



## ANEXO II DO EDITAL PROCESSO SELETIVO Nº 04/2020

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/RN, representado por sua Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte, torna público, para o conhecimento de quantos possam se interessar, que procederá ao recrutamento de profissionais, objetivando a realização de processo seletivo de pessoal.

### 1. INFORMAÇÕES SOBRE A VAGA

**Cargo: Atendente de Telemarketing - Natal e Grande Natal**

**Vaga: 01**

**Forma de Contratação:** Prazo Indeterminado

**Pré-requisitos Mínimos:** Ensino Médio, habilidade para executar atendimento telefônico fornecendo informações sobre produtos e serviços da instituição; ligações para pessoas físicas e jurídicas no intuito de divulgar serviços da instituição e estruturar planilhas e relatórios com os dados obtidos; realizar ativos, cobranças, seguindo os scripts e orientações. É necessário comprovar experiência no cargo. Domínio em digitação, negociação e vendas. Possuir comunicação clara e objetiva. Ter disponibilidade de horário e de atuação em unidades de Natal e Grande Natal.

#### **Atribuições Gerais do Cargo:**

1. Executar as ações inerentes às atividades e processos de trabalho que são de sua responsabilidade;
2. Identificar aspectos de melhoria e propor ações de reversão na funcionalidade das atividades;
3. Cumprir com as normas, procedimentos e dispositivos legais inerentes à Instituição;
4. Participar de ações de desenvolvimento propostas pela Instituição e/ou buscar, individualmente, a participação em ações que contribuam para o seu desenvolvimento;
5. Compartilhar novos conhecimentos adquiridos através do apoio Institucional;
6. Identificar e solicitar estrutura necessária para executar as atividades de sua responsabilidade;
7. Zelar pela guarda dos documentos, materiais, equipamentos e estrutura física de trabalho;
8. Consolidar dados da sua área de atuação;
9. Participar de reuniões institucionais;
10. Realizar viagem técnica, quando se fizer necessário;
11. Guardar sigilo sobre informações institucionais e disponibilizar apenas com autorização;
12. Elaborar ofícios, despachos, memorandos, projetos e documentos técnicos, quando se fizer necessário;
13. Alimentar os sistemas e banco de dados de acompanhamento das atividades inerentes a sua área;

#### **Atribuições da Função:**

1. Realizar atendimento telefônico fornecendo informações sobre produtos e serviços da instituição;
2. Realizar ligações para pessoas físicas e jurídicas no intuito de divulgar serviços da instituição e estruturar com os dados obtidos;
3. Realizar ativos para convocação para processos seletivos na instituição;
4. Realizar cobranças, seguindo scripts e orientações;
5. Desenvolver outras atividades inerentes ao cargo.

Enquadramento no plano de cargos considerando o Código Brasileiro de Ocupações. Nº4223-15.

**Definição das Competências:**

<b>Competências individuais corporativas</b>
Comprometimento
Ética
Trabalho em equipe
Proatividade
Foco no cliente/eficácia
Eficiência

<b>Competências da Área – Direção Regional</b>
Planejamento e Organização
Comunicação
Flexibilidade
Inteligência Emocional
Conhecimento Técnico
Conhecimento em Informática

<b>Competências funcionais</b>
Fluência Verbal
Persuasão
Iniciativa

**Carga Horária:** 30h semanais.

**Salário:** R\$ 1.178,27\*

**Benefícios:** Assistência Médica (opção do empregado, com sua participação financeira), Assistência Odontológica do Sesc, Auxílio Creche e Auxílio Alimentação em conformidade com legislação vigente.

<sup>i</sup> \*O valor em referência poderá sofrer reajuste após a conclusão do ACT 2020, no qual retroagirá a sua data base (janeiro/2020).

**2. ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO**

<b>Etapa</b>	<b>Conceito</b>	<b>Local</b>
1ª Etapa	Cadastro do Currículo e Envio de Documentos Comprobatórios	Site
2ª Etapa	Triagem e Análise dos currículos documentos comprobatórios	Sesc Cidade Alta
3ª Etapa	Prova Escrita	Sesc Cidade Alta
4ª Etapa	Entrevista Técnica/ comportamental Individual	Sesc Cidade Alta

**3. CONTEÚDO DA PROVA:**

Atividades do atendente de telemarketing;

Marketing Direto;

Comunicação interna;

Conhecimentos no Pacote Office (Word, Excel, PowerPoint...)

Sistema operacional Microsoft;

Pronome de tratamento.

**4. RESUMO DAS INFORMAÇÕES:**

Cargo	Tipo de Prova	Nº de questões	Duração	Data	Local da prova
Atendente de Telemarketing	Objetiva	10 questões objetivas (valendo 1,0 ponto cada) totalizando 10,0 pontos.	2h	04.02.2020	Sesc Cidade Alta Rua Coronel Bezerra, nº33, Cidade Alta, Natal/RN.

**5. CRONOGRAMA:**

	Período
Divulgação da vaga no site e nas mídias	16.01.2020
Prazo para envio dos currículos	16 à 21.01.2020
Divulgação da Relação de Convocação para Prova	28.01.2020
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prova	29.01.2020
Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos	31.01.2020
Aplicação da Prova Escrita	04.02.2020
Divulgação do Gabarito Oficial Preliminar	04.02.2020
Prazo para Interpor Recurso da Prova	05.02.2020
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	07.02.2020
Divulgação do Gabarito Oficial Definitivo	07.02.2020
Divulgação do Quadro de Notas	07.02.2020
Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas	10.02.2020
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	12.02.2020
Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista	12.02.2020
Entrevista Técnica/ comportamental Individual	13, 14 e 17.02.2020
Divulgação do Quadro de Notas Final	Datas a serem definidas e divulgadas.
Prazo para Interpor Recursos da Nota Final	
Resultado de Recursos Interpostos da Nota Final	
Homologação do Processo Seletivo	
Divulgação do Resultado Final da Seleção	

Natal, de 22 de janeiro de 2020.