

PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 01/2022

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

GABARITO

ASSISTENTE DE ÁREA - COMERCIAL – Jurisdição: Natal									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C	D	B	D	E	C	B	C	D	A

QUESTÃO 11

Escreva uma carta comercial para um diretor da Federação das Empresas do Comércio do RN. Além da estrutura própria de uma carta comercial, a sua correspondência deverá conter:

- a) uma descrição/apresentação da companhia em que você trabalha (pode usar uma fictícia em Natal);
- b) algumas atividades que essa companhia desenvolve no setor do comércio local;
- c) a intenção da empresa em estabelecer uma parceria com a Federação.

Carta 01/2021

À Federação das Empresas do Comércio do RN
Ao Sr. Presidente xxxx

Natal, xxx de xxxx de 2021.

A empresa xxxx que atua no mercado da cidade de Natal RN há xx anos,

desenvolvendo atividades na área de venda e comercialização de xxxx vem por meio

desse buscar o estabelecimento de uma parceria, a fim de (dizer quais são os objetivos da parceria, o que deseja da Federação e as consequências da parceria, caso a mesma venha a ocorrer).

Finalizar a carta reiterando a empresa solicitada, mostrando forte interesse em que as conversas evoluam e de fato a parceria venha a se concretizar.

Renovar os votos de parceria.

Assinatura do diretor da empresa solicitante.

QUESTÃO 12

A experiência do cliente é o fator determinante para sua satisfação ou insatisfação. Para que ela seja completa, positiva e supere as expectativas, é necessário um atendimento bem estruturado, que suporte essa experiência do início ao fim.

Defina o que é experiência do cliente e cliente e por que a necessidade das empresas em entender a jornada do cliente para possibilitá-lo uma melhor experiência.

Experiência do Cliente é o conjunto de percepções e impressões que um consumidor possui sobre uma determinada empresa após interagir com ela. É a imagem que ela passa para os clientes durante todo o processo de interação, antes, durante e após uma conversão, seja ela uma compra ou contratação.

A experiência do cliente envolve todas as etapas da jornada do consumidor, desde o momento que ele conhece a marca, navega pelo seu site, vai a uma loja física, entra em contato (presencialmente ou online) e finaliza uma compra, até momentos posteriores, como um eventual atendimento ou suporte pós-compra. As empresas devem se preocupar com a experiência do cliente porque, baseado nas características desse cliente, ela poderá realizar uma entrega de forma mais satisfatória, apoiada nos pontos os quais ele julga importante, melhorando assim a sua experiência de compra, facilitando a tomada de decisão, tornando o processo mais aderente às suas características.

COPEIRO - COPA – Jurisdição: Natal (Barreira Roxa)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	A	B	B	C	C	C	A	A	D

ANALISTA TÉCNICO – PSICOLOGIA EDUCACIONAL – Jurisdição: Natal									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	E	B	C	C	A	B	A	D	A

QUESTÃO 11:

As manifestações de violência estão cada vez mais frequentes no contexto escolar. A ocorrência do fenômeno bullying, por exemplo, tem se intensificado; refere-se a um conjunto de atitudes agressivas, intencionais e repetitivas, realizadas por um ou mais alunos contra outro(s), e que causam dor, angústia, mal-estar e sofrimento. Tomando como referência as possibilidades de atuação crítica e preventiva do psicólogo escolar em relação à temática da violência escolar, discorra os prováveis motivos desse aumento e quais as ações que podem ser desenvolvidas pelo psicólogo escolar para se trabalhar essa temática?

Relatar as mudanças socioculturais ocorrida nos últimos anos, tais como: o advento das redes sociais, busca pela perfeição e imagem de permanente sucesso, cobrança de padrões social, entre outros. O psicólogo pode criar campanhas de conscientização que envolvam todo o ecossistema educacional (pais, professores, alunos, ...); ministrar palestras para os alunos e colaboradores da instituição e estar atento a possíveis casos de bullying.

QUESTÃO 12



Considerando o diálogo apresentado nos quadrinhos anteriores e o parágrafo único do artigo 27 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), que determina que é dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação. O que é capacitismo e como o psicólogo escolar poderia trabalhar essa temática dentro da instituição de ensino?

Capacitismo é a ideia de que pessoas com deficiência são inferiores às pessoas sem deficiência, tratadas como anormais, incapazes, em comparação com um referencial definido como perfeito. O psicólogo educacional pode realizar campanhas de conscientização sobre o tema e convidar pessoas com deficiência para retratar seu dia a dia e demonstrar que são pessoas como outras quaisquer, apenas com problemas específicos e diferentes das da maioria, e que não devem ser tratadas como “coitadinhos”, dignos de pena, e sim como parte ativa da sociedade.

ANALISTA DE ÁREA - COMPRAS – Jurisdição: Natal									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	B	E	D	B	C	A	C	A	C

QUESTÃO 11:

1- Qual(is) a(s) modalidade(s) licitatória(s) que precede(m) ao registro de preços?

R: Concorrência ou Pregão (Art. 33, *caput*, da Resolução Senac 958/2012).

2- Cite pelo menos 01 (uma) hipótese em que o registro de preços pode ser utilizado.

* Quando for mais conveniente e a aquisição demande entrega ou fornecimento parcelado;

* Quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de aquisições frequentes;

* Quando não for possível estabelecer previamente o quantitativo exato para o atendimento das necessidades (Art. 33, I, II e III, da Resolução Senac 958/2012)

3- A Entidade está obrigada a contratar a empresa que teve seu preço registrado? Justifique.

R: Não. Conforme Art. 36, da Resolução Senac 958/2018, a entidade não está obrigada a contratar com aquele que teve o preço registrado, sendo facultada a contratação de terceiros sempre que houver preços mais vantajosos ou quando o registro apresentar irregularidades.

ASSISTENTE DE ÁREA - ALMOXARIFADO – Jurisdição: Natal											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
D	E	C	C	D	B	E	C	A	A	B	C



QUESTÃO 11

Coloque F (falso) ou V (verdadeiro) nas alternativas abaixo:

- a) As principais atribuições do almoxarife é receber, guarda e proteger, entregar os materiais e encaminhar NF para pagamento. **(V)**
- b) Almoxarifado é o local destinado a fiel guarda e conservação de materiais **(V)**
- c) Suprimentos é responsável pela verificação da aplicação das normas e dos procedimentos estabelecidos para o funcionamento da administração de Materiais. **(V)**
- d) Podemos também separar as atividades do almoxarifado, criando um almoxarifado central e dentro deste ou separadamente outros. **(V)**
- e) As entradas e saídas dos materiais devem possuir bloqueios e devem ser suficientes compatíveis com a dimensão dos produtos em circulação. **(F)**
- f) O Arranjo físico busca aproveitar de forma ideal o espaço físico da empresa. **(V)**
- g) Para que o planejamento de compras seja bem realizado, é importante que o fornecedor busque ao máximo introduzir em sua rotina o estabelecimento de previsões. **(F)**
- h) Quando falamos em armazenamento deve ser evitado o contato direto do material como piso, utilizando-se para isso acessório de proteção. **(V)**
- i) Material inflamável deve ser estocado junto com os dos demais, para isso basta apenas ser etiquetado. **(F)**
- j) Para fazer um planejamento correto de estoque, antes e mais nada é preciso fazer uma classificação dos materiais de acordo com sua importação e valor para empresa. **(V)**

Natal/RN, 24 de março de 2022

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Gerência de Desenvolvimento de Pessoas