



COMUNICADO DE ABERTURA DO PROCESSO SELETIVO Nº 40/2022 OPERADOR DE TELEMARKETING

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/DF, mediante as condições estipuladas neste Comunicado, em conformidade com a Resolução Senac 1018/2015, informa a realização do **Processo Seletivo** destinado ao preenchimento de vaga em cargo de Operador de Telemarketing descrito no item 2, bem como para aproveitamento posterior, dentro do prazo de validade de 01 (um) ano, prorrogável, a critério do Senac-AR/DF, por igual período, a contar da data da divulgação do resultado final com a classificação dos candidatos.

1. DAS CONDIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Senac-AR/DF – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, é instituição de direito privado e suas contratações são realizadas pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. A realização do presente processo seletivo não se configura, em qualquer hipótese como concurso público, bem como a aprovação do candidato em todas as Etapas do processo não obriga o Senac à sua contratação, nos termos do item 8.7 do presente Comunicado.

1.2. A admissão de empregado no Senac-AR/DF, cuja autorização é de competência do Presidente, será pelo prazo de experiência de até 45 (quarenta e cinco) dias, nos termos da Legislação Trabalhista, podendo tornar-se por prazo indeterminado, em caso de avaliação positiva do empregado.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A VAGA

Cargo: Operador de Telemarketing

Número de Vagas: 01 + Cadastro Reserva.

Local de lotação: Senac-AR/DF – Brasília – DF.

Requisitos Obrigatórios da Função (Eliminatórios):

Escolaridade mínima: Certificado de nível médio completo.

Experiência Profissional: Experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses com atendimento telefônico e ao cliente.

Requisitos Obrigatórios: Certificado de conclusão de curso de informática básica (Pacote Office).

Conhecimentos Necessários: Boa comunicação verbal e escrita, conhecimento em informática e noções de vendas.

Observação: Serão consideradas experiências profissionais cópias da Carteira de Trabalho e/ou declaração da empresa informando o período efetivamente trabalhado (dia, mês e ano de entrada e saída), bem como a descrição das atividades, desde que sejam compatíveis com as atividades

do cargo para o qual concorrem. A declaração deverá ser emitida em papel timbrado, contendo o CNPJ e identificação do responsável da Empresa (com nome, número do CPF e cargo).

Habilidades Desejadas:

- Princípios éticos;
- Confiança;
- Atitude positiva;
- Motivação;
- Trabalho em equipe;
- Organização e gestão do tempo;
- Capacidade de trabalhar sob pressão;
- Comunicação;
- Flexibilidade;
- Iniciativa;
- Criatividade.

Descrição das atividades do cargo:

- Prestar atendimento telefônico;
- Sanar dúvidas de clientes e registrar ligações em sistema interno; subsidiar, acompanhar e prestar informações para auditorias internas e externas;
- Prospectar clientes;
- Prestar informações ao público, acerca de produtos e serviços;
- Realizar venda e pós-venda de produtos e serviços;
- Oferecer soluções referentes às demandas dos clientes;
- Seguir roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes;
- Comunicar defeitos encontrados nas instalações e/ou nos equipamentos;
- Cumprir as normas de Segurança do Trabalho;
- Executar outras tarefas compatíveis com as previstas no cargo e/ou de acordo com as particularidades ou necessidades do local de trabalho.

Salário: R\$ 2.457,00 (Dois mil, quatrocentos e cinquenta e sete reais)

Carga Horária: 30h semanais.

Benefícios:

- ✦ Vale Transporte (nos termos da Lei 7.418/85 e seu regulamento, Decreto 95.247/87);
- ✦ Assistência Médica (opcional - com participação financeira do empregado);
- ✦ Auxílio Creche;
- ✦ Auxílio Alimentação (opcional - com participação financeira do empregado);
- ✦ Seguro de Vida em Grupo;
- ✦ Auxílio Funeral
- ✦ Credenciamento no Sesc na modalidade Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DO PROCESSO SELETIVO

3.1. Ex-empregado do Senac-AR/DF somente poderá participar do processo seletivo se preencher, cumulativamente, todas as seguintes condições:

- a) não ter sido demitido por justa causa, nos termos do art. 482 da CLT;
- b) não ter sido demitido nos últimos 90 (noventa) dias, nos termos do Art. 2º da portaria MTB Nº 384/92;
- c) não ter aderido à programas de incentivo a demissões nas administrações nacionais do Senac, Sesc ou CNC, e não ser beneficiário de plano de previdência complementar privada concedido por essas Instituições;
- d) não ter sido dispensado durante o contrato de experiência, por inadequação apurada em procedimento de avaliação de período experimental, na mesma área de atuação do cargo deste comunicado;
- e) não poderão ser admitidos como empregados do Senac-AR/DF parentes até o terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) do Presidente, ou dos membros, efetivos e suplentes, do Conselho Nacional e do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Regionais do Senac ou do Sesc, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados.

