



## AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO – Nº 05/2025

### EXTERNO

#### 1. DO(S) CARGO(S).

CARGO/FUNÇÃO	Assistente II – Comercial Jurisdição: Natal			
ESCOLARIDADE e PRE-REQUISITOS (a serem comprovados no ato da inscrição)	Possuir Ensino Superior em andamento. Possuir experiência profissional com ativo de vendas, captação, prospecção e atendimento ao cliente, preferencialmente em empresas de segmento educacional e/ou serviços em geral). Possuir conhecimento em formação de preço e conhecimento intermediário em informática (Pacote office e sistemas operacionais). Ter comunicação clara e objetiva e bom relacionamento interpessoal. Desejável curso em técnicas de vendas, negociação e relacionamento com o cliente.  *Incluir comprovações de todas as informações de cursos e atividades profissionais.			
VAGA	CARGA HORÁRIA (Semanal)	REMUNERAÇÃO	JURISDIÇÃO	ETAPAS
01	40h	R\$ 1.906,88	Senac RN Natal	Análise Curricular  Prova de Conhecimentos  Entrevista

#### **SÍNTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:**

- ⇒ Conhecer o portfólio de produtos em oferta pelo Senac RN;
- ⇒ Realizar o atendimento ao cliente, relacionado à programação de cursos fornecidos pelo Senac;
- ⇒ Executar atividades externas para captação de novos clientes ou de fidelização de clientes existentes;
- ⇒ Prospectar novos clientes;
- ⇒ Executar vendas internas e externas ao ambiente de trabalho;
- ⇒ Acompanhar matrículas e relatório de vendas;
- ⇒ Apoiar a área corporativa nas ações de vendas, quando necessário;
- ⇒ Alimentar e acompanhar 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;
- ⇒ Executar e efetivar o processo de matrículas de cursos disponíveis no sistema;
- ⇒ Preencher e encaminhar requerimentos referentes a processos de transferência de CEP, remanejamento de turmas, cancelamento de matrículas e aproveitamento de estudos;
- ⇒ Prestar informações relativas aos cursos oferecidos pelo Senac;
- ⇒ Realizar o processo de emissão, entrega, organização e arquivo de contratos oriundos de matrículas de cursos;
- ⇒ Consolidar documentação referente a cursos técnicos e encaminhar a Secretaria Escolar Geral para emissão de Diplomas;
- ⇒ Executar o processo de protocolo, arquivo, conservação e guarda de documentos relativos à vida escolar do aluno;
- ⇒ Executar o procedimento de recebimento, organização e encaminhamento



- dedocumentos para o setor competente;
- ⇒ Executar atividades de divulgação interna e externa dos cursos fornecidos pelo Senac;
- ⇒ Consultar SPC-Serasa para matrícula presencial ou EAD;
- ⇒ Receber numerários oriundos da efetivação de matrículas;
- ⇒ Realizar inclusão de alunos nos sistemas do Senac;
- ⇒ Executar o processo de abertura e fechamento de caixa;
- ⇒ Realizar dispensa de unidades curriculares no aproveitamento após requerimento preenchido e deferido pelo Setor pedagógico;
- ⇒ Negociar com os clientes a transferência de horários e cursos, caso não ocorra o preenchimento de turmas;
- ⇒ Informar aos alunos das turmas adiadas sobre novas datas e turmas canceladas;
- ⇒ Orientar e encaminhar os alunos para a realização do teste de nivelamento e/ou informática;
- ⇒ Realizar o requerimento de segundas chamadas de provas, protocolando e encaminhando para o Setor pedagógico;
- ⇒ Recebimento das contas a pagar e encaminhamento para o setor competente;
- ⇒ Participar de ações de divulgação dos cursos da Instituição, como eventos, feiras, congressos, dentre outros;
- ⇒ Executar outras atribuições inerentes ao cargo.

**Esta contratação será por prazo indeterminado.**

**Benefícios:**

Vale Transporte (nos termos da Lei nº 7.418/85 e seu regulamento, Decreto nº 95.247/87), Assistência Médica (opção do empregado, com sua participação financeira, após o período de experiência), Cartão Sesc, Auxílio Creche e Auxílio Alimentação em conformidade com legislação vigente.

**ANEXO: Regras à participação no recrutamento e seleção, parte integrante deste documento, embora não transcrito. Anexo II – Aviso na Integra.**

## 2. DAS INSCRIÇÕES

2.1 As inscrições dos candidatos serão gratuitas e deverão ser realizadas, **exclusivamente**, por meio de cadastro de **a partir das 14h do dia 20 de maio de 2025, até às 17h do dia 26 de maio de 2025**, observando o horário oficial local.

2.2 As inscrições serão realizadas exclusivamente via internet, por intermédio de cadastro de currículo e anexo de documentos comprobatórios (quando solicitados no pré-requisito da vaga), de acordo com os seguintes procedimentos:

2.3 Os candidatos interessados deverão cadastrar seu currículo através do link <http://curriculoweb.rn.senac.br> **realizando a candidatura no cargo de interesse**. Caso não ocorra a candidatura o mesmo será desconsiderado.

