

Aviso Externo 08/2025

2ª Etapa – Prova de Conhecimentos

GABARITO

Assistente I – Suporte Online – Jurisdição: Natal

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	B	D	E	B	D	C	A	E	D
11	12	13	14	15	16	17			
A	A	C	E	A	E	DISCURSIVA			

Questão 17: Critérios Avaliativos

Critério	Peso	Descrição
Diagnóstico técnico da situação	0,5	Identifica corretamente os problemas técnicos e suas causas.
Solução técnica e operacional	0,5	Apresenta ações objetivas e práticas para restabelecer o ambiente.
Habilidade de comunicação e empatia	0,5	Demonstra capacidade de escuta, acolhimento e tranquilização do candidato.
Conformidade com as normas da Certiport	0,5	Garante que as ações estejam de acordo com as diretrizes da certificadora.

NATAL/RN, 08 de setembro de 2025

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas