



**AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO - 07/2023**  
**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 I – Operador de Telemarketing	Possuir Ensino Superior em andamento. (Comprovar com declaração e matrícula da instituição de ensino). Experiência na área de telemarketing. Possuir domínio de técnicas de telemarketing e habilidade com vendas. Possuir comunicação verbal e escrita clara e objetiva. habilidade de redação de textos formais e negociação. Experiência com ativo de vendas, uso de CRM e plataforma de múltiplos canais de atendimento. Possuir conhecimento intermediário de informática (Office e Sistemas Operacionais).	30h	R\$ 1.497,84  Natal	Análise Curricular  Prova de Conhecimento  Entrevista

**SÍNTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:**

- ⇒ Realizar o serviço de atendimento através de múltiplos canais de comunicação (telefone, e-mail, chat, redes sociais, dentre outros);
- ⇒ Realizar ativo de vendas com base nos registros internos e leads disponibilizados;
- ⇒ Cumprir metas e objetivos de vendas;
- ⇒ Identificar, acompanhar e potencializar as ações de vendas;
- ⇒ Prospectar demandas de público de interesse via múltiplos canais;
- ⇒ Registrar todas as interações com os leads, fazendo um acompanhamento constante;
- ⇒ Realizar pesquisa de mercado;
- ⇒ 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;
- ⇒ Acompanhar o processo de vendas, métricas e indicadores de desempenho;
- ⇒ Realizar ativos de vendas do portfólio Senac e efetivar matrículas através dos múltiplos canais de atendimento;
- ⇒ Participar do desenvolvimento dos processos de fluxos de atendimento do setor;



- ⇒ Realizar o procedimento de orientação e informações junto ao cliente interno e externo;
- ⇒ Realizar reservas, demandas, cadastros, atualização de cadastros e efetivação de matrículas;
- ⇒ Realizar procedimento de pagamento de matrícula do cliente via múltiplos canais;
- ⇒ Executar operações de avisos aos alunos matriculados sobre adiamentos, cancelamento e casos similares, mediante solicitação do setor competente;
- ⇒ Executar o processo de retorno de informações solicitados por clientes externos, em conformidade com normas pré estabelecidas;
- ⇒ Enviar e-mail marketing com informações de cursos para clientes, assim como respostas ao retorno dos e-mails marketing;
- ⇒ Participar de eventos de interesse do Senac, em atividades da área de atuação;
- ⇒ 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: Regras de participação no recrutamento e seleção, parte integrante deste documento, embora não transcrito. Anexo II – Aviso na Intega**

## **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 03 de agosto de 2023, até às 17h do dia 08 de agosto de 2023, 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](http://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 no 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 o cargo de **Assistente I – Operador de Telemarketing - Jurisdição: Natal**, terá duração máxima de 01 (uma) hora e meia;

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 a ser realizada através de uma plataforma on-line, onde o candidato deverá realizar seu cadastro na plataforma até às 23h59 do dia que anteceder ao dia da prova. 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 I – Operador de Telemarketing - Jurisdição: Natal**, poderão fazer provas objetivas, discursivas e/ou redação de caráter eliminatório e classificatório, de acordo com o conteúdo programático descrito no quadro abaixo:

<b>CONTEUDO PROGRAMÁTICO</b>
<b>Técnica de vendas e negociação;</b>
<b>Telemarketing – processos e conceitos vinculados</b>
<b>Office básico</b>
<b>Conceitos fundamentais de marketing</b>



<b>Plataforma de múltiplos canais de atendimento</b>
<b>Comunicação</b>
<b>Redação</b>

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 e 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
	Operador de Telemarketing
Experiência Profissional	Total:  $\frac{\text{Somatório total de pontos} \times 2}{\text{Total de competências}}$  Valor Máx: 10,0 (dez) pontos
Comunicação	
Trabalho em Equipe	
Colaboração	
Foco no Cliente	
Foco em Resultado	

3.6.4.3. Esta etapa poderá acontecer de forma remota, à critério do Senac, 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, sendo 7,0 (sete) a nota de corte.

#### 4. CRONOGRAMA DAS ETAPAS:

CRONOGRAMA	
ABERTURA	Previsão
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	03/08/2023
CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA	
Período de Candidatura	03 a 08/08/2023
1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR	
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	09 a 11/08/2023
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	15/08/2023
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículo	16/08/2023



Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículo	18/08/2023
<b>2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTO</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do local e Convocação para a Prova de Conhecimento	Data a ser definida
Realização da Prova de Conhecimento	Data a ser definida
Divulgação preliminar do Resultado da Prova de Conhecimento	Data a ser definida
Recebimento de Recursos referente a Prova de Conhecimento	Data a ser definida
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova de Conhecimento	Data a ser definida
<b>3ª ETAPA: ENTREVISTA</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	Data a ser definida
Realização da Entrevista	Data a ser definida
Divulgação preliminar do Resultado da Entrevista	Data a ser definida
Recebimento de Recursos referente a Entrevista	Data a ser definida
Divulgação do Resultado Definitivo da Entrevista	Data a ser definida
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do Resultado Final	Data a ser definida

Natal/RN, 03 de agosto de 2023

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

Núcleo de Gestão de Pessoas