2.4 O candidato, antes de realizar sua inscrição, deverá se certificar de que preenche todos os requisitos mínimos para o cargo pretendido.

2.5 O Senac RN disponibiliza no site o tutorial para cadastro de currículos e inscrição na vaga.

## 3. DA SELEÇÃO.

3.1 Na seleção estabelecida neste Aviso, serão analisadas e avaliadas as competências dos candidatos, considerando as etapas estabelecidas no item “DOS CARGOS”, para cada cargo.

3.2 O processo seletivo será conduzido pela Núcleo de Gestão de Pessoas e todas as suas etapas terão o caráter eliminatório e classificatório, excetuando-se as etapas de Entrevistas, Dinâmicas e Prova Prática que terão caráter, apenas, classificatório, levando em consideração a nota de corte estabelecida neste Aviso que é de 7,0 pontos.



3.3 É de inteira responsabilidade do candidato, acompanhar, **diariamente**, todas as etapas referente ao processo seletivo, por meio do site do Senac ([www.rn.senac.br](http://www.rn.senac.br)), na aba *Trabalhe Conosco*.

3.4 Serão divulgados os nomes e as médias dos candidatos que obtiverem, ou não, a aprovação em cada etapa.

3.5 A convocação ocorrerá mediante necessidade da Instituição. Poderá haver alteração da jurisdição (localidade) constante do Aviso, a critério do Senac RN.

3.6 O processo de seleção seguirá as seguintes etapas, na ordem apresentada:

**3.6.1 Análise Curricular:** Esta etapa tem como finalidade identificar os candidatos que atendem aos requisitos exigidos pela vaga. Nesta etapa serão avaliados: a experiência profissional, a escolaridade/formação exigida e as habilidades técnicas (conhecimento em softwares, certificações, idiomas e outras competências específicas que são necessárias para o cargo).

3.6.1.1 Estarão habilitados e convocados a participar da etapa seguinte somente os candidatos que preencherem todos os requisitos básicos do cargo descritos no Item “DOS CARGOS” deste Aviso. A convocação acontecerá por meio da divulgação no site <https://www.rn.senac.br/trabalhe-conosco>, ocasião em que será informado dia, horário e local para realização da próxima etapa.

**3.6.2 Prova de Conhecimento:** Objetiva avaliar o nível de competência e conhecimento técnico dos candidatos em relação aos requisitos específicos do cargo. A realização da Prova de Conhecimento terá duração máxima de 02 (duas) horas;

3.6.2.1 Na hipótese excepcional de haver um número de candidatos igual ou inferior a 5 (cinco), por Cargo/Função e jurisdição, aprovados na etapa de Prova de Conhecimento, o Senac poderá, a seu critério, proceder a redução da pontuação mínima de 7 (sete) para 6 (seis), a fim de ampliar a concorrência.

1.6.2.2 À critério do Senac RN, esta fase do processo seletivo pode assumir duas formas: uma prova escrita ou a realização de um projeto prático.

1.6.2.3 À critério do Senac RN, esta fase do processo seletivo poderá acontecer na modalidade remota e on-line. No caso da prova ser realizada online, os candidatos serão devidamente informados com antecedência.

1.6.2.4 No caso da modalidade on-line, o candidato deverá realizar seu cadastro na plataforma até às 23h59 do dia que anteceder o dia da prova. No dia da realização da prova, o candidato deverá acessar a plataforma 20 (vinte) minutos antes do início da mesma. Será dada uma tolerância de 5 (cinco) minutos após o horário estabelecido, sendo desclassificado o candidato que acessar após esse horário.

1.6.2.5 Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas em razão de atraso do candidato para acessar a sala virtual de provas.

1.6.2.6 A plataforma funciona em todos os navegadores, porém os mais indicados para realização da prova de conhecimento on-line são o Firefox ou Google Chrome.

1.6.2.7 O Senac RN não se responsabiliza por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas e congestionamento das linhas de comunicação, problemas de comunicação, problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem o acesso ou conclusão da prova de conhecimento on-line.

1.6.3 Os candidatos ao cargo, poderão fazer provas objetivas, discursivas e/ou redação de caráter eliminatório e classificatório, de acordo com o conteúdo programático descrito no quadro abaixo:



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
Gestão de Vendas: Planejamento vendas, funil de vendas,
CRM(Customer Relationship Management);
Tipos e técnicas de vendas (BANT, venda consultiva e inside sales);
Metas e indicadores de desempenho;
Marketing de relacionamento, administração da carteira de clientes, pós-venda, experiência e jornada do cliente;
Negociação: Conceitos, tipos, situações problema.;
Gestão: Gestão de processos, funções do administrador, comunicação;
Informática: Microsoft Office 365;

**3.6.4. Entrevista:** Esta etapa tem como finalidade uma compreensão mais completa do candidato, referente às suas habilidades técnicas, experiências profissionais, personalidade e adequação à empresa e ao cargo.

