

INFORMATIVO DE SELEÇÃO – V2449418
NOME DA VAGA: ANALISTA DE ATENDIMENTO E CAPTAÇÃO PLENO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1-** O Informativo de Seleção é um documento com todos os critérios e procedimentos estabelecidos pelo SENAC RJ para o processo seletivo.
- 1.2-** Os interessados em se inscrever na(s) vaga(s) em questão deverão ter ciência de todas as informações aqui divulgadas. A inscrição implica o conhecimento e aceitação das normas e condições estabelecidas neste documento, sobre as quais o candidato não poderá alegar desconhecimento.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A VAGA

2.1- Cargo: Analista Pleno

2.2- Número de vagas: 01

2.3- Local de trabalho: Região Metropolitana do RJ

2.4- Salário: R\$ 4.639,00

2.5- Carga horária: 40 horas semanais – 2ª a 6ª feira

2.6- Contrato de Trabalho: Contratação por prazo indeterminado

2.7- Benefícios: assistência médica extensiva a cônjuge e filhos (com participação financeira do funcionário), convênio odontológico, vale-transporte, vale refeição ou alimentação, auxílio doença, previdência privada, auxílio creche ou babá (para crianças até 5 anos incompletos), auxílio necessidades especiais (para filhos), convênio total pass, seguro de vida e assistência funeral. Além de desconto nos títulos na editora do Senac, bolsa de estudos de 50% nos cursos do Senac RJ após 6 meses de empresa e carteira do Sesc RJ permitindo acesso as atividades desenvolvidas nas Unidades com preço diferenciado, ambos extensivos aos cônjuges, filhos, pais e mães.

2.8- Requisitos Obrigatórios:

- Graduação Completa em Administração, Gestão Comercial, Ciências Contábeis ou áreas correlatas;
- Experiência com equipes de Call Center (Atendimento, Venda e Retenção);
- Conhecimento dos KPI's de Atendimento e Comerciais relacionados a Contact Center;
- Experiência com fornecedores de Contact Center e parceiros comerciais;

- Conhecimento Pacote Office.
- Idade mínima, no ato da inscrição: 18 anos.
- * Serão considerados, preferencialmente, os candidatos com domicílio na região da vaga.

2.9- Descrição das Atividades:

- Ser o ponto focal de Atendimento funcionando como Elo de ligação entre a equipe contratada e as equipes internas do SENAC RJ;
- Acompanhar a Performance Comercial da Equipe de Atendimento (Vendas e Retenção);
- Acompanhar os indicadores de Atendimento (Serviço de Atendimento ao Cliente);
- Tratar junto as equipes internas os pedidos que dependam de interação de equipes internas do SENAC RJ;
- Atuar junto aos fornecedores do Contact Center propondo melhorias de Atendimento, Vendas e Processos de Atendimento;
- Fazer diagnóstico dos principais Gaps operacionais e propor Planos de Ação para contornar desvios;
- Organizar e manter as Reuniões periódicas do time de Contact Center com as equipes internas do SENAC RJ;
- Preparar Relatórios e apresentações que demonstrem a Performance comercial e os KPIs de Atendimento;
- Executar demais atividades da área.

3. INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO SELETIVO:

3.1- Inscrições na vaga

Para participar do processo seletivo, a inscrição deverá ser realizada através do endereço eletrônico: <http://www.rj.senac.br/trabalhe-conosco> ou <http://www.vagas.com.br>, utilizando o código da vaga no título deste documento.

3.2- Período de Inscrição

O candidato deverá se inscrever no período de **25/10/2022 a 02/11/2022**

3.3- Etapas de Seleção

3.3-1. Avaliação Curricular – De caráter eliminatório

Nesta etapa será realizada a análise das informações curriculares do candidato, quando será verificado o atendimento aos requisitos da vaga.

Poderão analisados os 100 primeiros inscritos na vaga e considerados aptos, dentre eles, aqueles que atenderem a todos os requisitos obrigatórios da vaga. Caso o número de currículos que atendam aos requisitos seja inferior ao necessário para dar continuidade ao processo, serão avaliados outros currículos, respeitando-se a ordem de inscrição.

3.3-2. Avaliação de Conhecimentos Básicos - De caráter eliminatório e classificatório

3.3-2.1. Pacote Office - De caráter eliminatório e classificatório

Esta avaliação contém 10 questões objetivas, com valor de 1,0 ponto cada, peso 4, sendo 40 pontos o máximo a ser alcançado nesta prova, e tem por objetivo verificar o conhecimento do candidato conforme conteúdo programático divulgado abaixo, em acordo com o nível da formação exigida para a vaga.

Conteúdo Programático

WINDOWS: Conceitos básicos sobre sistemas operacionais. Arquivos e pastas. Painel de Controle. Teclas de atalho. Menu iniciar. Barra de Tarefas. Acessórios do Windows.

WORD : Fonte, Parágrafo, Teclas de Atalho, Ilustrações, Configurar Página

EXCEL: Formatação. Alinhamento. Formatação condicional. Classificar. Funções: SOMA, MÉDIA, MÍNIMO, MÁXIMO

POWER POINT: Modos de apresentação. Slides. Plano de fundo. Layout de Slide. Elementos Visuais. Apresentação. Teclas de Atalho. Efeitos e Animação

Para aprovação na etapa será exigido o mínimo de 70% de aproveitamento nesta prova.

3.3-3. Habilitação – De caráter eliminatório e classificatório

Nesta etapa deverá ser apresentada cópia de comprovante de conclusão de curso, conforme nível de escolaridade requerido para a vaga (diploma/certificado, declaração atual), e outros documentos comprobatórios quanto à formação e/ou experiência requisitados (registros, certificações, portfólios etc.). Será realizada a análise da documentação pelos avaliadores com o objetivo de verificar se o candidato atende aos requisitos exigidos para a vaga.

* Em caso de apresentação de declaração de conclusão de curso em substituição a diploma/certificado, a mesma deverá ter data de emissão de no máximo 6 meses, na apresentação.

** Caso o diploma/certificado seja do exterior, será necessário a apresentação de tradução juramentada e documento de revalidação em território nacional.

O candidato que não comprovar a(s) habilitação(ões) exigida(s) estará automaticamente eliminado do processo seletivo.

Em casos de candidato PcD (pessoa com deficiência), o mesmo também deverá apresentar Laudo Médico constando CID, com data de emissão de no máximo 6 meses, na apresentação.

3.3-4. Avaliação com RH – De caráter eliminatório e classificatório

Nesta etapa serão avaliados, por meio de entrevista, a aderência da experiência profissional e o nível de prontidão e desenvolvimento das competências exigidas prioritariamente para a vaga.

A avaliação será realizada por um profissional da área de Recursos Humanos.

Para cada item avaliado será atribuída pontuação de 1 a 4 (um a quatro).

Serão considerados aprovados nesta etapa os candidatos que obtiverem o mínimo de 70% de aproveitamento com relação à pontuação máxima (número de competências avaliadas x nota máxima de 4,0) e que não tenham recebido nota mínima (01) em nenhuma das competências avaliadas.

3.3-5. Avaliação com Gestor – De caráter eliminatório e classificatório

Nesta etapa serão avaliados, por meio de entrevista, a experiência profissional em seus aspectos técnico-funcionais e o nível de prontidão e desenvolvimento das competências exigidas prioritariamente para a vaga.

A avaliação será realizada pelo gestor da área requisitante e/ou profissional(is) indicados pelo gestor.

Para cada item avaliado será atribuída pontuação de 1 a 4 (um a quatro).

Serão considerados aprovados nesta etapa os candidatos que obtiverem o mínimo de 70% de aproveitamento com relação à pontuação máxima (número de competências avaliadas x nota máxima de 4,0) e que não tenham recebido nota mínima (01) em nenhuma das competências avaliadas.

3.4- Convocação e divulgação de resultados

A convocação para as etapas e divulgação dos resultados serão informadas por e-mail e publicados no site. É de total responsabilidade do candidato manter-se atento com relação ao andamento do processo.

O resultado das etapas publicado no site conterá o nome dos candidatos habilitados a seguir no processo seletivo, conforme critérios de aproveitamento estabelecidos para cada etapa.

O candidato deverá manter as informações atualizadas em seu cadastro no site – telefones e e-mail - para realização do contato.

4. DA CONTRATAÇÃO

A contratação do candidato aprovado na seleção dependerá da aptidão nos exames médicos requeridos e da apresentação da documentação exigida no ato da admissão.

Documentos exigidos: Carteira de Identidade, CPF, Título de Eleitor, Comprovante de Conta no Santander (caso já possua), Comprovante de Residência, Comprovante de escolaridade, Carteira de Trabalho, PIS/PASEP, Certificado de Reservista, Certidão de nascimento ou Casamento, Foto 3x4, Certidão de nascimentos dos filhos menores e de maiores até 24 anos, RG e CPF dos filhos até 24 anos e do cônjuge e Caderneta de vacinação dos filhos menores de 7 anos.

É obrigatório a apresentação da comprovação do esquema vacinal completo da COVID-19 (3 doses).

É obrigatório também a apresentação da "Consulta Qualificação Cadastral" do eSocial informando que seus dados estão corretos, e que é obtida no site do eSocial através do link abaixo:

<http://consultacadastral.inss.gov.br/Esocial/pages/index.xhtml>

Obs.: importante fazer esta consulta, pois, caso haja algum dado incorreto, será necessário regularizar junto a CEF, uma vez que em caso de aprovação no processo seletivo, este documento precisará ser obrigatoriamente entregue junto com os demais para iniciar o processo admissional.

