



Serviço Social do Comércio
do Rio Grande do Norte



ANEXO II DO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PROCESSO SELETIVO Nº 39/2025

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)

Vaga: 01

Forma de Contratação: Prazo Indeterminado

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

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\$ 1.807,52

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 | Casa do Comércio |
| 3ª Etapa | Prova Escrita | SESC CIDADE ALTA |
| 4ª Etapa | Entrevista Técnica/ Comportamental Individual | Casa do Comércio |

3. 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) e 1 questão discursiva (valendo 10,0) | 3h | 29/01/2026 | Sesc Cidade Alta - R. Coronel Bezerra, 33 – Cidade Alta, Natal - RN, 59025-070 |

4. CONTEÚDO DA PROVA:

- Língua Portuguesa;
- Matemática e Raciocínio Lógico;
- Informática;
- 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. CRONOGRAMA:

| | Período |
|--|--------------------------------------|
| Divulgação da vaga no site e nas mídias | 01/12/2025 |
| Prazo para envio dos currículos | 01/12 até 08/12/2025 |
| Divulgação da Relação de Convocação para Prova | 26/01/2026 |
| Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prova | 27/01/2026 |
| Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos | 28/01/2026 |
| Aplicação da Prova Escrita | 29/01/2026 |
| Divulgação Gabarito Oficial Preliminar | 29/01/2026 |
| Prazo para Interpor Recurso da Prova | 30/01/2026 até às 12h |
| Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos | 30/01/2026 |
| Divulgação do Gabarito Oficial Definitivo | 30/01/2026 |
| Divulgação do Quadro de Notas | 03/02/2026 |
| Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas | 04/02/2026 |
| Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos | 05/02/2026 |
| Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista | 05/02/2026 |
| Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Entrevista | 06/02/2026 até 12h |
| Resposta do Recurso da Relação de Convocação para Entrevista | 06/02/2026 |
| Entrevista Técnica/ Comportamental Individual | 09,10 e 11/02/2026 |
| 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, 28 de janeiro de 2026.