



ANEXO II DO EDITAL PROCESSO SELETIVO Nº 24/2023

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: Operador de Telemarketing (Natal e Grande Natal)

Vaga: 01

Forma de Contratação: Prazo Indeterminado

Pré-requisitos: Ensino médio completo, possuir experiência comprovada na área de telemarketing, desejável curso profissionalizante na área.

Missão da função: Atender clientes, ofertar serviços, produtos e atividades, de forma a promover o pleno desenvolvimento de ações promovidas pelo Sesc, atuando na venda e no pós-venda, ajudando na captação de novos clientes e fornecer informações relevantes aos clientes externo e internos que buscam esclarecimentos.

Tarefas inerentes a função:

1. Trabalhar diretamente com ligações ativas e receptivas no atendimento ao cliente interno e externo;
2. Realizar atendimentos diversos através dos aplicativos e redes sociais disponíveis na Instituição (telefone, WhatsApp, CRM, RD Station, Fale Conosco, entre outros);
3. Desenvolver trabalhos de negociações e cobranças determinadas pela liderança;
4. Alimentar os sistemas, planilhas e aplicativos necessários para registro de informações que servirão de base para relatórios;
5. Prospectar demandas de público de interesse via múltiplos canais;
6. Registrar todos os atendimentos e interações com os leads e contatos;
7. Alimentar e acompanhar os sistemas, banco de dados e relatórios das atividades inerentes à área, fornecendo subsídios para tomada de decisões institucionais;
8. Acompanhar o processo de vendas, metas, indicadores e contribuir para o atingimento dos resultados.
9. Auxiliar os clientes na consulta do portfólio e ajudar no direcionamento de acordo com a necessidade;
10. Orientar os clientes em relação a cadastros, atualização de cadastros, pagamentos online, matrículas, canais digitais e outras demandas.

Definição das Competências:

Conhecimentos
Comunicação assertiva e capacidade de interlocução com o público

Habilidades
Organização
Comprometimento
Proatividade
Relacionamento interpessoal

Atitudes
Trabalho em equipe
Respeito à diversidade

Carga Horária: 30h semanais

Salário: R\$ 1.497,84

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	Sesc Cidade Alta
4ª Etapa	Entrevista Técnica/Comportamental Individual e/ou atividade em grupo	Sesc Cidade Alta

3. CONTEÚDO DA PROVA:

1. Língua portuguesa
2. Matemática
3. Raciocínio lógico
4. Informática
5. Técnica de vendas
6. 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
Operador de Telemarketing	Objetiva e discursiva	12 QUESTÕES OBJETIVAS – 10,0 pontos, sendo: Língua portuguesa – 3 questões (0,5 por questão = 1,5 total); Matemática – 2 questões (0,5 por questão = 1,0 total); Raciocínio lógico – 1 questão (0,5 por questão = 0,5 total); Informática – 2 questões (0,5 por questão = 1,0 total); Técnica de vendas – 2 questões (1,5 por questão = 3,0 total); Atendimento ao cliente – 2 questões (1,5 por questão = 3,0 total) e 01 REDAÇÃO – 10,0 pontos	3h	21/09/2023	Sesc Cidade Alta Rua Coronel Bezerra, nº 33, Cidade Alta, Natal/RN.

6. CRONOGRAMA:

Etapa	Período
Divulgação da vaga no site	05/09/2023
Prazo para envio dos currículos	05/09 à 11/09/2023
Divulgação da Relação de Convocação para Prova	18/09/2023
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prova	19/09/2023
Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos	20/09/2023
Aplicação da Prova Escrita	21/09/2023
Divulgação do Gabarito Oficial Preliminar	21/09/2023
Prazo para Interpor Recurso da Prova	22/09/2023
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	25/09/2023
Divulgação do Gabarito Oficial Definitivo	25/09/2023
Divulgação do Quadro de Notas	25/09/2023
Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas	26/09/2023
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	27/09/2023
Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista	27/09/2023
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Entrevista	28/09/2023
Resposta do Recurso da Relação de Convocação para Entrevista	29/09/2023
Entrevista Técnica/ comportamental Individual e/ou Atividade em Grupo	13/10/2023
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, 18 de setembro de 2023.