



NOVO ANEXO II DO EDITAL PROCESSO SELETIVO Nº 22/2022

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 (Caicó)

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:

| Competências individuais corporativas |
|--|
| Comprometimento |
| Ética |
| Trabalho em equipe |
| Proatividade |
| Foco no cliente/eficácia |
| Eficiência |

| Competências da Área de Infraestrutura |
|---|
| Agilidade |
| Prudência |
| Serenidade e Paciência |
| Flexibilidade |
| Humildade |
| Persistência |
| Conhecimento Técnico Específico |
| Flexibilidade |

| Competências Funcionais |
|--------------------------------|
| 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

| Etapa | Conceito | Local |
|--------------|--|------------------|
| 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 Caicó |
| 4ª Etapa | Atividade em Grupo e Entrevista Técnica/ Comportamental Individual | Sesc Caicó |

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 | Rua Washington Luiz, nº55 Boa Passagem, Caicó/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 | 13.06.2022 |
| Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas | 14.06.2022 |
| Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos | 15.06.2022 |
| Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista | 15.06.2022 |
| Entrevista Técnica/ comportamental Individual | 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, 10 de junho de 2022.