



## ANEXO II DO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PROCESSO SELETIVO Nº 21/2024

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 I / Função: Operador de Telemarketing. (Natal e Grande Natal)**

**Vagas:** 01

**Forma de Contratação:** Prazo Indeterminado

**Pré-requisitos:** Ensino Médio completo, possuir experiência comprovada na área de telemarketing, desejável curso profissionalizante na área. 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. Possuir disponibilidade de horário, para viagens e para escalas aos finais de semana quando necessário.

**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:

- Trabalhar diretamente com ligações ativas e receptivas no atendimento ao cliente interno e externo;
- Realizar atendimentos diversos através dos aplicativos e redes sociais disponíveis na Instituição (telefone, WhatsApp, CRM, RD Station, Fale Conosco, entre outros);
- Desenvolver trabalhos de negociações e cobranças determinadas pela liderança;
- Alimentar os sistemas, planilhas e aplicativos necessários para registro de informações que servirão de base para relatórios;
- Prospectar demandas de público de interesse via múltiplos canais;
- Registrar todos os atendimentos e interações com os leads e contatos;
- Alimentar e acompanhar os sistemas, banco de dados e relatórios das atividades inerentes à área, fornecendo subsídios para tomada de decisões institucionais;
- Acompanhar o processo de vendas, metas, indicadores e contribuir para o atingimento dos resultados.
- Auxiliar os clientes na consulta do portfólio e ajudar no direcionamento de acordo com a necessidade;
- 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\$ 1.567,49

**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.

VAE

## 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/Raciocínio lógico
3. Informática
4. Telemarketing

## 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 I – Operador de Telemarketing | Objetiva/ Discursiva | 10 questões objetivas (valendo 1,0 ponto cada) 1 questão discursiva (valendo 10,0 pontos) | 3h      | 24/09/2024 | Sesc Cidade Alta<br>Rua Coronel Bezerra, nº 33,<br>Cidade Alta,<br>Natal/RN. |

**6. CRONOGRAMA:**

| Etapa  | Período                                     |
|--|---|
| Divulgação da vaga no site   | 29/08/2024                                  |
| Prazo para envio dos currículos  | 29/08/2024 á<br>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                                  |
| <b>Aplicação da Prova Escrita</b>  | <b>24/09/2024</b>                           |
| 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  | 30/09/2024                                  |
| Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas                               | 01/10/2024                                  |
| Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos                           | 02/10/2024                                  |
| Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista                          | 02/10/2024                                  |
| Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Entrevista         | 04/10/2024                                  |
| Resposta do Recurso da Relação de Convocação para Entrevista                 | 07/10/2024                                  |
| <b>Entrevista Técnica/ comportamental Individual e/ou Atividade em Grupo</b> | <b>14 e 15/10/2024</b>                      |
| Divulgação do Quadro de Notas Final  | Datas a serem<br>definidas e<br>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, 19 de setembro de 2024.