PROCESSO SELETIVO EXTERNO – 03/2022

2ª Etapa – Prova de Conhecimento

RETIFICATIVO GABARITO

O Senac/AR-RN vem através deste retificativo corrigir gabarito referente a etapa de Prova de Conhecimento referente ao cargo de Assistente I – Administrativo – Jurisdição: Natal, onde foi publicado o gabarito da questão 01 a questão 12, faltando o gabarito das questões 13, 14 e 15.

Assistente I – Operador Telemarketing									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	C	C	D	A	D	A	D	A	E

QUESTÕES DISCUSSIVAS:

11 – Análise do processo de consulta de dados do cliente, confirmação da turma via sistema educacional. Resposta a mensagem se referindo a aluna pelo nome, informando os dados de sua turma e juntamente com eles o horário.
Finalizar o email perguntando se pode ajudar em mais alguma coisa e se despedindo de forma cordial e atenciosa, assinando o email, utilizando a assinatura eletrônica da empresa e o nome e contato do atendente.

12- É um sistema de atendimento ao cliente ampliado, trazendo vários canais de comunicação entre o consumidor e a empresa, podendo atender seus **clientes** via redes sociais, chat, telefone e WhatsApp, dentre outros.
Vantagens:
- estar sempre conectado ao cliente
- uso de Whatsapp direto com o cliente
- atendimentos automáticos e eletrônicos sem interferência humana
- 24 horas por 7 dias na semana
- integração dos canais
- dentre outros

Assistente I – Administrativo														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
E	C	B	A	C	B	A	D	D	C	E	D	D	A	D

QUESTÃO DISSERTATIVA:

CHAVE DA RESPOSTA:

A palavra Ética é derivada do grego e significa àquilo que pertence ao caráter, a busca do melhor estilo de vida, do melhor modo de viver, do pensamento humano normal e sadio.
Ética é o nome dado ao ramo da Filosofia dedicado aos assuntos morais. Lida com o que é moralmente bom ou mau, certo ou errado. As palavras ética e moral, tem a mesma base etimológica, significam hábitos e costumes.
Logo, a função da Ética é investigar e explicar o comportamento das pessoas ao longo de sua existência, visando a fixação de comportamentos "básicos" para diminuir o nível de conflitos morais dentro dos diversos setores da sociedade. Pela Ética as pessoas precisam pensar sobre suas ações, colocando a razão acima das emoções, procurando a felicidade individual e coletiva, porque o ser humano vive em grupos e as suas atitudes devem visar ao bem e a felicidade de todos. Como virtude, é praticada sem nenhum tipo de pressão exterior, vem de dentro do consciente do ser ético. A Ética leva o homem a agir não só por tradição, educação ou hábito, mas principalmente por convicção e inteligência.
Assim, para ser ético é preciso aprender a ser cidadão, aprender a agir com respeito, honestidade, responsabilidade, lealdade, solidariedade, justiça e não violência. É preciso aprender a usar o diálogo nas diversas situações da vida social, comprometendo-se com tudo o que acontece na sociedade, repudiando as injustiças, respeitando o outro e exigindo para si o mesmo respeito.

Assistente II – Comercial									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	B	A	A	C	C	B	D	B	E

QUESTÃO DISSERTATIVA:

11 – Escreva uma carta comercial para a Governadora do Estado do RN. Além da estrutura própria de uma carta comercial, a sua correspondência deverá conter:
a) uma descrição/apresentação do Senac RN mostrando os principais diferenciais em ensino profissionalizante (pode usar informações fictícias);
b) alguns cursos ofertados pelo SENAC RN que seria interessante para o governo contratar através de alguma secretaria de estado;
c) a intenção da empresa em estabelecer uma parceria com o Governo.

Carta 01/2021

À Governadoria do Estado do Rio Grande do Norte
A Exma. Sra**. Governadora Fátima Bezerra**

Natal, xxx de xxxx de 2021.

O Senac RN que atua no mercado da cidade de Natal RN há xx anos,

desenvolvendo atividades na oferta de cursos profissionalizantes nas áreas xxx, yyy, zzzz, vem por meio...

desse buscar o estabelecimento de uma parceria, a fim de (dizer quais são os objetivos da parceria, o que deseja do Governo 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.

12- **Com base na afirmação, indique 3 problemas de atendimento que interferem diretamente nas vendas. (Utilize apenas o limite de linhas abaixo).**

- Falta de preparo do vendedor (conhecimento sobre o produto, atenção, cortesia)
- Ignorar a necessidade do cliente
- Não realizar um atendimento personalizado
- Ignorar o cliente após a venda

Técnico - Edificações									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E	E	D	C	E	D	B	E	C	A
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	D	D	E	A	B	A	B	D	A

Natal/RN, 18 de maio de 2022

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Gerência de Desenvolvimento de Pessoas