



## ANEXO II DO EDITAL PROCESSO SELETIVO Nº 23/2022

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 Caixa (Mossoró)**

**Vaga: 01**

**Forma de Contratação:** Prazo Indeterminado

**Pré-requisitos Mínimos:** Possuir ensino médio completo e experiência com atendimento ao cliente. Atender com presteza e cordialidade os clientes do comércio de bens, serviços e turismo, bem como, seus dependentes e o público em geral fazer recebimentos em geral. Realizar atendimentos ativos e receptivos por telefone, WhatsApp e demais meios de contato com os clientes. Ter boa postura profissional, bom relacionamento interpessoal, habilidade para atendimento ao público, vendas de serviços, ações de promoção e visitar às empresas quando necessário. Lidar com numerários e manuseio de máquinas de cartão de crédito/débito, procedimentos de abertura, conferência e fechamento do caixa através do sistema operacional e conhecimento com pacote office.

#### **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. Participar de reuniões institucionais;
9. Realizar viagem técnica, quando se fizer necessário;
10. Guardar sigilo sobre informações institucionais e disponibilizar apenas com autorização.

#### **Atribuições da Função:**

1. Executar e conferir o de fluxo de atendimento ao cliente, contemplando atividades como: recepção e prestação serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes e visitantes; atendimento telefônico e fornecimento informações; marcação de consultas; agendam serviços; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes; recebimento de pagamentos de qualquer natureza, oriundas dos serviços realizados nas unidades operacionais; abertura e fechamento do caixa diariamente; movimentação e prestação de contas de valores financeiros;
2. Realizar outras atividades inerentes ao cargo.

#### **Outras Atribuições da Lotação:**

1. Apoiar no desenvolvimento nas demais atividades dos fluxos inerentes ao funcionamento da Unidade Operacional.

Enquadramento no plano de cargos considerando o Código Brasileiro de Ocupações. Nº 4221-20.

**Definição das Competências:**

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

<b>Competências da Área de Infraestrutura</b>
Agilidade
Prudência
Serenidade e Paciência
Flexibilidade
Humildade
Persistência
Conhecimento Técnico Específico
Flexibilidade

<b>Competências Funcionais</b>
Observação
Fluência Verbal
Discrição
Trato com o público
Habilidade Numérica

**Carga Horária:** 40h semanais

**Salário:** R\$ 1.639,80

**Benefícios:** Vale Transporte (nos termos da Lei 7.418/85 e seu regulamento, Decreto 95.247/87), Assistência Médica (opção do empregado, com sua participação financeira, após o período de experiência), Assistência Odontológica do Sesc, Auxílio Creche e Auxílio Alimentação em conformidade com legislação vigente.

**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 Mossoró
4ª Etapa	Atividade em Grupo e Entrevista Técnica/ Comportamental Individual	Sesc Mossoró

### 3. CONTEÚDO DA PROVA:

- Informações institucionais Sesc (Fonte: www.sescrn.com.br)
- Atendimento ao cliente

### 4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO – QUESTÃO DISCURSIVA:

No caso de prova discursiva (ou redação), a avaliação terá os critérios e determinados pesos subdivididos quanto:

- **Ao tema/nível de linguagem:** Compreensão do tema, relação de argumentos, análise e elaboração de solução (3,0 pontos);
- **À coesão/coerência:** Concordância, harmonia, conexão, nexos e relação lógica do texto (3,0 pontos);
- **À ortografia:** Domínio da norma culta/Língua Portuguesa (2,0 pontos);
- **À estética textual:** Aparência e organização do texto - paragrafação, espaçamento, caligrafia... (2,0 pontos).

4.1 Obterá nota zero o candidato que:

- Não responder à questão;
- Escrever com letra ilegível, linguagem incompreensível ou apresentar rasuras;
- Escrever sobre tema ou modalidade diferente do proposto;
- Redigir a resposta fora do espaço ou margem reservados para tal fim;
- Redigir de forma desrespeitosa aos direitos humanos;
- Redigir a resposta em número menor que 20 (vinte) linhas e maior que 30 (trinta) linhas, no caso específico de redação.

### 5. RESUMO DAS INFORMAÇÕES:

Cargo	Tipo de Prova	Nº de questões	Duração	Data	Local da prova
Atendente Caixa	Objetiva e Discursiva	15 questões objetivas (5 questões valendo 1,0 e 10 questões valendo 0,5) /questão discursiva (valendo 10,0)	3h	03.06.2022	Sesc Mossoró - Rua Doutor João Marcelino, nº S/N Nova Betânia - Mossoró/RN

**6. CRONOGRAMA:**

	Período
Divulgação da vaga no site e nas mídias	12.05.2022
Prazo para envio dos currículos	12 à 18.05.2022
Divulgação da Relação de Convocação para Prova	30.05.2022
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prova	31.05.2022
Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos	01.06.2022
Aplicação da Prova Escrita	03.06.2022
Divulgação do Gabarito Oficial Preliminar	03.06.2022
Prazo para Interpor Recurso da Prova	06.06.2022
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	07.06.2022
Divulgação do Gabarito Oficial Definitivo	07.06.2022
Divulgação do Quadro de Notas	07.06.2022
Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas	08.06.2022
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	09.06.2022
Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista	09.06.2022
Entrevista Técnica/ comportamental Individual	20 e 21.06.2022
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, 30 de maio de 2022.