



AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO – Nº 10/2025

EXTERNO

1. DO(S) CARGO(S).

CARGO/FUNÇÃO	Assistente I – Suporte On-line Jurisdição: Natal			
ESCOLARIDADE e PRE-REQUISITOS (comprovados no ato da inscrição)	Possuir Ensino Superior em andamento. Possuir conhecimento de Inglês Técnico (inglês para TI e Plataformas). Possuir conhecimento em rotinas administrativas. Possuir conhecimento em ambientes virtuais de aprendizagem. Possuir experiência em transmissões ao vivo e videoconferências (plataforma Teams, Meet, Zoom etc). Possuir proatividade e atenção aos detalhes. Ter comunicação eficaz, além de adaptabilidade e flexibilidade. Ter habilidades de organização e gestão do tempo. Possuir capacidade de resolução de problemas. Possuir conhecimentos em Ferramentas de Suporte e Atendimento ao Cliente; Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA); Tecnologias Educacionais. Desejável experiência prévia com aplicação de exames ou suporte educacional e conhecimento em inteligência artificial. <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\$ 1.807,52	Senac Natal	Análise Curricular Prova de Conhecimentos Entrevista
SINTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:				
<ul style="list-style-type: none">⇒ Executar processo de suporte técnico ao usuário;⇒ 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;⇒ Realizar atendimento aos alunos e clientes, orientando quanto ao uso de tecnologias educacionais;⇒ 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;
- ⇒ 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 Inteira

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 10h do dia 06 de agosto de 2025, até às 17h do dia 11 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 pelo 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), 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



dajurisdição (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.

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

3.6.2.3 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.

3.6.2.4 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.

3.6.2.5 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.

3.6.2.6 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.

3.6.2.7 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.

3.6.3 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



Noções de IA
Atendimento ao Público
Tecnologias Microsoft
Metodologia Ágil
Certificação profissional

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>Total: $\frac{\text{Somatório total de pontos} \times 2}{\text{Total de competências}}$ 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 uma pessoa analisar e interpretar informações, resolver problemas complexos e tomar	



	<p>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.</p>	
--	--	--

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:

CRONOGRAMA	
ABERTURA	Previsão
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	06/08/2025
CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA	Previsão
Período de Candidatura	06/08 a 11/08/2025
1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR	Previsão
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	11/08 a 14/08/2025
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	15/08/2025
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículo	18/08/2025
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículo	19/08/2025
2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTO	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
2ª ETAPA: ENTREVISTA	Previsão
Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	A definir
Realização da 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, 06 de agosto de 2024



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas