Serviço Social do Comércio
do Rio Grande do Norte

ANEXO II DO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO
PROCESSO SELETIVO Nº 38/2026

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: Analista II / Função: Analista de Reservas (Natal e Grande Natal) – Regime hotelaria
Vaga: 01
Forma de Contratação: Prazo Indeterminado.
Pré-requisitos: Ensino Superior Completo (Administração, Turismo e Hotelaria); desejável Curso de Técnicas de Negociação e Vendas; conhecimento em atividades de reservas e rotinas administrativas; Conhecimento técnico em qualidade no atendimento; Experiência na área de Hotelaria; Informática Intermediária (Office e Sistemas Operacionais).Executar atividades do setor de reservas, mediante atendimento, orientação e negociação com o cliente, controlando fluxo e buscando sempre a maximização da ocupação e receita do Sesc Enseada Praia Hotel Fornecer informações sobre serviços do Hotel, tarifas e disponibilidade de ocupação, bem como orientações turísticas, quando necessário; Planejar e controlar o fluxo de ocupação, registrando a previsão diária, modificando dados, cancelando reservas individuais ou de grupos. Possuir disponibilidade de horário, para viagens e para escalas aos finais de semana quando necessário.
Missão da função: Executar atividades do setor de reservas, mediante atendimento, orientação e negociação com o cliente, controlando fluxo e buscando sempre a maximização da ocupação e receita do Sesc Enseada Praia Hotel.

Tarefas inerentes a função:

- Analisar, controlar e dar suporte as atividades da sua área de atuação;
- Elaborar ofícios, despachos, memorandos, projetos e documentos técnicos;
- Alimentar os sistemas e banco de dados de acompanhamento das atividades inerentes a sua área, fornecendo subsídios para a elaboração de relatórios e tomada de decisões institucionais;
- Identificar e solicitar estrutura e materiais necessários para executar as atividades de sua responsabilidade;
- Contribuir para a redução dos impactos ambientais em sua área de atuação;
- Cumprir suas atribuições atendendo às regras e diretrizes de segurança do trabalho, de forma a reduzir os riscos de acidente e doenças ocupacionais;
- Contribuir para o cumprimento da Política de Sustentabilidade do Sesc Enseada Praia Hotel;
- Participar de projetos institucionais, podendo atuar como membro de equipe de projeto, Scrum, PO e PMO;
- Agir para o atendimento às necessidades das partes interessadas impactadas por suas atividades;
- Fornecer informações sobre serviços do Hotel, tarifas e disponibilidade de ocupação, bem

como orientações turísticas, quando necessário;

- Planejar e controlar o fluxo de ocupação, registrando a previsão diária, modificando dados, cancelando reservas individuais ou de grupos;
- Realizar o atendimento de ligações destinadas ao setor de reservas;
- Verificar e encaminhar e-mails de solicitações de reservas;
- Atender, orientar e negociar tarifas junto ao cliente;
- Efetuar a confirmação de reservas e geração de documentação suporte;
- Acompanhar e controlar o pagamento de pré-reservas, mediante conciliação bancária;
- Executar o lançamento de pré-pagamento no sistema operacional do Hotel;
- Emitir notas fiscais relativas às despesas com hospedagem e alimentação, quando couber;
- Emitir comunicado interno sobre peculiaridade de hóspedes ou serviços do Hotel;
- Realizar o suporte de informações junto ao setor de recepção;
- Acompanhar a hospedagem do cliente;
- Realizar o acompanhamento e exposição de visitas técnicas, quando necessário;
- Substituir o recepcionista, quando necessário;
- Auxiliar nas atividades administrativas de rotina do Sesc Enseada Praia Hotel, quando necessário;
- Encaminhar solicitações, reclamações ou sugestões de hóspedes para o setor competente;
- Executar outras atribuições inerentes ao cargo.

Definição das Competências:

Conhecimentos
Conhecimento em atividades de reservas e rotinas administrativas
Conhecimento técnico em qualidade no atendimento
Experiência na área de Hotelaria
Informática Intermediária (Office e Sistemas Operacionais)

Habilidades
Comunicação
Negociação e Vendas
Flexibilidade

Atitudes
Atitude Sustentável
Autogestão
Colaboração
Foco em Resultado
Foco no Cliente
Inovação
Inteligência Emocional
Pensamento e Atitude Ágil e Digital

Carga Horária: 42h semanais
Salário: R$ 3.285,23
Benefícios: 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. CONTEÚDO DA PROVA:

- Gestão de Reservas e Rotinas Hoteleiras;
- Gestão da Ocupação e Receitas Hoteleiras;
- Atendimento ao Cliente, Negociação e Vendas;
- Administração e Informática Aplicada à Hotelaria;
- Turismo Social e Conhecimentos Institucionais;
- Ética, Legislação e Procedimentos de Hospedagem.

4. RESUMO DAS INFORMAÇÕES:

Cargo/ Função	Tipo de Prova	Nº de questões	Duração	Data	Local da prova
Analista II/ Analista de Reservas	Objetiva	10 questões objetivas (valendo 1,0 ponto cada)	2h	17/11/2026	Sesc Cidade Alta – R. Cel. Bezerra, 33 - Cidade Alta, Natal - RN.

5. CRONOGRAMA:

	Período
Divulgação da vaga no site e nas mídias	05/11/2026
Prazo para envio dos currículos	05/11/2026 à 11/11/2026
Divulgação da Relação de Convocação para Prova	13/11/2026
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prova	16/11/2026 até 12h
Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos	16/11/2026
Aplicação da Prova Escrita	**17/11/2026**
Divulgação do Gabarito Preliminar	17/11/2026
Prazo para Interpor Recurso da Prova	18/11/2026
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	19/11/2026
Divulgação do Gabarito Definitivo	19/11/2026
Divulgação do Quadro de Notas	19/11/2026
Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas	20/11/2026

Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	23/11/2026
Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista	23/11/2026
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Entrevista	24/11/2026 até 12h
Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos	24/11/2026
Entrevista Técnica/ comportamental Individual	**25/11/2026**
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, 13 de novembro de 2026.