A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes de empregados dos órgãos do Senac ou do Sesc. (art. 44, do Decreto 61.843, de 5 de dezembro de 1967).

Consideram-se parentes consanguíneos: pais, filhos, avós, netos, bisavós, bisnetos, irmãos, tios e sobrinhos; consideram-se parentes por afinidade para fins deste Comunicado de Abertura de Processo Seletivo: cônjuge, companheiro, sogros, genros, noras, madrasta, padrasto, enteados, avós, netos, bisavós e bisnetos do cônjuge ou do companheiro, cunhados, tios e sobrinhos do cônjuge ou do companheiro.

3.2. Poderão se inscrever para participar do presente Processo Seletivo os empregados do Senac-AR/DF que tenham interesse nas vagas oferecidas, desde que preencham todos os requisitos obrigatórios exigidos para a função descritos no item 2.

3.3. Todos os processos seletivos do SENAC-AR/DF são extensivos às pessoas com deficiência (PCDs), assim entendidas aquelas que se enquadram nas categorias discriminadas no Decreto Federal nº 5.296/2004 e suas alterações.

3.4. O candidato que necessitar de atendimento diferenciado para a realização da prova deverá, no ato da sua inscrição, indicar o tipo de necessidade especial via e-mail para processoseletivo@df.senac.br.

3.4.1. A solicitação será indeferida, caso o recebimento do requerimento ocorra após o prazo estipulado no subitem 3.4.

3.4.2. A solicitação de condições especiais será atendida, segundo os critérios de viabilidade e de razoabilidade.

3.4.3. Os candidatos deverão ter idade mínima de 18 anos completos no ato da inscrição.

4. DAS INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

4.1. Prazo de inscrição: 27 de setembro a 03 de outubro de 2022, até às 23h59min.

4.2. O Senac-AR/DF se reserva o direito de excluir do processo seletivo o candidato que prestar declaração falsa, inexata ou, ainda, que não satisfaça a todas as condições estabelecidas neste documento, mesmo que o fato seja constatado posteriormente.

4.3. O Senac-AR/DF se reserva o direito de realizar diligências que julgar necessárias para verificar a veracidade dos documentos e das informações prestadas pelos candidatos.

- 4.4. O Senac-AR/DF não se responsabilizará pelo preenchimento incorreto e/ou incompleto do cadastro de currículo.
- 4.5. O Senac-AR/DF não se responsabiliza por inscrição não realizada por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas e congestionamento das linhas de comunicação, problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem a conclusão da inscrição.
- 4.6. Ao cadastrar o currículo, o candidato assume a responsabilidade pela veracidade dos dados informados.
- 4.7. Na etapa análise curricular serão consideradas as informações cadastradas no currículo durante o prazo de inscrição; as alterações realizadas após o prazo previsto serão desconsideradas.
- 4.8. O não alcance dos pré-requisitos e da pontuação mínima exigida, bem como atraso ou ausência nos dias e horários agendados para a avaliação, implica na imediata desclassificação e eliminação do candidato do processo, independente da fase em que se encontre.
- 4.9. Por necessidade institucional, este processo seletivo poderá ser interrompido em qualquer uma das etapas, a critério do Senac-AR/DF.
- 4.10. Os candidatos aprovados no Processo Seletivo poderão ser contratados para trabalhar em qualquer uma das Unidades de Serviço do Senac-AR/DF ou em outros locais onde existam atendimento realizados pela Instituição, para a função em questão.
- 4.11. Serão aplicados dois ou mais procedimentos para seleção do candidato, tais como: análise curricular, provas de conhecimentos, provas técnicas, provas práticas, testes, dinâmicas de grupos e entrevistas com os candidatos que atingirem a maior média nas etapas. Os candidatos que permanecerem em banco poderão ser convidados a prosseguirem no processo seletivo quando da necessidade da Instituição.

5. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

O processo seletivo obedecerá às etapas, a saber:

5.1. Etapa 1 – Cadastro do Currículo e Preenchimento e envio do Formulário / Ficha Obrigatória (etapa eliminatória)

5.1.1. Compreende o preenchimento do currículo padrão disponível no site <https://dfsenac.empregare.com/pt-br/vagas>

5.2. Etapa 2 – Etapa Técnica (etapa eliminatória e classificatória)

5.2.1. Esta etapa consiste na realização de testes práticos que serão aplicados de acordo com as exigências de cada cargo. O candidato será avaliado acerca do perfil profissional exigido para o cargo que estiver concorrendo.

5.2.2. Estarão habilitados os candidatos que atingirem pontuação igual ou superior a 06(seis) pontos na etapa.

5.2.3. Na hipótese excepcional de haver um número de candidatos igual ou inferior a 5(cinco), por vaga, aprovados na etapa de Prova Prática, poderá a critério do Senac-AR/DF, ser procedida a redução da pontuação mínima de 6(seis) para 5(cinco), a fim de ampliar a concorrência.

5.2.4. Se houver anulação de questão da prova, a pontuação correspondente será atribuída a todos os candidatos.

5.2.5. A etapa técnica consiste na realização de avaliações objetivas on-line que irá avaliar os conhecimentos técnicos do candidato. Esta etapa terá a pontuação máxima de 10(dez) pontos, terá dia e horário pré-agendados.

5.3. Etapa 3 - Análise Curricular e de Requisitos (etapa classificatória)

5.3.1. Serão convocados para realização desta etapa, os **10 (dez) primeiros candidatos** que atingirem a maior pontuação na 2ª Etapa (Etapa técnica), respeitada a ordem de classificação dos candidatos.

5.3.2. Serão considerados na análise curricular os seguintes itens: escolaridade, experiência profissional, certificações (quando houver), mencionados no item 2 deste comunicado.

5.3.3. Currículos ou documentos comprobatórios com informações incompletas ou confusas ocasionarão a desclassificação do candidato. Todas as informações relativas aos requisitos da vaga, mencionados neste Comunicado, devem ser apresentadas de forma explícita no currículo e na documentação encaminhada para a comprovação (quando solicitado).

5.3.4. Serão consideradas apenas as informações entregue de toda a documentação comprobatória.

5.3.5. A análise entre a compatibilidade do currículo e o perfil da vaga obedecerá a critérios próprios do Senac-AR/DF, conforme parâmetros prévios internamente estabelecidos.

5.4. Etapa 4 – Entrevista Técnica e Comportamental (etapa eliminatória e classificatória)

5.4.1. Objetiva-se com essa etapa possibilitar um maior conhecimento do candidato, com levantamento de informações que permitam a avaliação da adequação e aderência das características e experiências requeridas, bem como do nível de domínio das competências técnicas e comportamentais exigidas para o cargo, por meio de Avaliação Individual Técnica e Avaliação Individual Comportamental e/ou dinâmicas de grupo.

5.4.2. A Avaliação Individual Comportamental será realizada por um profissional da área de Recursos Humanos e a Avaliação Individual Técnica pelo gestor imediato e/ou mediato da área Requisitante.

5.4.3. Para cada avaliação será atribuída a pontuação de 0 a 10 (zero a dez).

5.4.4. Estarão habilitados os candidatos que atingirem pontuação igual ou superior a 06(seis) pontos.

5.4.5. Na avaliação individual, os candidatos deverão apresentar os documentos que comprovam os requisitos obrigatórios e as condições de participação, para que sejam validados pelo Senac. A não apresentação de qualquer dos documentos exigidos e o não atendimento das condições de participação definidas no Comunicado serão causas de eliminação do mesmo.

*** Atenção: A Entrevista Técnica poderá ser realizada on-line. O acesso à internet, necessário para a participação nesta etapa, é de total responsabilidade do candidato.**

Poderão ocorrer mais de uma avaliação em cada etapa e/ou exclusão de etapas no Processo Seletivo, conforme necessidades evidenciadas no decorrer da seleção.

6. DA APROVAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

6.1. Para fim de *ranking* (posicionamento) de classificação, fica estabelecida a média igual ou superior a 06(seis) pontos como a classificação final para cada candidato.

6.2. Após todas as etapas concluídas, caso haja dois ou mais candidatos com a mesma pontuação final, serão observados, em ordem crescente, os seguintes critérios para desempate:

- a) Maior pontuação na etapa de Prova Prática;
- b) Maior pontuação na média das etapas de Avaliação Individual Comportamental e Técnica;
- c) Maior tempo de experiência no cargo;
- d) Maior nível de escolaridade.