3.6.4.1. Os entrevistados serão avaliados com os critérios descritos abaixo:

1 – Insatisfatório; 2 – Abaixo das expectativas; 3 – Atende parcialmente às expectativas; 4 – Atende às expectativas; e 5 – Excede às expectativas.

3.6.4.2. O cálculo da nota na Entrevista será igual a soma das notas obtidas em todas as competências avaliadas, multiplicadas por dois e dividido pelo número de competências avaliadas, conforme quadro a seguir:

COMPETÊNCIAS A SEREM AVERIGUADOS DURANTE A ENTREVISTA	DESCRIÇÃO ESTABELECIDO PARA SENAC RN	PONTUAÇÃO MÁXIMA
		Assistente II – Comercial
Experiência Profissional	Momento de avaliar o tempo de experiência na função, as atividades desenvolvidas e motivo de saída do trabalho. Profissional será avaliado quanto a sua aderência do profissional a função pretendida.	
Pensamento Ágil e Digital	É a capacidade de uma pessoa em se adaptar rapidamente a mudanças, adotar tecnologias digitais e abordar problemas de forma ágil, alinhando-se com as necessidades e exigências de um ambiente de trabalho cada vez mais digital e em constante evolução.	
Inteligência Emocional	É a capacidade de uma pessoa em reconhecer, entender e gerenciar suas próprias emoções, bem como se relacionar de maneira empática e construtiva com as emoções dos outros. A inteligência emocional é uma competência importante para o sucesso interpessoal, a resolução de	
		<b>Total:</b> <u>Somatório total de pontos x2</u> Total de competências



	conflitos e o trabalho em equipe eficaz.	Valor Máx: 10,0 (dez) pontos
Foco em Resultado	É a capacidade de uma pessoa em estabelecer metas, priorizar tarefas, manter o foco e entregar resultados consistentes e de qualidade. O foco em resultado é uma competência essencial para o sucesso profissional, pois demonstra comprometimento e habilidades de execução.	
Foco no Cliente	É a capacidade de uma pessoa em compreender e atender às necessidades dos clientes de forma eficaz. Ter um foco no cliente é fundamental para o sucesso de qualquer negócio, pois demonstra uma preocupação genuína com a satisfação e fidelidade dos clientes.	
Capacidade Analítica	É a capacidade de uma pessoa analisar, interpretar informações, resolver problemas complexos e tomar decisões a partir das informadas. A capacidade analítica envolve a o raciocínio frente a informação e dados, identificar tendências, fazer conexões lógicas e aplicar métodos analíticos relevantes. É uma competência fundamental para profissionais que precisam lidar com informações complexas e tomar decisões embasadas em dados.	

3.6.4.3. Os candidatos serão avaliados através da escala de classificação e medição descrita abaixo:

ESCALA	DEFINIÇÃO	PONTUAÇÃO
Excede às expectativas	Apresenta padrão de excelência, destacando-se na apresentação de indicadores da habilidade/atitude.	5
Atende às expectativas	Apresenta indicadores de possuir a habilidade/atitude dentro do padrão definido	4
Atende parcialmente às expectativas	Apresenta indicadores de possuir a habilidade, mas abaixo do esperado.	3
Abaixo das expectativas	Apresenta os indicadores da habilidade muito aquém do esperado	2
Insatisfatório	Não apresenta indicadores da habilidade	1

3.6.4.4. Esta etapa poderá acontecer, à critério do Senac RN, de forma remota e on-line, por intermédio da Plataforma Teams, onde será encaminhado para o e-mail do candidato convocado o link para acesso no dia e horário agendados na Convocação.

3.6.4.4. A pontuação máxima para entrevista será de 10,0 (dez) pontos e 7,0 (sete) pontos como nota de corte.

3.6.4.5. Esta etapa poderá acontecer, à critério do Senac RN, de forma remota e on-line, por intermédio da Plataforma Teams, onde será encaminhado para o e-mail do candidato convocado o link para acesso no dia e horário agendados na Convocação.

3.6.4.6. A pontuação máxima para entrevista será de 10,0 (dez) pontos e 7,0 (sete) pontos



como nota de corte.

#### 4. CRONOGRAMA DAS ETAPAS:

<b>CRONOGRAMA</b>	
<b>ABERTURA</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	20/05/2025
<b>CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA</b>	<b>Previsão</b>
Período de Candidatura	20/05/2025 a 26/05/2025
<b>1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR</b>	<b>Previsão</b>
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	27/05/2025
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	28/05/2025
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículos	29/05/2025
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículos	30/05/2025
<b>2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTOS</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do local e Convocação para a Prova de Conhecimentos	À definir
Realização da Prova de Conhecimentos	À definir
Divulgação preliminar do Resultado de Conhecimentos	À definir
Recebimento de Recursos referente a Prova de Conhecimentos	À definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova de Conhecimentos	À definir
<b>3ª ETAPA: ENTREVISTA</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	À definir
Realização da Etapa de Entrevista	À definir
Divulgação preliminar do Resultado da Entrevista	À definir
Recebimento de Recursos referente a Entrevista	À definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Entrevista	À definir
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do Resultado Final	À definir

**Natal/RN, 20 de maio de 2025**

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas