



ANEXO II DO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PROCESSO SELETIVO Nº21/2024

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: Assistente II / Função: Assistente de Relacionamento com cliente (Natal e Grande Natal)

Forma de Contratação: Prazo Indeterminado.

Pré-requisitos: Ensino Médio completo e possuir experiência comprovada na função. Atuar no atendimento físico e digital ao cliente e no atendimento as empresas. Atender aos clientes oferecendo os diversos serviços oferecidos pelo Sesc, efetuar o cadastro do cliente e gerar a credencial do Sesc em sua versão física ou virtual, efetuar inscrições nas atividades do Sesc, realizar ações e visitas as empresas. Possuir disponibilidade de horário, para viagens e para escalas aos finais de semana quando necessário.

Missão da função: Atuar no atendimento direto ou remoto ao cliente e no atendimento às empresas.

Tarefas inerentes a função:

- Atender aos clientes efetivos e potenciais, informando os diversos serviços oferecidos pelo Sesc.
- Informar aos clientes sobre os documentos necessários para realizar a habilitação no Sesc e seus direitos e deveres.
- Efetuar o cadastro do cliente e gerar o cartão do Sesc em sua versão física ou virtual.
- Efetuar inscrições nas atividades do Sesc, venda de produtos e serviços, recebimento de taxas e operação de caixa, quando for necessário.
- Realizar controles e conferir documentos relacionados aos clientes e empresas do comércio.
- Efetuar ações de promoção e visitas às empresas.
- Realizar procedimentos administrativos necessários para a execução das tarefas e operar sistemas informatizados de gerenciamento.
- Demais atribuições correlatas à função.

Definição das Competências:

Conhecimentos
Atendimento ao público
Técnicas de Negociação e Vendas

Habilidades
Organização
Comprometimento
Proatividade
Relacionamento interpessoal
Comunicação

Atitudes
Trabalho em equipe

Respeito à diversidade

Carga Horária: 40h semanais

Salário: R\$ 1.819,02

Benefícios: Vale transporte, 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	https://curriculoweb.sescrn.com.br
2ª Etapa	Triagem e Análise dos currículos documentos comprobatórios	Sesc Cidade Alta
3ª Etapa	Prova Escrita	Sesc Cidade Alta
4ª Etapa e/ou 5ª Etapa	Atividade em Grupo e/ou Entrevista Técnica/ Comportamental Individual	Sesc Cidade Alta

3. CONTEÚDO DA PROVA:

- Língua Portuguesa
- Matemática e Raciocínio lógico
- Informática
- Técnicas de Vendas e 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/ Função	Tipo de Prova	Nº de questões	Duração	Data	Local da prova
Assistente II – Assistente de Relacionamento com cliente	Objetiva/ Discursiva	10 questões objetivas (valendo 1,0 ponto cada) 1 questão discursiva (valendo 10,0 pontos)	3h	24/09/2024	Sesc Cidade Alta Rua Coronel Bezerra, nº 33, Cidade Alta, Natal/RN.

6. CRONOGRAMA:

	Período
Divulgação da vaga no site e nas mídias	29/08/2024
Prazo para envio dos currículos	29/08/2024 à 05/09/2024
Divulgação da Relação de Convocação para Prova	19/09/2024
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prova	20/09/2024
Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos	23/09/2024
Aplicação da Prova Escrita	24/09/2024
Divulgação do Gabarito Oficial Preliminar	24/09/2024
Prazo para Interpor Recurso da Prova	25/09/2024
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	26/09/2024
Divulgação do Gabarito Oficial Definitivo	26/09/2024
Divulgação do Quadro de Notas	26/09/2024
Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas	27/09/2024
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	30/09/2024
Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista	30/09/2024
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Entrevista	01/10/2024
Resposta do Recurso da Relação de Convocação para Entrevista	02/10/2024
Entrevista Técnica/ Comportamental Individual	07 e 08/10/2024
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	