



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	03/02/2026	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
<b>Aplicação da Prova Escrita</b>	<b>29/01/2026</b>
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
<b>Entrevista Técnica/ Comportamental Individual</b>	<b>09,10 e 11/02/2026</b>
Divulgação do Quadro de Notas Final	
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, 26 de janeiro de 2026.