



## AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO – Nº 08/2025

### EXTERNO

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

| CARGO/FUNÇÃO                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Analista I – CRM - Jurisdição: Natal |             |                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ESCOLARIDADE e PRE-REQUISITOS (a serem comprovados no ato da inscrição) | Possuir Ensino Superior Completo. Possuir experiência com operação de plataformas de CRM (ex: RD Station, Hubspot, Salesforce ou similares), construção e análise de funis de vendas e segmentações de clientes e elaboração de relatórios gerenciais e dashboards (Excel, Power BI, Google Data Studio). Possuir conhecimentos em automação de marketing, comunicação digital e nutrição de leads. Possuir noções de inbound marketing, jornada do cliente e perfil de cliente ideal (ICP). Ser uma pessoa com habilidades de comunicação e didática, além de ser proativo e flexível. |                                      |             |                                                                                                                               |
|                                                                         | <i>*Anexar documentos que comprovem todas as informações expostas sobre: cursos, formações, experiências e atividades profissionais, inclusive quanto a escolaridade. Exemplo: diplomas, certificados, carteira de trabalho, declarações, entre outros.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |             |                                                                                                                               |
| VAGA                                                                    | CARGA HORÁRIA (Semanal)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | REMUNERAÇÃO                          | JURISDIÇÃO  | ETAPAS                                                                                                                        |
| 01                                                                      | 40h                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | R\$ 2.733,70                         | Senac Natal | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Análise Curricular</li><li>2. Prova de Conhecimentos</li><li>3. Entrevista</li></ol> |

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

- ⇒ Elaborar, implantar, revisar e otimizar funis de vendas alinhados à jornada do cliente e aos objetivos e metas comerciais.
- ⇒ Monitorar as etapas dos funis, acompanhando taxas de conversão e propondo melhorias contínuas nos processos.
- ⇒ Gerar relatórios analíticos e dashboards com base em dados do CRM, para acompanhamento de metas e desempenho comercial.
- ⇒ Planejar e acompanhar campanhas comerciais com base em segmentações, comportamentos e dados históricos extraídos do CRM.
- ⇒ Estabelecer contato direto com o setor de marketing para alinhamento, ajustes e avaliação de campanhas de captação de leads, bem como para compilação e compartilhamento de dados relevantes.
- ⇒ Compilar, organizar e encaminhar insumos de dados do CRM para o setor de inteligência, visando à sistematização em painéis, dashboards e hubs de dados.
- ⇒ Monitorar métricas e indicadores de performance relacionados ao funil, à conversão de leads e à efetividade das campanhas.
- ⇒ Apresentar resultados e análises periódicas à gerência e coordenações comerciais, subsidiando a tomada de decisão estratégica.
- ⇒ Treinar, orientar e prestar suporte às equipes de atendimento e vendas sobre a correta utilização do CRM e dos funis.
- ⇒ Prestar suporte técnico e analítico à gerência e coordenações do setor comercial.
- ⇒ Atuar de forma colaborativa com as áreas de marketing, atendimento, BI e inteligência para integração dos dados e estratégias.
- ⇒ Auxiliar na definição e atualização do perfil de cliente ideal (ICP), com base em dados históricos e comportamentais registrados no CRM.
- ⇒ Apoiar a gestão da performance de consultores e assistentes comerciais e unidades de atendimento, por meio da extração e análise de indicadores registrados no CRM.



- ⇒ Realizar auditorias periódicas para garantir a higiene da base de dados, corrigindo duplicidades, inconsistências e assegurando a integridade dos funis e fluxos de automação.
- ⇒ Integrar o CRM com pesquisas de satisfação (NPS, CSAT ou similares) e sistematizar os resultados, retroalimentando os processos de relacionamento e a jornada do cliente.
- ⇒ Manter contato com a empresa fornecedora do sistema de CRM para proposição de melhorias, solicitação de atualizações de funcionalidades e encaminhamento de problemas técnicos ou instabilidades.
- ⇒ Atualizar, estruturar e manter a base de dados de clientes e leads no CRM, garantindo organização, integridade e conformidade com a LGPD.
- ⇒ 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 currículos **a partir das 9h do dia 30 de julho de 2025, até às 17h do dia 04 de agosto 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:

| <b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>               |
|--------------------------------------------|
| Fundamentos de CRM                         |
| Funil de Vendas                            |
| Indicadores e Métricas Comerciais          |
| Pensamento Analítico e Raciocínio Lógico   |
| Excel Aplicado ao CRM e Vendas             |
| Automação e Operacionalização de Processos |



**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                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Total:</b><br/> <math display="block">\frac{\text{Somatório total de pontos} \times 2}{\text{Total de competências}}</math></p> <p>Valor Máx: 10,0 (dez) pontos</p> |
| 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 conflitos e o trabalho em equipe eficaz.                                                                                                 |                                                                                                                                                                           |
| 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.                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           |
| Capacidade Analítica                                  | É a capacidade de um 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. 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.

#### 4. CRONOGRAMA DAS ETAPAS:

| <b>CRONOGRAMA</b>                                              |                    |
|----------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>ABERTURA</b>                                                | <b>Previsão</b>    |
| Divulgação do processo seletivo em mídia Digital               | 30/07/2025         |
| <b>CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA</b>                | <b>Previsão</b>    |
| Período de Candidatura                                         | 30/07 a 04/08/2025 |
| <b>1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR</b>                            | <b>Previsão</b>    |
| Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos       | 04/08 e 05/08/2025 |
| Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos    | 06/08/2025         |
| Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículos      | 07/08/2025         |
| Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículos    | 08/08/2025         |
| <b>2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTOS</b>                        | <b>Previsão</b>    |
| 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          |
| <b>3ª ETAPA: ENTREVISTA</b>                                    | <b>Previsão</b>    |
| 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          |
| <b>RESULTADO FINAL</b>                                         | <b>Previsão</b>    |
| Divulgação do Resultado Final                                  | A definir          |

Natal/RN, 30 de julho de 2025

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas