAS – CANDIDATO

QUESTÕES	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14
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

