



AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO – Nº 05/2022

EXTERNO

1. DO(S) CARGO(S).

VAGA	CARGO/ FUNÇÃO	ESCOLARIDADE e PRE-REQUISITOS (a serem comprovados no ato da inscrição)	CARGA HORÁRIA (Semanal)	REMUNERAÇÃO JURISDIÇÃO	ETAPAS
1	Assistente II - Comercial	Possuir Ensino Superior em andamento. Possuir Experiência Profissional com ativo de vendas, captação, prospecção e atendimento ao cliente, preferencialmente em empresas do segmento educacional e/ou serviços em geral. Ter comunicação clara e objetiva e bom relacionamento interpessoal. Desejável curso em técnicas de vendas, negociação e relacionamento com o cliente. Possuir conhecimento em formação de preços e conhecimento intermediário de informática (Office e Sistemas Operacionais).	40h	R\$ 1.639,80 Mossoró	Análise Curricular Prova de Conhecimento Entrevista

SÍNTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:

- Conhecer o portfólio de produtos em oferta pelo Senac RN;
- Realizar o atendimento ao cliente, relacionado à programação de cursos fornecidos pelo Senac;
- Executar atividades externas para captação de novos clientes ou de fidelização de clientes existentes;
- Prospecção de novos clientes;
- Executar vendas internas e externas ao ambiente de trabalho;
- Acompanhar matrículas e relatório de vendas;
- Apoiar a área corporativa nas ações de vendas, quando necessário;
- Alimentar e acompanhar os sistemas e banco de dados de acompanhamento das atividades inerentes a sua área, fornecendo subsídios para a elaboração de relatórios e tomada de decisões institucionais;
- Executar e efetivar o processo de matrículas de cursos disponíveis no sistema;
- Preencher e encaminhar requerimentos referentes a processos de transferência de CEP, remanejamento de turmas, cancelamento de matrículas e aproveitamento de estudos;
- Prestar informações relativas aos cursos oferecidos pelo Senac;
- Realizar o processo de emissão, entrega, organização e arquivo de contratos oriundos de matrículas de cursos;
- Consolidar documentação referente a cursos técnicos e encaminhar a Secretaria Escolar Geral para emissão de Diplomas;
- Executar o processo de protocolo, arquivo, conservação e guarda de documentos relativos à vida escolar do aluno;



- Executar o procedimento de recebimento, organização e encaminhamento de documentos para o setor competente;
- Executar atividades de divulgação interna e externa dos cursos fornecidos pelo Senac;
- Consultar SPC-Serasa para matrícula presencial ou EAD;
- Receber numerários oriundos da efetivação de matrículas;
- Realizar inclusão de alunos nos sistemas do Senac;
- Executar o processo de abertura e fechamento de caixa;
- Realizar dispensa de unidades curriculares no aproveitamento após requerimento preenchido e deferido pelo Setor pedagógico;
- Negociar com os clientes a transferência de horários e cursos, caso não ocorra o preenchimento de turmas;
- Informar aos alunos das turmas adiadas sobre novas datas e turmas canceladas;
- Orientar e encaminhar os alunos para a realização do teste de nivelamento e/ou informática;
- Realizar o requerimento de segundas chamadas de provas, protocolando e encaminhando para o Setor pedagógico;
- Recebimento das contas a pagar e encaminhamento para o setor competente;
- Participar de ações de divulgação dos cursos da Instituição, como eventos, feiras, congressos, dentre outros;
- Executar outras atribuições inerentes ao cargo.

Esta contratação será por prazo indeterminado.

Benefícios:

Vale Transporte (nos termos da Lei nº 7.418/85 e seu regulamento, Decreto nº 95.247/87), Assistência Médica (opção do empregado, com sua participação financeira, após o período de experiência), Cartão Sesc, Auxílio Creche e Auxílio Alimentação em conformidade com legislação vigente.

ANEXO I: Regras à participação no recrutamento e seleção, parte integrante deste documento, embora não transcrito. <https://1drv.ms/b/s!Aj4DQR5sLomtoRMW3E7k4shQrB8F?e=FB2rGF>

2. DAS INSCRIÇÕES

2.1 As inscrições dos candidatos serão gratuitas e deverão ser realizadas, **exclusivamente**, por meio de cadastro de currículos a partir das 9h do dia 31 de agosto de 2022, até às 17h do dia 06 de setembro de 2022, observando o horário oficial local.

2.2 As inscrições serão realizadas exclusivamente via internet, por intermédio de cadastro de currículo e anexo de documentos comprobatórios (quando solicitados no pré-requisito da vaga), de acordo com os seguintes procedimentos:

2.3 Os candidatos interessados deverão cadastrar seu currículo através do link <http://curriculoweb.rn.senac.br> **realizando a candidatura no cargo de interesse**. Caso não ocorra a candidatura o mesmo será desconsiderado.

2.4 O candidato, antes de realizar sua inscrição, deverá se certificar de que preenche todos os requisitos mínimos para o cargo pretendido.

2.5 O Senac RN disponibiliza no site o tutorial para cadastro de currículo e inscrição na vaga.

3. DA SELEÇÃO.

3.1 Na seleção estabelecida neste Aviso, serão analisadas e avaliadas as competências dos candidatos, considerando as etapas estabelecidas no item “DOS CARGOS”, para cada cargo.

3.2 O processo seletivo será conduzido pela Gerência de Desenvolvimento de Pessoas e todas as suas etapas terão o caráter eliminatório e classificatório, excetuando-se as etapas de Entrevistas e Prova Prática que terão caráter, apenas, classificatório, levando em consideração a nota de corte estabelecida neste Aviso que é de 7,0 pontos.

3.3 É de inteira responsabilidade do candidato, acompanhar, **diariamente**, todas as etapas referente ao processo seletivo, por meio do site do Senac (www.rn.senac.br), na aba *Trabalhe Conosco*.



3.4 Serão divulgados os nomes e as médias dos candidatos que obtiverem, ou não, a aprovação em cada etapa.

3.5 A convocação ocorrerá mediante necessidade da Instituição. Poderá haver alteração da jurisdição (localidade) constante do Aviso, a critério do Senac RN.

3.6 O processo de seleção seguirá as seguintes etapas, na ordem apresentada:

3.6.1 **Análise Curricular:** Esta etapa tem como finalidade verificar se os currículos dos candidatos inscritos atendem ou não aos requisitos exigidos pela vaga. Logo, serão avaliados os conteúdos apresentados no currículo atualizado, sendo esses relativos a escolaridade/formação, experiência profissional bem como a qualificação profissional e participação em programas de atualização/capacitação em sua área de atuação.

3.6.2 Estarão habilitados a participar da etapa seguinte somente os candidatos que preencherem todos os requisitos básicos do cargo descritos no Item “DOS CARGOS” deste Aviso e serão convocados por meio da divulgação no site <https://www.rn.senac.br/trabalhe-conosco>, ocasião em que será divulgado dia, horário e local de realização.

3.6.3 **Prova de Conhecimento:** Objetiva avaliar o conhecimento específico dos candidatos relacionados ao cargo, conforme área de atuação, bem como os conhecimentos gerais.

3.6.3.1 Esta etapa para os cargos de **Assistente II - Comercial - Jurisdição: Mossoró**, terá duração máxima de 02 (duas) horas;

3.6.3.2 Na hipótese excepcional de haver um número de candidatos igual ou inferior a 5 (cinco), por Cargo/Função e jurisdição, aprovados na etapa de Prova de Conhecimento, a Entidade poderá, a seu critério, proceder a redução da pontuação mínima de 7 (sete) para 6 (seis), a fim de ampliar a concorrência;

3.6.3.3 Esta etapa poderá acontecer na modalidade remota e on-line, à critério do Senac, onde poderá ser solicitado ao candidato a elaboração de um projeto ou a prova de conhecimento ser realizada através de uma plataforma on-line, onde o candidato deverá realizar seu cadastro na Plataforma até às 23h59 do dia que anteceder o dia da prova e no dia da realização da prova deverá acessar a plataforma 20 (vinte) minutos antes do início da mesma. Será dada uma tolerância de 5 (cinco) minutos após o horário estabelecido, sendo desclassificado o candidato que acessar após esse horário.

3.6.3.4 Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas em razão de atraso do candidato para acessar a sala virtual de provas.

3.6.3.5 A plataforma funciona em todos os navegadores, porém os mais indicados para realização da prova de conhecimento on-line são o Firefox ou Google Chrome.

3.6.3.6 O Senac RN não se responsabiliza por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas e congestionamento das linhas de comunicação, problemas de comunicação, problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem o acesso ou conclusão da prova de conhecimento on-line.

3.6.3.7 Os candidatos ao cargo de **Assistente II - Comercial - Jurisdição: Mossoró**, poderão fazer provas objetivas, discursivas e/ou redação de caráter eliminatório e classificatório, de acordo com o conteúdo programático descrito no quadro abaixo:

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
Gestão de Vendas: Planejamento vendas, funil de vendas, CRM (Customer Relationship Management), tipos e técnicas de vendas (BANT, venda consultiva e inside sales), metas e indicadores de desempenho, marketing de relacionamento, administração da carteira de clientes, pós-venda, experiência e jornada do cliente.
Negociação: Conceitos, tipos, situações problema.
Gestão: Gestão de processos, funções do administrador, comunicação
Informática: Microsoft Office 365

3.6.4. **Entrevista:** Esta etapa tem como finalidade levantar maiores informações a respeito do profissional participante como a experiência profissional, perfil comportamental dos candidatos,



com intuito de selecionar aquele candidato com as competências técnicas e comportamentais mais adequadas ao cargo concorrido.

3.6.4.1. Os entrevistados serão avaliados com os critérios descritos abaixo:

1 – Insatisfatório 2 – Abaixo das expectativas 3 – Atende parcialmente às expectativas 4 – Atende às expectativas 5 – Excede às expectativas.

3.6.4.2. O cálculo da nota na Entrevista será igual a soma das notas obtidas em todas as competências avaliadas, multiplicadas por dois e dividido pelo número de competências avaliadas, conforme quadro a seguir:

COMPETÊNCIAS A SEREM AVERIGUADOS DURANTE A ENTREVISTA	PONTUAÇÃO MÁXIMA
	Comercial
Experiência Profissional	Total: $\frac{\text{Somatório total de pontos}}{\text{Total de competências}} \times 2$ Valor Máx: 10,0 (dez) pontos
Comunicação	
Flexibilidade	
Foco no Cliente	
Trabalho em Equipe	
Proatividade e Iniciativa	
Inteligência Emocional	

3.6.4.3. Esta etapa poderá acontecer de forma remota e on-line, por intermédio da Plataforma Teams, onde será encaminhado para o e-mail do candidato convocado o link para acesso no dia e horário agendados na Convocação.

3.6.4.4. A pontuação máxima para entrevista será de 10,0 (dez) pontos e 7,0 (sete) pontos como nota de corte.

4. CRONOGRAMA DAS ETAPAS:

CRONOGRAMA	
ABERTURA	Previsão
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	31/08/2022
CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA	Previsão
Período de Candidatura	31/08 a 06/09/2022
1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR	Previsão
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	08 a 12/09/2022
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	13/09/2022
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículo	14/09/2022
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículo	16/09/2022
2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTO	Previsão
Divulgação do local e Convocação para a Prova de Conhecimento	16/09/2022
Realização da Prova de Conhecimento	21/09/2022
Divulgação preliminar do Resultado da Prova de Conhecimento	26/09/2022
Recebimento de Recursos referente a Prova de Conhecimento	27/09/2022
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova de Conhecimento	29/09/2022
3ª ETAPA: ENTREVISTA	Previsão



Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	Data a ser definida e informada
Realização da Entrevista	Data a ser definida e informada
Divulgação preliminar do Resultado da Entrevista	Data a ser definida e informada
Recebimento de Recursos referente a Entrevista	Data a ser definida e informada
Divulgação do Resultado Definitivo da Entrevista	Data a ser definida e informada
RESULTADO FINAL	Previsão
Divulgação do Resultado Final	Data a ser definida e informada

Natal/RN, 31 de agosto de 2022

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

Núcleo de Gestão de Pessoas