



COMUNICADO DE ABERTURA DO PROCESSO SELETIVO Assistente Administrativo - Telemarketing - 2018.2

O Senac - Pernambuco, mediante as condições estipuladas neste Comunicado, em conformidade com a Resolução Senac 1018/2015, informa a realização do **Processo Seletivo** destinado ao preenchimento de vaga em cargo de Apoio Administrativo descrito no item 2, bem como para aproveitamento posterior, dentro do prazo de validade de 01 (um) ano, prorrogável, a critério do Senac - Pernambuco, por igual período, a contar da data da divulgação do resultado final com a classificação dos candidatos.

1. DAS CONDIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Senac – Pernambuco – bem como suas Administrações Regionais, é instituição de direito privado e suas contratações são realizadas pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. A realização do presente processo seletivo não se configura, em qualquer hipótese como concurso público, bem como a aprovação do candidato em todas as Etapas do processo não obriga o Senac à sua contratação, nos termos do item 8.5 do presente Comunicado.

1.2. A admissão de empregado no Senac – Pernambuco, cuja autorização é de competência do Presidente, será pelo prazo de experiência de até 90 (noventa) dias, nos termos da Legislação Trabalhista, podendo tornar-se por prazo indeterminado, em caso de avaliação positiva do empregado.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A VAGA

Cargo/Perfil: Assistente Administrativo - Telemarketing

Número de Vagas: 04

Local de lotação:

LOCAL DE LOTAÇÃO	CARGO	QUANTIDADE DE VAGAS
Paulista	Assistente administrativo - Telemarketing	1
Caruaru	Assistente administrativo - Telemarketing	1
Recife	Assistente administrativo - Telemarketing	2

Pré-requisitos:

Escolaridade: Ensino médio completo.

Experiência: Mínima comprovada de seis meses na função.

Habilidades: Word e Excel em nível básico.

Atribuições da área de atuação:

- Efetuar chamadas de ligações de clientes efetivos e potenciais com o objetivo de divulgar a marca e vender o produto ou serviço garantindo assim a satisfação do cliente ou empresa.
- Estabelecer uma relação cordial com o cliente com o objetivo de fidelizar, resgatar e manter clientes na empresa.
- Seguir roteiros e scripts de teleatendimento ativo e receptivo;
- Planejar metas de prospecção e produtos via teleatendimento;
- Oferecer serviços e produtos via teleatendimento;
- Concretizar vendas e atualizar cadastro de clientes;
- Realizar retenção e recuperação de usuários de produtos e serviços;

- Realizar pesquisas em tempo real, por telefone;
- Elaborar relatórios e estatísticas;
- Utilizar as ferramentas do Sistema de atendimento;
- Reservar inscrições para eventos gratuitos e pagos;
- Confirmar a participação de clientes em eventos;
- Cuidar do atendimento pós-venda;
- Manter uma comunicação alinhada com outros departamentos sobre as solicitações das vendas para os clientes;
- Estabelecer relação cordial com o cliente;
- Dentre outras atividades.

Salário:

- **Admissão (Período de Experiência)** – R\$ 1.823,58 (um mil, oitocentos e vinte e três reais e cinquenta e oito centavos);
- **Inicial (Após a Efetivação)** – R\$ 2.026,20 (dois mil e vinte e seis reais e vinte centavos);

Carga Horária: 44h semanais de segunda à sábado.

Benefícios:

- Vale Alimentação;
- Vale Transporte (nos termos da Lei 7.418/85 e seu regulamento, Decreto 95.247/87);
- Assistência Médica (opcional - com participação financeira do empregado);
- Assistência Odontológica (opcional).

3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DO PROCESSO SELETIVO

3.1. Não poderão ser admitidos como empregados do Senac, parentes até o terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) do Presidente, ou dos membros, efetivos e suplentes, do Conselho Nacional e do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Regionais do Senac ou do Sesc, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados. A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes de empregados dos órgãos do Senac ou do Sesc. (art. 44, do Decreto 61.843, de 5 de dezembro de 1967).

3.1.1. Consideram-se parentes consanguíneos: pais, filhos, avós, netos, bisavós, bisnetos, irmãos, tios e sobrinhos; consideram-se parentes por afinidade para fins deste Comunicado de Abertura de Processo Seletivo: cônjuge, companheiro, sogros, genros, noras, madrastra, padrasto, enteados, avós, netos, bisavós e bisnetos do cônjuge ou do companheiro, cunhados, tios e sobrinhos do cônjuge ou do companheiro.

3.2. O candidato que ocupar cargo, emprego ou função pública deverá apresentar, para fins de admissão no Senac, autorização prévia do titular do respectivo ministério ou autoridade correspondente (§ 2º, art. 41, do Decreto 61.843, de 5 de dezembro de 1967) e demonstrar a compatibilidade entre carga horária de trabalho a ser assumida no Senac e a do seu cargo, emprego ou função pública.

3.3. Ex-empregado do Senac somente poderá participar do processo seletivo se preencher, cumulativamente, todas as seguintes condições:

- a) não ter sido demitido por justa causa, nos termos do art. 482 da CLT;
- b) não ter aderido a programas de incentivo a demissões do Senac, Sesc ou CNC;
- c) não ter sido dispensado durante o contrato de experiência, por inadequação apurada em procedimento de avaliação de período experimental, na mesma área de atuação do cargo deste Comunicado.

3.4. Poderão se inscrever para participar do presente Processo Seletivo os empregados do Senac - Pernambuco que tenham interesse nas vagas oferecidas, desde que preencham todos os pré-requisitos exigidos para o cargo descritos no item 2.

3.5. Todos os candidatos no ato da convocação para a admissão devem possuir em sua integralidade a documentação comprobatória dos pré-requisitos exigidos para o cargo.

3.6. O candidato que necessitar de atendimento diferenciado para a realização da prova deverá, no ato da sua inscrição, indicar o tipo de necessidade especial via e-mail para rhsenac@pe.senac.br.

3.6.1. A solicitação será indeferida, caso o recebimento do requerimento ocorra após o prazo estipulado no subitem 3.6.

3.6.2. A solicitação de condições especiais será atendida, segundo os critérios de viabilidade e de razoabilidade.

3.7. Os candidatos deverão ter idade mínima de 18 anos completos no ato da inscrição.

4. DAS INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

4.1. Prazo de inscrição: de 12.11.2018 à 15.11.2018, até às 23h59min.

4.2. O processo seletivo será publicado no *site* Institucional www.pe.senac.br, no dia 12.11.2018, observando-se o prazo limite definido conforme descrito no item 4.1 deste Comunicado.

4.3. Faz parte deste Comunicado o Manual para cadastro de currículo (anexo I).

4.4. O Senac - Pernambuco se reserva o direito de excluir do processo seletivo o candidato que prestar declaração falsa, inexata ou, ainda, que não satisfaça a todas as condições estabelecidas neste documento, mesmo que o fato seja constatado posteriormente.

4.5. O Senac - Pernambuco se reserva o direito de realizar diligências que julgar necessárias para verificar a veracidade dos documentos e das informações prestadas pelos candidatos.

4.6. O Senac – Pernambuco não se responsabilizará pelo preenchimento incorreto e/ou incompleto do cadastro de currículo.

4.7. Ao cadastrar o currículo, o candidato assume a responsabilidade pela veracidade dos dados informados.

4.8. Na etapa Análise Curricular serão consideradas as informações cadastradas no currículo durante o prazo de inscrição; as alterações realizadas após o prazo previsto serão desconsideradas.

4.9. Apenas serão analisados os currículos enviados no prazo de inscrição, mencionado no item 4.1.

5. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

O processo seletivo obedecerá às etapas, a saber:

5.1. Etapa – Cadastro do Currículo / Inscrição na Vaga (etapa eliminatória)

5.1.1.1. A inscrição na vaga/cadastro do currículo será realizada exclusivamente pelo *site* Institucional www.pe.senac.br, no endereço eletrônico: <http://www.pe.senac.br/trabalhe-conosco/>. Após a realização completa do cadastro, o candidato deverá vincular seu currículo à vaga em questão.

5.2. Etapa - Análise Curricular (etapa eliminatória)

5.2.1. Serão considerados na análise curricular os seguintes itens: escolaridade, experiência profissional e demais pré-requisitos da vaga, mencionados no item 2 deste Comunicado.

5.2.2. Os cadastros com informações incompletas ou confusas serão desconsiderados.

5.3. Etapa- Prova de Conhecimentos (etapa eliminatória e classificatória)

5.3.1. A prova terá seu conteúdo em conformidade com a escolaridade e as atribuições exigidas para o cargo.

5.3.2. Estarão habilitados a participar da próxima Etapa os candidatos que atingirem a pontuação igual ou superior a 07 (sete) pontos na etapa da Prova de Conhecimentos.

5.3.3. Os candidatos que tiverem seu nome divulgado na relação de habilitados deverão chegar ao local da prova com no mínimo 30 (trinta) minutos de antecedência, munidos de documento de identificação original com foto e caneta esferográfica preta ou azul.

5.3.4. Não serão corrigidas provas com respostas a lápis, sendo atribuída nota zero ao candidato.

5.3.5. Em caso de atraso, o candidato não terá o mesmo tempo de duração de prova previsto neste Comunicado, pois será descontado o tempo do seu atraso.

5.3.5.1. Não será permitida a entrada caso algum candidato já tenha deixado o local da prova.

5.3.6. Na hipótese excepcional de haver um número de candidatos igual ou inferior a 5 (cinco), por vaga, aprovados na etapa de Prova de Conhecimentos, poderá a critério do Senac – Pernambuco, ser procedida a redução da pontuação mínima de 7 (sete) para 6 (seis), a fim de ampliar a concorrência.

5.3.7. Se houver anulação de questão da prova, a pontuação correspondente será atribuída a todos os candidatos.

5.3.8. Informações sobre a Prova de Conhecimentos

Tipo de Prova	Estrutura da Prova	Pontuação	Duração
Objetiva (múltipla escolha)	20 questões objetivas	10 pontos	3 horas

5.3.8.1. Conteúdo Programático e Bibliografia

Conteúdo Programático

- Compreensão, interpretação e reescrita de textos e fragmentos textuais;
- Ortografia oficial;
- Acentuação gráfica;
- Emprego do sinal indicativo de crase;
- Conjunções;
- Vocativo e aposto;
- Processo de estrutura e formação das palavras;
- Significado e utilização das palavras;
- Conjugação de verbo;
- Pontuação;
- Figura de linguagem;
- Frase, oração e período;
- Sujeito e predicado;
- Concordância verbal e nominal;
- Regência nominal e verbal;
- Coesão e coerência;
- Conforme novo acordo ortográfico da língua portuguesa.

Referências Bibliográficas:

- BACHARA, Evanildo. **Moderna gramática portuguesa**. 38ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2015. 689p.
- CUNHA, Celso. **Gramática do português contemporâneo**: edição de bolso. Rio de Janeiro: L&PM, 2008. 420p.
- GALVÊAS, Ernane; GALVÊAS, Elias Celso. **Gramática elementar**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2014. 96p.

5.4. Etapa - Avaliação Individual (etapa eliminatória e classificatória)

5.4.1. Objetiva-se com essa etapa possibilitar um maior conhecimento do candidato, com levantamento de informações que permitam a avaliação da adequação e aderência das características e experiências requeridas, bem como do nível de domínio das competências técnicas e comportamentais exigidas para o cargo, por meio de Avaliação Individual Técnica e Avaliação Individual Comportamental, e/ou dinâmicas de grupo.

5.4.2. A Avaliação Individual Comportamental será realizada por um profissional da área de Recursos Humanos e a Avaliação Individual Técnica pelo gestor imediato e/ou mediato da área Requisitante.

5.4.3. Para cada avaliação será atribuída a pontuação de 0 a 10 (zero a dez).

5.4.4. Na avaliação individual, os candidatos deverão apresentar os documentos que comprovam os requisitos básicos do cargo e as condições de participação, para que sejam validados pelo Senac. A não apresentação de qualquer dos documentos exigidos e o não atendimento das condições de participação definidas no Comunicado serão causas de eliminação do mesmo.

5.6. Cronograma de Atividades

Atividades	Período
Divulgação da vaga no site Institucional (www.pe.senac.br).	12.11.2018
Prazo para cadastro do currículo no site Institucional http://www.pe.senac.br/trabalhe-conosco/	12.11.2018 à 15.11.2018
Publicação da relação de candidatos habilitados para a realização da Prova de Conhecimentos Técnicos	21.11.2018
Aplicação da Prova de Conhecimentos Técnicos.	23.11.2018
Publicação do resultado da Prova de Conhecimentos Técnicos e da relação de candidatos habilitados para a realização da Avaliação Individual	04.12.2018
Prazo para esclarecimento de dúvidas	05.12.2018
Avaliação Individual e apresentação de documentação comprobatória.	07.12.2018 à 14.12.2018
Publicação do resultado final do Processo Seletivo	17.12.2018

5.7. Estarão automaticamente eliminados os candidatos que não comparecerem em qualquer das etapas do processo seletivo.

6. DA APROVAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

6.1. Para fim de *ranking* (posicionamento) de classificação, fica estabelecida a média igual ou superior a 07(sete) pontos como a classificação final para cada candidato.

6.2. Após todas as etapas concluídas, caso haja dois ou mais candidatos com a mesma pontuação final, serão observados, em ordem crescente, os seguintes critérios para desempate:

- a) Maior pontuação na etapa de Prova de Conhecimentos;
- b) Maior pontuação na etapa de Avaliação Individual;
- c) Maior tempo de experiência no cargo;
- d) Maior nível de escolaridade.

7. DO ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

7.1. O candidato que desejar esclarecer dúvidas referente ao resultado da etapa da Prova de Conhecimentos deverá encaminhar um e-mail para rhsenac@pe.senac.br em até 1 (um) dia após a divulgação do resultado.

7.2. Não serão aceitos esclarecimento de dúvidas após o prazo estipulado ou entregues de qualquer outra forma que não seja o estabelecido no item 7.1 deste Comunicado.

8. DO APROVEITAMENTO DOS CANDIDATOS CLASSIFICADOS

8.1. Os candidatos aprovados no Processo Seletivo poderão ser convocados para admissão no prazo de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado, a critério do Senac – Pernambuco, por no máximo igual período, contados a partir da data da divulgação do resultado final do processo seletivo e ordem de classificação.

8.2. Na hipótese de inexistência de candidatos habilitados em qualquer das etapas do processo seletivo, poderá a critério do Senac – Pernambuco, ser publicada a reabertura do Processo Seletivo.

8.3. A aprovação em todas as etapas do processo seletivo, incluindo a realização de exames médicos pré-admissionais, não gera compromisso de contratação por parte do Senac – Pernambuco.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. A participação do candidato no processo seletivo implicará no seu pleno conhecimento e aceitação das normas e condições estabelecidas neste Comunicado, das quais não poderá alegar desconhecimento, sendo, igualmente, de sua responsabilidade o acompanhamento das informações, que serão divulgadas exclusivamente no site www.pe.senac.br.

9.2. O Senac - Pernambuco poderá cancelar o presente processo seletivo, em qualquer momento, por decisão motivada e justificada.

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.

9.4. Somente será permitida a participação na prova/avaliação, na respectiva data, horário e local, conforme divulgado no site www.pe.senac.br.

9.5. Estarão automaticamente eliminados os candidatos que não comparecerem em qualquer das etapas do processo seletivo.

9.6. Não haverá segunda chamada ou repetição de provas/avaliações.

9.7. Não será permitida a entrada de candidatos que estejam trajando bermuda, short, camiseta, roupas de banho e chinelos.

9.8. Serão considerados somente documentos de identidade originais com foto.

9.8.1. Não serão aceitos como documentos de identidade: certidões de nascimento, CPF, títulos eleitorais, carteiras de estudante, carteiras funcionais sem valor de identidade, nem documentos ilegíveis, não identificáveis e/ou danificados.

9.8.2. Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar, no dia de realização das provas, documento de identidade original, por motivo de perda, roubo ou furto, deverá ser apresentado documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido há, no máximo, 90 (noventa) dias.

9.9. É de total responsabilidade do candidato o custeio de despesas com deslocamento, acomodação e alimentação, na ocasião de sua participação nas diversas etapas do processo seletivo.

9.10. A Direção-Regional do Senac – Pernambuco interpretará e dará solução aos casos omissos relativos a este processo seletivo.