

RETIFICAÇÃO AO EDITAL 006/2024 - CONCURSO PÚBLICO PARA ASSISTENTE COMERCIAL

A Presidência da Fundação Santo André expede este edital para retificar, no tocante ao Edital 006/2024 - Concurso Público para Assistente Comercial, o que segue:

Onde se lê:

7.1.1.1 : TABELA DE PONTUAÇÃO DA PROVA PRÁTICA

a) Assistente Comercial:

Critérios	Pontos
Realizar atendimento de um cliente com comunicação clara, concisa e eficiente na dinâmica de perguntas e respostas via whatsapp.	20
Manter a cordialidade e profissionalismo e capacidade de estabelecerrapport com o cliente.	20
Conhecimento do produto/serviço com o domínio das informações sobreos produtos e serviços da empresa.	20
Conhecimento Word:	
Formatação de Texto – fonte, tamanho e cor	5
Revisão do Texto	5
Parágrafos	5
Layout de página	5
Conhecimento Excel:	
Classificação e Filtragem;	5
Formatação;	5
Planilhas e Células;.	5
Formúlas e Funções	5
Total	100

Leia-se:

7.1.1.1 : TABELA DE PONTUAÇÃO DA PROVA PRÁTICA

Critérios	Pontos
Realizar atendimento de um cliente com comunicação clara, concisa e eficiente na dinâmica de perguntas e respostas via whatsapp.	20
Manter a cordialidade e profissionalismo e capacidade de estabelecer rapport com o cliente.	20
Conhecimento do produto/serviço com o domínio das informações sobre os produtos e serviços da empresa.	20
MICROSOFT WORD	
Domínio no conhecimento de formatar um documento no Word, empregando recursos de formatação de parágrafo, fonte, tamanho e cor	5
Domínio no conhecimento dos recursos na guia Inserir em um documento Word	5

Domínio no conhecimento dos recursos na guia Layout em um documento Word	5
Domínio no conhecimento da utilização de mala direta no Word	5
MICROSOFT EXCEL	
Utilização dos recursos adequados para cópia absoluta e relativa de células em uma planilha no Excel	5
Domínio no conhecimento para escrever uma função de pesquisa em uma planilha no Excel	5
Domínio no conhecimento para escrever uma função condicional em uma planilha no Excel	5
Utilização dos recursos adequados para criação de um gráfico no Excel	5
Total	100

Onde se lê:

ANEXO I

Cargo	Conteúdo das Provas Objetiva e Prática
Assistente Comercial	<p><u>Prova Objetiva:</u></p> <p><u>Conhecimentos Gerais:</u></p> <p>LÍNGUA PORTUGUESA: 1. Compreensão e interpretação de textos. 2. Tipologia textual. 3. Ortografia oficial. 4. Acentuação gráfica. 5. Cargo das classes de palavras. 6. Cargo do sinal indicativo de crase. 7. Sintaxe da oração e do período. 8. Pontuação. 9. Concordância nominal e verbal. 10. Regência nominal e verbal. 11. Significação das palavras.</p> <p>MATEMÁTICA: 1. Operações com números reais. 2. Proporcionalidade: regra de três simples e composta. 3. Relação entre grandezas. 4. Porcentagem. 5. Tabelas e gráficos estatísticos. 6. Estudo geral das funções usuais e suas aplicações: 1º e 2º graus, exponencial e logarítmica. 7. Resolução de equações do 1º e 2º graus, exponencial e logarítmica. 8. Sistemas lineares com duas equações e duas incógnitas. 9. Análise combinatória: permutação, arranjo e combinação. 10. Lógica matemática (raciocínio lógico).</p> <p>NOÇÕES DE INFORMÁTICA: 1. Internet e Aplicativos. 2. Ferramentas de busca. 3. Navegadores (Browser). 4. Correios Eletrônicos. 5. Editores de Apresentação. 6. Editores de Planilhas. 7. Editores de Texto. 8. Extensão de Arquivo. 9. Teclas de Atalho. 10. Pacote Microsoft Office.</p> <p><u>CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:</u></p>

Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. **Noções básicas de produtos e serviços:** Características, benefícios para o cliente, diferenciação, posicionamento no mercado. **Habilidades de comunicação:** Clareza na comunicação, empatia, assertividade, adaptação ao público, escuta ativa. **Vendas e marketing:** segmentação de mercado, desenvolvimento de marca, funil de vendas e resultados. **Habilidades de negociação e resolução de problemas:** comunicação eficaz, pensamento criativo e análise sistemática. **Ética no serviço público.**

Prova Prática:

MICROSOFT WORD: 1. Conhecer o Microsoft Word e sua interface; 2. Edição de Texto; 3. Revisão; 4. Formatação; 5. Fontes; 6. Parágrafos.

MICROSOFT EXCEL: 1. Conhecer o Microsoft Excel e sua interface; 2. Classificação e Filtragem; 3. Formatação; 4. Planilhas e Células; 5. Fórmulas e Funções.

Atendimento:

1. Conhecimento do produto/serviço: Avaliar o conhecimento do candidato sobre os produtos ou serviços da empresa.
2. Avaliar a capacidade do candidato de explicar os benefícios dos produtos/serviços de forma clara e concisa.
3. Habilidades de comunicação: Avaliar a capacidade do candidato de se comunicar de forma clara, eficaz e profissional. Avaliar a capacidade do candidato de ouvir atentamente e responder às objeções dos clientes.
4. Apresentação pessoal: Avaliar a postura e o comportamento do candidato.
5. Técnicas de vendas: Avaliar a capacidade do candidato de identificar as necessidades dos clientes. Avaliar a capacidade do candidato de apresentar os produtos/serviços de forma persuasiva.
6. Fechamento da venda: Avaliar a capacidade do candidato de conduzir o cliente ao fechamento da venda Avaliar a capacidade do candidato de fidelizar o cliente.

Sugestão de Fonte de Consulta:

<https://www.fsa.br/>
<https://www.fsa.br/prograd/>
<https://www.fsa.br/proppex/>
<https://www.fsa.br/nova-pos/>

Leia-se:

ANEXO I

Cargo	Conteúdo das Provas Objetiva e Prática
<p>Assistente Comercial</p>	<p><u>Prova Objetiva:</u> <u>Conhecimentos Gerais:</u></p> <p>LÍNGUA PORTUGUESA: 1. Compreensão e interpretação de textos. 2. Tipologia textual. 3. Ortografia oficial. 4. Acentuação gráfica. 5. Cargo das classes de palavras. 6. Cargo do sinal indicativo de crase. 7. Sintaxe da oração e do período. 8. Pontuação. 9. Concordância nominal e verbal. 10. Regência nominal e verbal. 11. Significação das palavras.</p> <p>MATEMÁTICA: 1. Operações com números reais. 2. Proporcionalidade: regra de três simples e composta. 3. Relação entre grandezas. 4. Porcentagem. 5. Medidas de tendência central e gráficos estatísticos. 6. Estudo geral das funções usuais e suas aplicações: 1º e 2º graus. 7. Resolução de equações do 1º e 2º graus. 8. Sistemas lineares com duas equações e duas incógnitas. 9. Análise combinatória: permutação, arranjo e combinação. 10. Raciocínio Lógico Matemático.</p> <p>NOÇÕES DE INFORMÁTICA: 1. Microsoft Word: 1.1 Criação e edição de documentos; 1.2 Formatação de caracteres e parágrafos; 1.3 Inserção de imagens, tabelas e gráficos; 1.4 Estilos e modelos; 1.5 Revisão e ortografia; 1.6 Teclas de Atalho; 1.7 Impressão de documentos. 2. Microsoft Excel: 2.1 Criação e edição de planilhas; 2.2 Fórmulas e funções; 2.3 Formatação de células; 2.4 Gráficos e tabelas dinâmicas; 2.5 Filtros e classificação de dados; 2.6 Teclas de Atalho; 2.7 Impressão de planilhas. 3. Microsoft PowerPoint: 3.1 Criação e edição de apresentações; 3.2 Formatação de slides; 3.3 Inserção de imagens, vídeos e animações; 3.4 Transições e efeitos; 3.5 Apresentação de slides; 3.6 Teclas de Atalho.</p> <p><u>CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. Noções básicas de produtos e serviços: Características, benefícios para o cliente, diferenciação, posicionamento no mercado. Habilidades de comunicação: Clareza na comunicação, empatia, assertividade, adaptação ao público, escuta ativa. Vendas e marketing: segmentação de mercado, desenvolvimento de marca, funil de vendas e resultados. Habilidades de negociação e resolução de</p>

	<p>problemas: comunicação eficaz, pensamento criativo e análise sistemática. Ética no serviço público.</p> <p><u>Prova Prática:</u></p> <p>MICROSOFT WORD: 1. Conhecer o Microsoft Word e sua interface; 2. Referências; 3. Correspondências; 4. Revisão; 5. Layout; 6. Design; 7. Tabelas; 8. Cabeçalho e Rodapé; 9. Correspondências; 10. Fontes; 11. Parágrafos; 12. Estilo; 13. Edição.</p> <p>MICROSOFT EXCEL: 1. Conhecer o Microsoft Excel e sua interface; 2. Fórmulas e Funções; 3. Referências de Células; 4. Formatação; 5. Filtros; 6. Classificação de dados. 7 Impressão de Planilhas.</p> <p><u>Atendimento:</u></p> <p>7. Conhecimento do produto/serviço: Avaliar o conhecimento do candidato sobre os produtos ou serviços da empresa.</p> <p>8. Avaliar a capacidade do candidato de explicar os benefícios dos produtos/serviços de forma clara e concisa.</p> <p>9. Habilidades de comunicação: Avaliar a capacidade do candidato de se comunicar de forma clara, eficaz e profissional. Avaliar a capacidade do candidato de ouvir atentamente e responder às objeções dos clientes.</p> <p>10. Apresentação pessoal: Avaliar a postura e o comportamento do candidato.</p> <p>11. Técnicas de vendas: Avaliar a capacidade do candidato de identificar as necessidades dos clientes. Avaliar a capacidade do candidato de apresentar os produtos/serviços de forma persuasiva.</p> <p>12. Fechamento da venda: Avaliar a capacidade do candidato de conduzir o cliente ao fechamento da venda Avaliar a capacidade do candidato de fidelizar o cliente.</p> <p><u>Sugestão de Fonte de Consulta:</u></p> <p>https://www.fsa.br/ https://www.fsa.br/prograd/ https://www.fsa.br/proppex/ https://www.fsa.br/nova-pos/</p>
--	---

Santo André, 09 de abril de 2024.

Prof. Dr. Rodrigo Cutri
Presidente da Fundação Santo André