AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO — Nº 11/2026
EXTERNO

Assistente I – Suporte On-line – Jurisdição: Natal/RN

1. Sobre a vaga:

No Senac RN, acreditamos que pessoas movem transformações. Por isso, estamos buscando um(a) **Assistente de Suporte On-line** que queira somar com a gente nessa jornada de inovação e impacto. Se você se interessa por desafios, gosta de aprender, aqui é o seu lugar.

2. O que você vai fazer no dia a dia:

- Atender clientes internos e externos da Instituição, fornecendo informações de acordo com as suas necessidades;
- Elaborar ofícios, despachos, memorandos, quando se fizer necessário;
- Alimentar os sistemas, planilhas e aplicativos necessários ao funcionamento da área;
- Levantar e consolidar dados da sua área de atuação;
- Participar de projetos institucionais, podendo atuar como membro de equipe de projeto, Scrum, PO e PMO;
- Prestar suporte presencial ou remoto aos alunos e colaboradores, esclarecendo dúvidas técnicas relativas aos ambientes virtuais de aprendizagem, sistemas acadêmicos, equipamentos e ferramentas de apoio ao ensino;
- Acompanhar e registrar atendimentos realizados, solucionando ou encaminhando adequadamente as demandas aos setores que competem, retornando com a solução encontrada;
- Promover a usabilidade e orientar sobre melhores práticas de acesso e uso das plataformas institucionais;
- Realizar atendimento aos alunos e clientes, orientando quanto ao uso de tecnologias educacionais;
- Acompanhar, controlar e supervisionar os estagiários no cumprimento de atividades relacionadas à execução de ações planejadas, em conformidade com as normas gerais pré-determinadas, identificando possíveis falhas, desvios de ações e pontos de melhoria, repassando para o Especialista da Área.
- Identificar as necessidades dos usuários e orientar quanto aos processos e atividades inerentes ao uso das tecnologias na educação;
- Monitorar chamados do suporte online;
- Fornecer o suporte nos procedimentos e funcionalidades de aplicativos e plataformas EAD;
- Agendar exames de certificação conforme demanda e disponibilidade dos candidatos e do sistema Certificações;
- Preparar o ambiente presencial ou virtual de aplicação, verificando equipamentos, conexão e demais requisitos técnicos obrigatórios;

- Aplicar exames de certificação respeitando todos os critérios de segurança e sigilo definidos pela Certificadora;
- Fiscalizar a realização dos exames, garantindo a integridade do processo e coibindo quaisquer tentativas de fraude;
- Registrar e reportar eventuais ocorrências à coordenação e, quando necessário, à própria Certificadora;
- Manter-se atualizado quanto às diretrizes, normas e atualizações da Certificadora para atuação como Proctor autorizado.
- Fornecer o suporte operacional e administrativo junto ao setor de tecnologia educacional;
- Executar o processo de registro das atividades desenvolvidas;
- Apoiar a realização do Monitoramento de conformidade dos ambientes de aprendizagem
- Executar outras atribuições inerentes ao cargo.

3. Requisitos necessários para você se candidatar para a vaga:

- Ensino Superior em andamento.
- Conhecimento de Inglês Técnico (inglês para TI e Plataformas).
- Conhecimentos em Ferramentas de Suporte e Atendimento ao Cliente;
- Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA);
- Tecnologias Educacionais;
- Inteligência artificial;
- Suporte a Infraestrutura de Redes.
- Conhecimento em rotinas administrativas;
- Desejável Informática Avançada (Office e Sistemas
- Desejável Conhecimento em ambientes virtuais de aprendizagem;
- Experiência em transmissões ao vivo e videoconferências (plataformas Teams, Meet, Zoom etc.);
- Monitoramento e suporte a infraestrutura de redes, sistemas web e aplicações, atuando na análise e reporte de incidentes, falhas e demandas dos usuários;
- Desejável experiência prévia com aplicação de exames ou suporte educacional.
- Proatividade e atenção aos detalhes;
- Comunicação eficaz;
- Adaptabilidade e flexibilidade;
- Organização e gestão do tempo
- Capacidade de resolução de problemas.

IMPORTANTE!

Você deve preencher o perfil da plataforma de inscrição com suas experiências adequadas para a vaga e anexar apenas as comprovações (escolaridade e experiências

de atuação) dos requisitos em PDF. Não vai deixar essa oportunidade passar por não enviar as informações corretamente, né?

4. Local e mais informações sobre a vaga:

Local: Natal/RN

Carga horária: 40h

Salário: R$ 1.888,86

Vagas: 01

Contrato por tempo indeterminado

5. Nossos benefícios:

- Vale Transporte
- Cartão Alimentação
- Assistência Médica após período de experiência
- Auxílio Creche
- Cartão Sesc (Assistência Odontológica, alimentação Sesc, esporte)
- Massoterapia para relaxar no seu dia a dia dentro da empresa
- Ambientes de descompressão
- Desconto nos cursos do portfólio Senac RN
- Programa Bolsista em um dos cursos do portfólio Senac RN

6. Nossa missão e valores:

Nossa missão é educar para o trabalho, de forma inovadora e inclusiva, em atividades do comércio de bens, serviços e turismo. Além disso, o Senac RN respeita a diversidade, preza pela ética e sustentabilidade e promove a inovação e transformação social. Se você quer fazer parte dessa cultura, vem com a gente!

7. Etapas do processo seletivo:

- Análise curricular
- Prova de Conhecimentos
- Entrevista

IMPORTANTE!

Não entramos em contato para informar sobre as etapas, dias e horários, a comunicação

é feita pelas publicações no site. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar, diariamente, por meio do site Trabalhe Conosco.

8. **Como participar:**

As inscrições são gratuitas e vão de **30/09/2026 a 05/10/2026.**

Cadastre seu currículo no link: http://curriculoweb.rn.senac.br

9. **Recomendamos leitura do AVISO NA ÍNTEGRA para mais informações sobre como se inscrever e detalhes das etapas do processo seletivo.**

10. **Cronograma:**

CRONOGRAMA	
ABERTURA	**Previsão**
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	**30/09/2026**
CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA	**Previsão**
Período de Candidatura	**30/09/2026 a 05/10/2026**
1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR	**Previsão**
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	**06/10/2026 a 08/10/2026**
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	**09/10/2026**
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículos	**12/10/2026**
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículos	**13/10/2026**
2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTOS	**Previsão**
Divulgação do local e Convocação para a Prova de Conhecimentos	A definir
Realização da Prova de Conhecimentos	A definir
Divulgação preliminar do Resultado de Conhecimentos	A definir
Recebimento de Recursos referente a Prova de Conhecimentos	A definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova de Conhecimentos	A definir
3ª ETAPA: ENTREVISTA	**Previsão**
Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	A definir
Realização da Etapa de Entrevista	A definir
Divulgação preliminar do Resultado da Entrevista	A definir
Recebimento de Recursos referente a Entrevista	A definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Entrevista	A definir

RESULTADO FINAL	Previsão
Divulgação do Resultado Final	A definir

Natal/RN, 30 de setembro de 2026

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas