



**COMUNICADO DE ABERTURA DO PROCESSO SELETIVO – 012/2022  
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - TELEMARKETING  
Recife e Região Metropolitana**

O Senac - Pernambuco, mediante as condições estipuladas neste Comunicado, em conformidade com a Resolução Senac 1018/2015 e RE – 789.874 do STF/2014, informa a realização do **Processo Seletivo** destinado ao preenchimento de vaga em cargo Assistente Administrativo - Telemarketing descritos 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 – Administração 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 8.4 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

**Local de lotação:**

LOTAÇÃO	CARGO	QUANTIDADE DE VAGAS
Recife e região metropolitana	Assistente Administrativo - Telemarketing	02

### 2.1. Cargo/Perfil: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - TELEMARKETING

**Pré-requisitos:**

**Escolaridade:** Ensino Médio Completo.

**Experiência:** Mínima comprovada de 06 (seis) meses na função.

**Atribuições da área de atuação:**

- Seguir roteiros e scripts de teleatendimento ativo e receptivo
- Planejar metas de prospecção e produtos via teleatendimento
- Oferecer serviços e produtos via teleatendimento
- Concretiza vendas e atualizar cadastro de clientes
- Realizar retenção e recuperação de usuários de produtos e serviços
- Negociar débitos
- Realizar pesquisas em tempo real, por telefone
- Elaborar relatórios e estatísticas
- Demonstrar competências pessoais

**Salário:**

- **Admissão (Período de Experiência)** - R\$ 2.163,96 (Dois mil, cento e sessenta e três reais e noventa e seis centavos)
- **Inicial (Após a Efetivação)** - R\$ 2.404,40 (Dois mil, quatrocentos e quatro reais e quarenta centavos).

**Carga Horária:** Até 36 horas semanais de segunda à sábado.

**Benefícios inerentes aos cargos:**

- Vale Alimentação e/ou Refeição;
- 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 Pernambuco 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, madrasta, 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. A ausência de algum documento implicará na exclusão do candidato.

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

**3.7.** O candidato aprovado poderá ser convocado para assumir vaga que venha a existir durante a validade deste processo seletivo em região distinta da que escolheu, obedecida a conveniência do SENAC/PE e a ordem de classificação da listagem selecionada pelo SENAC/PE, com observância da identidade do cargo e do exposto interesse do candidato.

#### 4. DAS INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

4.1. Prazo de inscrição: de 07/04/2022 à 14/04/2022, até às 23h59min.

4.2. 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.

4.3. O Senac – Pernambuco, através da equipe responsável pelo Recrutamento e Seleção, aceitará como válida APENAS a segunda inscrição realizada, caso o candidato realize mais de uma.

4.4. 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.

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

4.6. O SENAC/PE não se responsabilizará por inscrição não realizada por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem a conclusão da inscrição.

4.7. Ao candidatar-se a vaga ofertada e enviar o currículo, o candidato assume a responsabilidade pela veracidade dos dados informados.

TODAS AS VAGAS SÃO EXTENSIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (Decreto Nº 3.298/99 e 5.296/04).

#### 5. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

5.1. **Toda comunicação com os candidatos para participação nas etapas será realizada apenas por e-mail. Portanto, após a inscrição na vaga, o candidato deverá ficar atento ao e-mail, pois as etapas não serão remar cadas.**

O processo seletivo obedecerá às etapas, a saber:

##### 5.2. Etapa – Inscrição na Vaga/ Envio do currículo (etapa eliminatória)

5.2.1. A inscrição na vaga e o **envio do curriculum**, será realizada exclusivamente pela página de carreiras do Senac/PE. O candidato deverá clicar na aba Contato -> Trabalhe Conosco -> Nossas Oportunidades e selecionar a oportunidade desejada, com prazo limite definido conforme descrito no item 4.1 deste Comunicado.

##### 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 40 (quarenta) primeiros candidatos que atingirem a nota final igual ou superior a 07 (sete) na etapa da Prova de Conhecimentos.

5.3.3. Em caso de atraso no acesso, o candidato não terá o mesmo tempo de duração de prova previsto neste comunicado, pois será descontado o tempo do seu atraso.

5.3.4. O Senac – Pernambuco não se responsabiliza por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas e congestionamento das linhas de comunicação, problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem a conclusão da prova online.

**5.3.5.** 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.

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

**5.3.7.** Na hipótese excepcional de nenhum dos candidatos atingir a pontuação igual ou superior a 07 (sete) pontos na etapa da Prova de Conhecimentos, poderá a critério do Senac – Administração Pernambuco, ser aplicada, uma única vez, nova prova de Conhecimentos, convocando todos os candidatos habilitados para participar da etapa Prova de Conhecimentos, sendo descartada a nota da primeira prova.

#### **5.4. Informações sobre a 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 de Língua Portuguesa.	10 pontos	40 minutos

##### **5.4.1. Conteúdo Programático**

###### **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.

#### **5.5. Etapa - Análise Documental (eliminatória)**

**5.5.1.** Apenas os 40 (quarenta) primeiros colocados que atingirem a nota mínima na Prova de Conhecimentos serão convocados para esta etapa, conforme item 5.3.2, o envio dos documentos será realizado no formato on-line.

**5.5.2.** Serão considerados nesta análise os documentos capazes de comprovar o requisito de escolaridade e experiência, mencionado no item 2 deste Comunicado.

**5.5.3.** Os documentos com informações incompletas ou confusas serão desconsiderados.

**5.5.4.** O não atendimento aos pré-requisitos da vaga resultará na eliminação do candidato.

## **5.6. Avaliação Individual Comportamental (Fit Comportamental)**

**5.6.1.** Objetiva-se com a **Avaliação Comportamental (Fit Comportamental)** possibilitar um maior conhecimento do candidato, com levantamento de informações que permitam a avaliação da adequação e aderência das características técnicas requeridas para o cargo ofertado, bem como do nível de domínio das competências comportamentais exigidas para o cargo, por meio de perguntas diversas que deverão ser respondidas com o mínimo de 400 (quatrocentas) palavras que serão respondidas de forma remota.

## **5.7. Etapa - Entrevista (etapa eliminatória e classificatória)**

**5.7.1.** 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, por meio de uma conversa não formal e realizada de forma on-line ou presencial por profissional de RH e/ou gestor(a) da área requisitante.

**5.7.2.** Para esta avaliação será atribuído o status adequado ou não adequado para as atribuições pertinentes do referido processo seletivo.

## **6. DA APROVAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO**

**6.1.** Na etapa 5.3. Prova de Conhecimentos, para a classificação da etapa seguinte, caso haja dois ou mais candidatos com a mesma pontuação, serão observados, em ordem crescente, os seguintes critérios para desempate:

- a) Maior pontuação na etapa de Prova de Conhecimentos;
- b) Maior tempo de experiência no cargo;
- c) O candidato que tiver maior idade (dia, mês e ano).

## **7. DO ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS**

O candidato que desejar esclarecer dúvidas referente ao Processo Seletivo deverá encaminhar e-mail para [meajuda@recrutai.zendesk.com](mailto:meajuda@recrutai.zendesk.com) canal de atendimento da plataforma Recrut.aí.

**7.1.** Não serão aceitos esclarecimentos de dúvidas após o encerramento de cada etapa e de até 01 (um) dia após a publicação do resultado final deste processo seletivo.

## **8. DO APROVEITAMENTO DOS CANDIDATOS CLASSIFICADOS**

**8.1.** Os candidatos classificados 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.** Quando do aproveitamento de candidatos classificados no processo seletivo, poderá, a critério do Senac – Pernambuco, ser realizada nova avaliação individual técnica e comportamental, podendo resultar em nova classificação dos candidatos, caso haja alteração do gestor imediato e/ou mediato da área requisitante ou a vaga seja destinada a área de atuação distinta do processo seletivo original.

**8.3.** 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.

**8.4.** A aprovação em todas as etapas do processo seletivo, incluindo a realização de exames psicológicos e 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 encaminhadas, ao seu e-mail e/ou divulgadas na página de carreiras do Senac Pernambuco.

**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, na respectiva data, horário e endereço eletrônico, conforme informação enviada por e-mail que poderá ser comunicado até 48hs (quarenta e oito horas) antes da data da prova. Não haverá segunda chamada ou repetição de provas.

**9.5.** Estarão automaticamente eliminados os candidatos que não realizarem qualquer das etapas do processo seletivo.

**9.6.** Não haverá segunda chamada ou repetição de nenhuma das etapas deste Comunicado.

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

**Recife, 07 de Abril de 2022.**

**Serviço Pernambuco de Aprendizagem Comercial – Senac/PE  
Departamento Regional de Pernambuco**