7. DO ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

7.1. O candidato que desejar esclarecer dúvidas referente ao resultado da Prova de Conhecimentos Técnicos e Prova Prática deverá encaminhar um e-mail para processoseletivo@df.senac.br em até 1 dia após a divulgação do resultado.

7.2. Não serão aceitos esclarecimento de dúvidas após o prazo estipulado ou entregues de qualquer outra forma que não seja o estabelecido no item 7.1 deste Comunicado.

8. DO APROVEITAMENTO DOS CANDIDATOS CLASSIFICADOS

8.1. O candidato que ocupar cargo, emprego ou função pública deverá apresentar, para fins de admissão, autorização prévia do titular do respectivo ministério ou autoridade correspondente e demonstrar a compatibilidade entre carga horária de trabalho a ser assumida no Senac e a do seu cargo, emprego ou função pública.

8.2. Quando do aproveitamento de candidatos classificados no processo seletivo, poderá, a critério do Senac-AR/DF, ser realizada nova avaliação individual técnica e comportamental, podendo resultar em nova classificação dos candidatos, caso haja alteração do gestor imediato e/ou mediato da área requisitante ou a vaga seja destinada a área de atuação distinta do processo seletivo original.

8.3. Na hipótese de inexistência de candidatos habilitados em qualquer das etapas do processo seletivo, poderá a critério do Senac-AR/DF, ser publicada a reabertura do Processo Seletivo.

8.4. A aprovação em todas as etapas do processo seletivo, incluindo a realização de exames psicológicos e médicos pré-admissionais, não gera compromisso de contratação por parte do Senac-AR/DF.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1.** A participação do candidato no processo seletivo implicará no seu pleno conhecimento e aceitação das normas e condições estabelecidas neste comunicado, das quais não poderá alegar desconhecimento, sendo, igualmente, de sua responsabilidade o acompanhamento das informações, que serão divulgadas exclusivamente no endereço eletrônico: <https://dfsenac.empregare.com/pt-br/vagas>
- 9.2.** É de responsabilidade do candidato acompanhar diariamente todas as informações das etapas do Processo Seletivo, que poderão ser acessadas pela plataforma Empregare e/ou e-mail cadastrado. Ao final do período de inscrições, as orientações e demais informações para a avaliação serão publicadas aos inscritos, por meio da plataforma Empregare e/ou encaminhadas aos e-mails cadastrados.
- 9.3.** Os candidatos terão o prazo máximo de 2(dois) dias úteis, contados da data da convocação, para apresentarem cópias com originais para conferência ou ainda, para manifestarem sobre aceitar ou desistir da contratação. No caso de renúncia à convocação, o candidato passa a se posicionar em último lugar na lista dos aprovados, aguardando nova convocação, que poderá ou não se efetivar dentro do prazo de validade do processo seletivo. A ordem da lista de renúncia observará a ordem de classificação e da necessidade do Senac-AR/DF.
- 9.4.** Somente será permitida a participação na prova/avaliação, na respectiva data, horário e local, conforme divulgado no endereço eletrônico: <https://dfsenac.empregare.com/pt-br/vagas>
- 9.5.** Estarão automaticamente eliminados os candidatos que não comparecerem em qualquer das etapas do processo seletivo.
- 9.6.** Poderá haver segunda chamada ou repetição de provas/avaliações para casos excepcionais.
- 9.7.** Não será permitida a entrada de candidatos que estejam trajando bermuda, short, roupas de banho e chinelos.
- 9.8.** Serão considerados somente documentos de identidade originais com foto.
- 9.8.1.** Não serão aceitos como documentos de identidade: certidões de nascimento, CPF, títulos eleitorais, carteira nacional de habilitação (modelo sem foto), carteiras de estudante, carteiras funcionais sem valor de identidade, nem documentos ilegíveis, não identificáveis e/ou danificados.
- 9.8.2.** Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar, no dia de realização das provas, documento de identidade original, por motivo de perda, roubo ou furto, deverá ser apresentado documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido há, no máximo, 90(noventa) dias.
- 9.9.** É de total responsabilidade do candidato o custeio de despesas com deslocamento, acomodação e alimentação, na ocasião de sua participação nas diversas etapas do processo seletivo.

VITOR DE ABREU CORRÊA

Diretor Regional, interino

Senac-AR/DF