



AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO – Nº 11/2025

EXTERNO

1. DO(S) CARGO(S).

CARGO/FUNÇÃO		Analista I – CRM — Jurisdição: Natal		
ESCOLARIDADE e PRE-REQUISITOS (a serem comprovados no ato da inscrição)	Possuir Ensino Superior completo. Possuir experiência com gerenciamento, configuração e operação de plataformas de CRM (ex: RD Station, Hubspot, Salesforce ou similares), incluindo a criação e otimização de fluxos e automações, analisando e propondo melhorias nas taxas de conversão do funil de vendas, identificando gargalos nos processos comerciais e desenvolvendo planos de ação para otimização de resultados. Possuir experiência em construção e análise de funis de vendas, segmentações de clientes e elaboração de relatórios gerenciais e dashboards (Excel, Power BI, Google Data Studio). Possuir conhecimentos em automação de marketing, comunicação digital e nutrição de leads, com foco em potencializar a performance das estratégias comerciais. Possuir noções de inbound marketing, jornada do cliente e perfil de cliente ideal (ICP). Ser uma pessoa com habilidades de comunicação e didática, além de ser proativo, analítico e flexível.			
	<i>*Anexar documentos que comprovem todas as informações expostas sobre: cursos, formações, experiências e atividades profissionais, inclusive quanto a escolaridade. Exemplo: diplomas, certificados, carteira de trabalho, declarações, entre outros.</i>			
VAGA	CARGA HORÁRIA (Semanal)	REMUNERAÇÃO	JURISDIÇÃO	ETAPAS
01	40h	R\$ 2.733,70	Senac Natal	1. Análise Curricular 2. Prova de Conhecimentos 3. Entrevista
SÍNTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:				
⇒ Elaborar, implantar, revisar e otimizar funis de vendas alinhados à jornada do cliente e aos objetivos e metas comerciais. ⇒ Monitorar as etapas dos funis, acompanhando taxas de conversão e propondo melhorias contínuas nos processos. ⇒ Gerar relatórios analíticos e dashboards com base em dados do CRM, para acompanhamento de metas e desempenho comercial. ⇒ Planejar e acompanhar campanhas comerciais com base em segmentações, comportamentos e dados históricos extraídos do CRM. ⇒ Estabelecer contato direto com o setor de marketing para alinhamento, ajustes e avaliação de campanhas de captação de leads, bem como para compilação e compartilhamento de dados relevantes. ⇒ Compilar, organizar e encaminhar insumos de dados do CRM para o setor de inteligência, visando à sistematização em painéis, dashboards e hubs de dados. ⇒ Monitorar métricas e indicadores de performance relacionados ao funil, à conversão de leads e à efetividade das campanhas. ⇒ Apresentar resultados e análises periódicas à gerência e coordenações comerciais, subsidiando a tomada de decisão estratégica. ⇒ Treinar, orientar e prestar suporte às equipes de atendimento e vendas sobre a correta utilização do CRM e dos funis. ⇒ Prestar suporte técnico e analítico à gerência e coordenações do setor comercial.				



- ⇒ Atuar de forma colaborativa com as áreas de marketing, atendimento, BI e inteligência para integração dos dados e estratégias.
- ⇒ Auxiliar na definição e atualização do perfil de cliente ideal (ICP), com base em dados históricos e comportamentais registrados no CRM.
- ⇒ Apoiar a gestão da performance de consultores e assistentes comerciais e unidades de atendimento, por meio da extração e análise de indicadores registrados no CRM.
- ⇒ Realizar auditorias periódicas para garantir a higiene da base de dados, corrigindo duplicidades, inconsistências e assegurando a integridade dos funis e fluxos de automação.
- ⇒ Integrar o CRM com pesquisas de satisfação (NPS, CSAT ou similares) e sistematizar os resultados, retroalimentando os processos de relacionamento e a jornada do cliente.
- ⇒ Manter contato com a empresa fornecedora do sistema de CRM para proposição de melhorias, solicitação de atualizações de funcionalidades e encaminhamento de problemas técnicos ou instabilidades.
- ⇒ Atualizar, estruturar e manter a base de dados de clientes e leads no CRM, garantindo organização, integridade e conformidade com a LGPD.
- ⇒ 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 Integra.

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 10h do dia 03 de setembro de 2025, até às 17h do dia 08 de setembro de 2025**, 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 currículos 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 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.

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 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).

3.6.1.1 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 informado dia, horário e local para realização da próxima etapa.

3.6.2 Prova de Conhecimento: Objetiva avaliar o nível de competência e conhecimento técnico dos candidatos em relação aos requisitos específicos do cargo. A realização da Prova de Conhecimento terá duração máxima de 02 (duas) horas;

3.6.2.1 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, o Senac poderá, a seu critério, proceder a redução da pontuação mínima de 7 (sete) para 6 (seis), a fim de ampliar a concorrência.

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

3.6.2.3 À critério do Senac RN, esta fase do processo seletivo poderá acontecer na modalidade remota e on-line. No caso da prova ser realizada online, os candidatos serão devidamente informados com antecedência.

3.6.2.4 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.

3.6.2.5 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.

3.6.2.6 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.

3.6.2.7 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.

3.6.2.8 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
Fundamentos de CRM
Funil de Vendas



Indicadores e Métricas Comerciais
Pensamento Analítico e Raciocínio Lógico
Excel Aplicado ao CRM e Vendas
Automação e Operacionalização de Processos

3.6.3. 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.

3.6.3.1. 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.

3.6.3.2. 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
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.	Total: $\frac{\text{Somatório total de pontos} \times 2}{\text{Total de competências}}$ Valor Máx: 10,0 (dez) pontos
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.	
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.	
--	--	--

3.6.3.3. 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.

3.6.3.4. 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	03/09/2025
CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA	Previsão
Período de Candidatura	03/09 a 08/09/2025
1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR	Previsão
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	09/09/2025 a 11/09/2025
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	12/09/2025
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículos	15/09/2025
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículos	16/09/2025
2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTOS	Previsão
Divulgação do local e Convocação para a Prova de Conhecimentos	A definir
Realização da Prova de Conhecimentos	A definir
Divulgação preliminar do Resultado de Conhecimentos	A definir
Recebimento de Recursos referente a Prova de Conhecimentos	A definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova de Conhecimentos	A definir
3ª ETAPA: ENTREVISTA	Previsão
Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	A definir
Realização da Etapa de Entrevista	A definir
Divulgação preliminar do Resultado da Entrevista	A definir
Recebimento de Recursos referente a Entrevista	A definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Entrevista	A definir
RESULTADO FINAL	Previsão
Divulgação do Resultado Final	A definir

Natal/RN, 03 de setembro de 2025

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas