

## AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO – Nº 11/2024

### EXTERNO

#### 1. DO(S) CARGO(S).

CARGO/FUNÇÃO	Assistente I – TI - Jurisdição: Natal			
<b>ESCOLARIDADE ePRE-REQUISITOS</b> (a serem comprovados no ato da inscrição)	Possuir Ensino Médio Completo ou Curso Técnico em Informática em andamento. Possuir Experiência profissional em montagem e manutenção de computadores, suporte técnico ao usuário. Possuir disponibilidade para viagem. Possuir conhecimento do sistema operacional Windows e rotinas administrativas. Ter informática intermediária (Office e Sistemas Operacionais). Desejável conhecimento básico de redes de computadores. Possuir comunicação clara, foco em resultado e inteligência emocional.  *Incluir comprovações de todas as informações de cursos e atividades profissionais.			
VAGA	CARGA HORÁRIA (Semanal)	REMUNERAÇÃO	JURISDIÇÃO	ETAPAS
01	12 X 36 OU 44h	R\$ 1.567,49	Senac Natal	Análise Curricular  Prova de Conhecimentos  Prova Técnica  Entrevista

#### SÍNTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:

- Executar atividades de suporte administrativo;
- Fornecer o suporte tecnológico e técnico junto aos usuários;
- Fornecer suporte de software e hardware junto ao usuário, quando couber;
- Realizar o diagnóstico técnico junto ao parque de equipamentos;
- Realizar manutenção de laboratórios de informática;
- Fornecer o suporte operacional e administrativo junto ao setor de tecnologia;
- Realizar primeiro atendimento ao usuário com objetivo de diagnosticar o problema, caso necessário escalar o atendimento para o próximo nível;
- Executar o processo de registro das atividades desenvolvidas;
- Dar apoio em eventos nos Centros de Educação Profissional e Hotel Escola Senac Barreira Roxa;
- Apoiar a equipe de desenvolvimento na realização de testes e na construção de manuais;
- Implantação de novos sistemas, participando da orientação dos usuários;
- 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 à participação no recrutamento e seleção, parte integrante deste documento, embora não transcrito. Anexo II – Aviso na Inteira.**

## 1. DAS INSCRIÇÕES

1.1 As inscrições dos candidatos serão gratuitas e deverão ser realizadas, **exclusivamente**, por meio de cadastro de currículos **a partir das 9h do dia 23 de agosto de 2024, até às 17h do dia 28 de agosto de 2024**, observando o horário oficial local.

1.2 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:

1.3 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.

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

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

## 2. DA SELEÇÃO.

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

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

2.3 É de inteira responsabilidade do candidato, acompanhar, **diariamente**, todas as etapas referentes ao processo seletivo, por meio do site do Senac ([www.rn.senac.br](http://www.rn.senac.br)), na aba *Trabalhe Conosco*.

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

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

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

**2.6.1 Análise Curricular:** Esta etapa tem como finalidade identificar os candidatos que atendem aos requisitos exigidos pela vaga. Nesta etapa serão avaliados: a experiência profissional, a escolaridade/formação exigida e as habilidades técnicas (conhecimento em softwares, certificações, idiomas e outras competências específicas que são necessárias para o cargo.

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

**2.6.3 Prova de Conhecimento:** Objetiva avaliar o nível de competência e conhecimento técnico dos candidatos em relação aos requisitos específicos do cargo, conforme área de atuação, bem como os conhecimentos gerais.

**2.6.3.1** A realização da Prova de Conhecimento terá duração máxima de 02 (duas) horas;

**2.6.3.2** 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;

**2.6.3.3** A critério do Senac RN, esta fase do processo seletivo pode assumir duas formas: uma prova escrita ou a realização de um projeto prático.

**2.6.3.4** A critério do Senac RN, esta etapa do processo seletivo, poderá acontecer na modalidade remota e on-line. No caso da prova ser realizada online, os candidatos serão devidamente informados.

**2.6.3.5** No caso da modalidade on-line, o candidato deverá realizar seu

cadastro na Plataforma até às 23h59 do dia que anteceder o dia da prova. No dia da realização da prova, o candidato 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.

**2.6.3.6** 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.

**2.6.3.7** 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.

**2.6.3.8** 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.

**2.6.3.9** Os candidatos ao cargo, 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
Rotinas administrativas (procedimentos de atendimento, suporte a usuário)
Informática básica (word, excel)
Sistema operacionais (Windows 10 e Linux)
Configurações básicas de rede de computador (Rede ponto a ponto, Switch, Roteador, VPN, Firewall, VoIP)
Montagem e manutenção de computadores (partes de computador, formatação, tipos de fonte)
Lógica de programação

**2.6.4 Prova Técnica:** Objetiva aferir a habilidade do candidato na prática em configurações básicas de rede de computadores, sistemas operacionais e montagem e manutenção de computadores.

**2.6.4.1** Esta etapa para os cargos de **Assistente- TI - Jurisdição: Natal**, terá duração máxima de 01 (uma) hora;

**2.6.4.2** Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas em razão de atraso do candidato.

**2.6.4.3** Esta etapa Esta etapa será composta por uma atividade corriqueira, onde os candidatos deverão resolver uma situação problema ou serviço que a atividade requer de no mínimo 15 (quinze) minutos e máximo 60 (sessenta) minutos, a ser definido e comunicado nas especificações da etapa de prova técnica;

**2.6.4.4** A Banca Examinadora será composta por no mínimo 02 (dois) membros avaliadores. Esta prova técnica deverá ser executada de acordo com as orientações publicada no site, no arquivo **Especificações da Etapa de Prova Técnica**;

**2.6.4.5** Os candidatos 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.

**2.6.5 Entrevista:** Esta etapa tem como finalidade uma compreensão mais completa do candidato, referente às suas habilidades técnicas, experiências profissionais, personalidade e adequação à empresa e ao cargo.

**2.6.5.1** 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.

**2.6.5.2** 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	DESCRIÇÃO ESTABELECIDO PARA SENAC RN	PONTUAÇÃO MÁXIMA
		Assistente II – Comercial
Experiência Profissional	Momento de avaliar o tempo de experiência na função, as atividades desenvolvidas e motivo de saída do trabalho. Profissional será avaliado quanto a sua aderência do profissional a função pretendida.	<b>Total:</b> <u>Somatório total de pontos x2</u> Total de competências
Pensamento Ágil e Digital	É a capacidade de uma pessoa em se adaptar rapidamente a mudanças, adotar tecnologias digitais e abordar problemas de forma ágil, alinhando-se com as necessidades e exigências de um ambiente de trabalho cada vez mais digital e em constante evolução.	
Inteligência Emocional	É a capacidade de uma pessoa em reconhecer, entender e gerenciar suas próprias emoções, bem como se relacionar de maneira empática e construtiva com as emoções dos outros. A inteligência emocional é uma competência importante para o sucesso interpessoal, a resolução de conflitos e o trabalho em equipe eficaz.	
Foco em Resultado	É a capacidade de uma pessoa em estabelecer metas, priorizar tarefas, manter o foco e entregar resultados consistentes e de qualidade. O foco em resultado é uma competência essencial para o sucesso profissional, pois demonstra comprometimento e habilidades de execução.	
Foco no Cliente	É a capacidade de uma pessoa em compreender e atender às necessidades dos clientes de forma eficaz. Ter um foco no cliente é fundamental para o sucesso de qualquer negócio, pois demonstra uma preocupação genuína com a satisfação e fidelidade dos clientes.	
Capacidade Analítica	É a capacidade de uma pessoa analisar interpretar informações, resolver problemas complexos e tomar decisões a partir das informadas. A capacidade analítica envolve a o raciocínio frente a informação e dados, identificar tendências, fazer conexões lógicas e aplicar métodos analíticos relevantes. É uma competência fundamental para profissionais que precisam lidar com informações complexas e tomar decisões embasadas em dados.	



**2.6.5.3** Os candidatos serão avaliados através da escala de classificação e medição descrita abaixo:

<b>ESCALA</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
<b>A</b>		
Excede às expectativas	Apresenta padrão de excelência, destacando-se na apresentação de indicadores da habilidade/atitude.	5
Atende às expectativas	Apresenta indicadores de possuir a habilidade/atitude dentro do padrão definido	4
Atende parcialmente às expectativas	Apresenta indicadores de possuir a habilidade, mas abaixo do esperado.	3
Abaixo das expectativas	Apresenta os indicadores da habilidade muito aquém do esperado	2
Insatisfatório	Não apresenta indicadores da habilidade	1

**2.6.5.4** Esta etapa poderá acontecer, à critério do Senac RN, 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.

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

### 3. CRONOGRAMA DAS ETAPAS:

<b>CRONOGRAMA</b>	
<b>ABERTURA</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	23/08/2024
<b>CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA</b>	<b>Previsão</b>
Período de Candidatura	23 a 28/08/2024
<b>1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR</b>	<b>Previsão</b>
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	29 e 30/08/2024
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	02/09/2024
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículo	03/09/2024
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículo	04/09/2024
<b>2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTOS</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: PROVA TÉCNICA</b>	
Divulgação do local e Convocação para a Prova Técnica	Data a ser definida
Realização da Prova Técnica	Data a ser definida
Divulgação preliminar do Resultado da Prova Técnica	Data a ser definida
Recebimento de Recursos referente a Prova Técnica	Data a ser definida
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova Técnica	Data a ser definida
<b>4ª 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, 23 de agosto de 2024.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

Núcleo de Gestão de Pessoas