

## ADENDO I

### PROCESSO SELETIVO Nº 012/2022 ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - TELEMARKETING - Recife e Região Metropolitana

O Senac - Departamento Regional de Pernambuco informa a **alteração** nas etapas do processo seletivo, conforme permissão legal disposta no item 9.3. do Comunicado de Abertura do presente processo seletivo, a saber: **“9.3. O Senac – Pernambuco se reserva o direito de proceder alterações no Comunicado, no que tange às etapas classificatórias, podendo fazer inversões, inclusões ou exclusões, e, ainda, realizar mais de uma etapa na mesma data, mantida a concorrência/igualdade do procedimento.”**

#### Resolve:

**I – Incluir etapa: 2ª Prova de Conhecimentos.**

**Estarão habilitados a participar da Etapa - 2ª Prova de Conhecimentos, os candidatos que atingirem a nota final igual ou superior a 7,0 (sete) na Etapa - 1ª Prova de Conhecimentos.**

Formato da Prova	Estrutura da Prova	Pontuação	Duração
On-line	10 questões objetivas de Vendas e Negociação. 10 questões objetivas de Raciocínio lógico.	10 pontos	1 hora

#### **Conteúdo Programático:**

##### Vendas e Negociação:

- Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento.
- Segmentação de mercado.
- Gestão da experiência do cliente.
- Aprendizagem e sustentabilidade organizacional.
- Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.
- Gestão da qualidade em serviços.
- Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas.
- Ética e conduta profissional em vendas.
- Padrões de qualidade no atendimento aos clientes.
- Utilização de canais remotos para vendas.
- Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação.
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).

### **Raciocínio lógico:**

- Estruturas lógicas.
- Lógica de argumentação.
- Diagramas lógicos.
- Resolução de situações-problema.
- Reconhecimento de sequências e padrões.
- Avaliação de argumentos por diagramas de conjuntos.

**Por força legal do item 9.3. do Comunicado de Abertura do referido Processo Seletivo, conforme item transcrito a cima, o Senac-PE poderá incluir mais uma fase: Etapa - 3ª Prova de Conhecimentos, estarão habilitados a participar dessa fase os candidatos que atingirem a nota final igual ou superior a 7,0 (sete) na Etapa 2ª Prova de Conhecimentos**

**II – Havendo a possibilidade de inclusão de Etapa: 3ª Prova de Conhecimentos.**

<b>Formato da Prova</b>	<b>Estrutura da Prova</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Duração</b>
On-line	10 questões objetivas de Conhecimentos Gerais	10 pontos	30 minutos

### **Conteúdo Programático:**

#### **Conhecimentos Gerais:**

- Segurança.
- Transportes.
- Política.
- Economia.
- Sociedade.
- Educação.
- Saúde.
- Cultura.
- Tecnologia.
- Energia.
- Relações internacionais.
- Desenvolvimento sustentável.

**Estão habilitados a participar da próxima Etapa Avaliação Individual Comportamental (Fit Comportamental) os candidatos que atingirem a nota final igual ou superior a 7,0 (sete) na Etapa 2ª Prova de Conhecimentos (caso a 3ª fase não seja aplicada) e se a Etapa 3ª Prova de Conhecimentos for aplicada serão considerados habilitados os candidatos que atingirem a nota final igual ou superior a 7,0 (sete).**

Recife, 19 de maio de 2022.