Maiores especificações sobre documentação serão informadas na etapa de admissão.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1-** O Senac reserva-se o direito de proceder alterações neste processo seletivo, podendo prorrogar o prazo de inscrições, fazer inclusões e exclusões de etapas, substituir ou cancelar avaliações, desde que informadas aos candidatos e mantida a concorrência/igualdade do procedimento. Para tanto, divulgará a(s) alteração(ões) no site e/ou através de e-mail.
- 5.2-** Caso o número de candidatos aprovados, em qualquer fase da etapa de seleção, seja inferior ao necessário para dar continuidade ao processo, o Senac RJ poderá realizar segunda chamada dos candidatos ausentes, reabrir o prazo de inscrições para o recebimento de mais currículos, proceder revisões e adequações no perfil da vaga.
- 5.3-** Caso o número de candidatos aprovados, em qualquer fase da etapa de seleção, seja inferior ao necessário para dar continuidade ao processo, o Senac RJ poderá realizar segunda chamada dos candidatos, reabrir o prazo de inscrições ou mesmo divulgar um novo anúncio, para o recebimento de mais currículos.
- 5.4-** Poderão ser considerados para participar da última etapa do processo seletivo apenas os candidatos com as três maiores notas na classificação parcial resultante das etapas anteriores, por vaga disponível. Caso não haja aprovação para a(s) vaga(s), os demais candidatos classificados na etapa anterior, serão também considerados para a última etapa, seguindo o mesmo critério.

5.5- O candidato selecionado para admissão será aquele que obtiver a maior pontuação no ranking de classificação final, entre todos os participantes aprovados ao final do processo seletivo.

Caso haja mais de uma vaga de mesmo perfil para atuar em unidades distintas, os candidatos classificados para a última etapa passarão por avaliação com os respectivos gestores e a classificação final resultante embasará o aproveitamento do(s) primeiro(s) colocados para preenchimento das vagas em questão.

Em caso de empate na classificação final, será adotado como critério para desempate, na seguinte ordem, a maior nota:

1. Na Avaliação com Gestor
2. Na Avaliação com RH
3. Na Avaliação de Conhecimentos Básicos

5.6- A aprovação no processo seletivo não gera compromisso de aproveitamento por parte do Senac RJ.

5.7- O processo seletivo terá validade de até 24 meses a partir da data do anúncio, e os candidatos poderão ser convocados a ocupar novas vagas do mesmo cargo e perfil, neste período

Caso haja mais aprovados no ranking final do que o número de vagas disponíveis, estes permanecerão em banco, e poderão ser convocados a ocupar novas vagas do mesmo cargo e perfil, neste período, na mesma unidade ou em outras. Neste último caso, os candidatos aprovados em banco serão convidados a participar de avaliação com gestor(es) desta(s) outra(s) unidade(s), e o aproveitamento para esta(s) unidade(s) fica condicionado à nova classificação final resultante desta etapa.

5.8- Não serão admitidos no Senac RJ parentes até o terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) de funcionários do Senac ou Sesc, ou de presidente e membros efetivos e suplentes do conselho nacional, do conselho fiscal ou dos conselhos regionais do Senac ou Sesc. Compreende-se como parente até o 3º grau:

- 1º grau- consanguíneo: pai, mãe e filhos
- Afinidade: marido, mulher ou união estável declarada, sogro(a), genro e nora
- 2º grau – consanguíneo: irmãos e avós
- Afinidade: cunhado(a)
- 3º grau- consanguíneo: tios, sobrinhos e bisavós
- Normativo Interno: padrasto, madrasta, enteado(a) e concunhado(a)

5.9- O Senac RJ poderá adiar, suspender, cancelar, revogar ou anular o processo seletivo, sem que caiba qualquer indenização ao candidato.

5.10- Todas as vagas também são destinadas a candidatos com deficiência, conforme previsto no art. 93 da Lei 8.213/1991.

Se aprovado para o provimento dos cargos, o candidato PcD será submetido à avaliação a ser realizada pela área de Medicina e Segurança no Trabalho do SENAC RIO, na forma da lei, a fim de ser apurada a categoria de sua deficiência e a compatibilidade da deficiência com o exercício.

5.11- Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas de interpretação deste documento deverá ser encaminhado no período de inscrição para o e-mail selecao@rj.senac.br.

5.12- Questionamentos sobre o resultado de qualquer etapa devem ser enviados para o mesmo e-mail, informando no assunto o nome do processo seletivo, até 1 (um) dia útil após sua divulgação, identificando e descrevendo na mensagem o ponto questionado de forma clara, objetiva e fundamentada.

CRONOGRAMA

Etapas	Data
Divulgação da vaga	25/10/2022
Período de Inscrição	25/10/2022 a 02/11/2022
Resultado da Avaliação Curricular e Convocação para Avaliação de Conhecimentos Básicos	As datas serão informadas no site e por e-mail
Avaliação de Conhecimentos Básicos	
Resultado da Avaliação de Conhecimentos Básicos e Convocação para Habilitação e Avaliação com RH	
Habilitação e Avaliação com RH	
Resultado da Habilitação e Avaliação com RH e Convocação para a Avaliação com Gestor	
Resultado da Avaliação com Gestor e Classificação Final	