

COMUNICADO DE PROCESSO SELETIVO Nº 003/2024 **UNIDADE DE TURISMO E LAZER DE CRUZEIRO DO SUL (AC)**

O **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - DEPARTAMENTO REGIONAL NO ESTADO DO ACRE – SESC-DR/AC**, é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, vinculada ao sistema sindical (art. 240 da Constituição Federal), inscrita no CNPJ sob o nº 03.616.827/0001-12, criada, mantida e administrada pelo empresariado do comércio de bens, serviços e turismo, com a finalidade de prestar serviços de educação, saúde, assistência, cultura e lazer aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e de atividades assemelhadas. Sendo uma instituição de **direito privado**, para suprir vagas em seu quadro de funcionários o Sesc realiza Processo Seletivo respeitando os direitos civis. **Logo, não se trata de concurso público**. O regime de contratação é **celetista** (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), portanto não garante estabilidade aos aprovados, salvo os casos previstos em lei.

O Sesc-DR/AC torna público a realização do **Processo Seletivo nº 003/2024** para provimento de vaga(s), mediante as condições estabelecidas neste Comunicado.

1. OBJETIVO

- 1.1. O presente Processo Seletivo tem como objeto recrutar e selecionar candidatos para provimento de vaga(s) na **Unidade de Turismo e Lazer de Cruzeiro do Sul (AC)**.
- 1.2. O(s) candidato(s) aprovado(s) em todas as etapas do Processo Seletivo será(ão) chamado(s) em função da(s) vaga(s) existente(s) e de acordo com as necessidades do Sesc-DR/AC, obedecida a ordem de classificação, a assinar Contrato Individual de Trabalho, o qual se regerá pelos preceitos da CLT, sujeitando-se também às normas internas do Sesc-DR/AC.

2. FUNÇÃO E VAGAS

- 2.1. Será(ão) selecionado(s) candidato(s) para a seguinte função:

FUNÇÃO	ESCOLARIDADE	Nº DE VAGAS	REMUNERAÇÃO	JORNADA TRABALHO
Recepcionista - Caixa	Ensino Médio Completo	03	R\$ 2.407,70 + Benefícios	44h semanais

Benefícios: *Vale alimentação, plano de saúde (os empregados contribuirão com percentuais, incidentes sobre o custo individual, observadas as faixas salariais previstas em Acordo Coletivo de Trabalho vigente), reembolso babá ou creche, entre outros.*

- 2.2. Requisitos mínimos obrigatórios da função (Eliminatórios):

- 2.2.1. **Formação Acadêmica:** Diploma e/ou Certificado de conclusão de Ensino Médio devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
- 2.2.2. **Experiência Profissional:** Atendimento ao cliente, movimentação de caixa e pacote office.
- 2.2.3. **Conhecimentos específicos:** Organização do caixa; técnicas de atendimento ao cliente; sistemas informatizados e prática profissional; documentos de registro; atendimento de reclamações; manutenção de contas; a contabilidade da recepção; atendimento telefônico; recebimento e troco; cartões de créditos e pacote office.
- 2.2.4. **Atribuições da Função:** Realizar o procedimento de cadastramento e emissão de carteirinhas; realizar os abastecimentos nos cartões consumo dos clientes, esboçando as condições de consumo e encaminhando para os respectivos postos de vendas; realizar a divulgação, promoção de eventos bem como o credenciamento de novos clientes; realizar as matrículas dos clientes nas atividades, recebendo e acompanhando os pagamentos financeiros; Realizar a cobrança referente as matrículas em atraso, acompanhando o seu status e dando os efetivos encaminhamentos ao departamento responsável; recepcionar clientes externos e internos, prestando informações e fazendo os encaminhamentos conforme as necessidades; realizar atendimento telefônico conforme procedimento interno; orientar os clientes quanto as formas de ser associado no SESC e seus respectivos benefícios; elaborar relatórios gerenciais pertinentes a sua área de atuação, visando subsidiar a tomada de decisão da administração; realizar a devolução do saldo do cartão consumo, mediante a solicitação do cliente; atender os clientes internos no que tange a venda de produtos, efetivando seu pagamento por intermédio do cartão consumo; receber as sugestões e/ou reclamações, dando encaminhamento ao setor responsável; organizar as correspondências recebidas, distribuindo as áreas conforme procedimento interno; assessorar a gerência em assuntos pertinentes a sua área de atuação; cumprir e fazer cumprir a legislação vigente, normas e regulamentos da Instituição; desenvolver atividades correlatas a critério do superior imediato; prestar orientações sobre as práticas e rotinas setoriais aos membros da equipe.

- 2.3. Além das vagas de provimento imediato acima divulgadas, a critério do Sesc-DR/AC poderá ocorrer o aproveitamento posterior de candidatos, dentro do prazo de validade deste Processo Seletivo e observada a ordem de classificação.

3. DAS INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 3.1. As inscrições serão realizadas no período de 06/07/2024 até às 23h59min do dia 08/07/2024, exclusivamente através do endereço eletrônico <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, cabendo ao candidato certificar-se previamente de que preenche todos os requisitos exigidos para a função pretendida.
- 3.2. As instruções para cadastro de currículo e inscrição na vaga serão acessadas através do link <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>.
- 3.3. O Sesc-DR/AC se reserva o direito de realizar diligências que julgar necessárias para verificar a veracidade dos documentos e das informações prestadas pelos candidatos, podendo excluir do processo seletivo o candidato que prestar declaração falsa, inexata ou, ainda, que não satisfaça a todas as condições estabelecidas neste documento, mesmo que o fato seja constatado posteriormente.
- 3.4. O Sesc-DR/AC não se responsabiliza por inscrição não realizada por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas e congestionamento das linhas de comunicação, problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem a conclusão da inscrição. Não haverá prorrogação do prazo de inscrição caso o candidato não consiga acessar a página do Sesc-DR/AC até o horário definido para o respectivo encerramento.
- 3.5. Ao se cadastrar, o candidato concorda integralmente com os termos deste Comunicado, seus anexos e eventuais retificações, assumindo ainda a responsabilidade pela veracidade dos dados informados.
- 3.6. Na 1ª etapa serão consideradas as informações inseridas no banco de talentos durante o prazo de inscrição.
- 3.7. O Sesc-DR/AC não se responsabilizará pelo preenchimento incorreto e/ou incompleto do cadastro de currículo.
- 3.8. Somente poderão participar deste processo Seletivo os brasileiros natos ou naturalizados, com idade mínima de 18 (dezoito) anos completos no ato da inscrição e que possuam a escolaridade mínima e preencham os demais requisitos da função escolhida.
- 3.9. De acordo com o art. 41, § 1º, do Regulamento do SESC, aprovado pelo Decreto nº 61.836/67, não serão admitidos servidores públicos ou autárquicos a serviço da Entidade, sem prévia autorização do titular do respectivo Ministério ou autoridade correspondente e demonstrar a compatibilidade entre carga horária de trabalho a ser assumida no Sesc-DR/AC e a do seu cargo, emprego ou função pública.
- 3.10. Os ex-empregado(as) do Sesc-DR/AC poderão participar do Processo Seletivo desde que tenham se desligado da Entidade por motivo de pedido de demissão ou término de contrato por tempo determinado, sendo vedada a participação de ex-empregado demitido.
- 3.11. Poderão participar do presente Processo Seletivo os empregados do Sesc-DR/AC que tenham interesse nas vagas ofertadas, desde que cumpram integralmente as condições deste Comunicado.

4. COMPOSIÇÃO DO PROCESSO SELETIVO

- 4.1. O presente Processo Seletivo será composto pelos seguintes procedimentos e etapas:
- 1ª Etapa: Cadastro de currículo; candidatura neste Processo Seletivo; análise curricular;
 - 2ª Etapa: Avaliação Comportamental;
 - 3ª Etapa: Prova de Conhecimentos Específicos;
- 4.2. **1ª ETAPA: (Eliminatória/Classificatória):** O cadastro do currículo será realizado exclusivamente pelo Banco de Talentos. Após isso, o candidato deverá clicar na aba painel de vagas e selecionar a vaga desejada.
- 4.2.1. Após a seleção da vaga o candidato deverá realizar o preenchimento da ficha complementar que será considerado na análise curricular e o não atendimento aos requisitos obrigatórios resultará na eliminação do candidato.
- 4.2.2. **Serão pré-classificados para a análise curricular apenas os candidatos que tiverem suas inscrições deferidas, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.**
- 4.2.3. No período de 10/07/2024 até as 23h59min do dia 11/07/2024 (horário local), os candidatos que tiverem suas inscrições deferidas deverão anexar no Banco de Talentos (<http://send3.sescacre.com.br/site/pss>) os documentos de comprovação curricular.
- 4.2.4. **Não haverá reaproveitamento de currículos anexados em virtude de outros processos de seleção. Assim, caberá ao candidato inserir seu currículo na forma e prazo estabelecidos no subitem 4.2.3. O não atendimento dessa exigência resultará na eliminação automática do candidato do certame.**

4.2.5. A etapa de análise curricular possuirá o valor total de 10 (dez) pontos e seguirá os seguintes critérios:

CRITÉRIOS	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
TITULAÇÃO	Pós-Graduação/Especialização com carga horária mínima de 360 horas. Não serão computados os cursos não concluídos.	Serão atribuídos 2,0 pontos.	2,0
	Graduação em qualquer área. Não serão computados os cursos não concluídos.	Serão atribuídos 2,0 pontos.	2,0
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	Curso Profissionalizante: Serão consideradas apenas as capacitações expedidas por instituições reconhecidas e/ou credenciadas pelos órgãos competentes, com carga horária igual ou superior a 20 (vinte) horas , na área de atuação do cargo pretendida, com selo de autenticidade/código de segurança para conferência junto ao órgão emissor com data de início e término do curso anterior à publicação deste Comunicado. Serão considerados os estágios realizados no Sesc para a área de atuação no cargo pretendido com duração igual ou superior a 180 dias. Nos certificados deverá constar, obrigatoriamente, a carga horária correspondente.	Serão atribuídos 0,5 ponto para cada curso.	3,0
	Curso de Informática: Serão considerados apenas os cursos com carga horária igual ou superior a 20 horas, com selo de autenticidade/código de segurança para conferência junto ao órgão emissor com data de início e término do curso anterior à publicação deste Comunicado.	Serão atribuídos 0,5 ponto para cada curso.	1,0
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	Receberão pontuação as experiências na área de atuação no cargo pretendido, comprovadas mediante identificação dos dados e contratos de trabalho anotados na respectiva Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital ou física, ou declaração do respectivo empregador, com carimbo do CNPJ, que especifique início e término das atividades desenvolvidas, dia, mês e ano , assinado pelo gestor. Não serão computados, como experiência profissional, o tempo de estágio, de monitoria, jovem aprendiz, de bolsa de estudo ou qualquer outra modalidade de trabalho supervisionado.	Serão atribuídos 0,5 ponto para cada 6 (seis) meses completos ininterruptos de comprovação de experiência.	2,0
TOTAL			10,0

4.2.6. A lista dos candidatos habilitados na 1ª Etapa (Análise Curricular) será publicada em ordem crescente, no site do Sesc-DR/AC <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, conforme item 7.1.

4.2.7. Havendo empate na totalização dos pontos prevalecerá o candidato que tiver a seguinte ordem de prioridade:

- a) maior pontuação em titulação;
- b) maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.

4.2.8. **Serão pré-classificados para a Etapa de Avaliação Comportamental apenas os 20 (vinte) candidatos de maior pontuação, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.**

4.3. **2ª ETAPA (Eliminatória/Classificatória):** Objetiva-se com essa etapa, possibilitar um maior conhecimento do candidato, com levantamento de informações que permitam a avaliação da adequação das competências comportamentais exigidas para o cargo e exploração do conhecimento sobre a área para qual se candidata, onde será analisada por um profissional de psicologia ativo no Conselho Federal de Psicologia, conforme quadro do item 4.3.1.

4.3.1. A etapa de avaliação possuirá o valor total de 20 (vinte) pontos e ocorrerá em dia, local e horário a serem informados no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss> e seguirá os critérios do quadro a seguir:

Nº	CRITÉRIOS	PERSPECTIVAS DA AVALIAÇÃO	PONTOS
1	Capacidade de trabalho em equipe	Por meio de avaliação, tendo como base situação(ões) hipotética(s) e relato(s) do(s) avaliado(s), serão avaliadas as atitudes de colaboração, de saber ouvir, de ser	4,0

		empático, tomadas de decisões, respeitar a opinião e apresentação de resultados.	
2	iniciativa e comportamento proativo no âmbito de trabalho	Por meio da avaliação, será avaliado a tempestividade das respostas apresentadas.	4,0
3	Habilidades de comunicação	Por meio da utilização de casos hipotéticos e perguntas objetivas, será avaliado a desenvoltura do avaliado.	6,0
4	Conhecimento e domínio de conteúdo da área de atuação	Por meio de casos hipotéticos e/ou perguntas e respostas, será avaliado o conhecimento do(s) avaliado(s)	6,0
MÁXIMO DE PONTOS POSSÍVEIS			20,0

4.3.1.1. O resultado da 2ª Etapa (Avaliação Comportamental) será publicado em ordem crescente, no site do Sesc-DR/AC <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, conforme item 7.1.

4.3.1.2. **Serão pré-classificados para a Prova de Conhecimentos Específicos apenas os 15 (quinze) candidatos de maior pontuação, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.**

4.4. **3ª ETAPA (Eliminatória):** A prova explorará o conhecimento do candidato sobre a área a que se destina a seleção.

4.4.1. A prova de Conhecimentos Específicos será constituída por 20 (vinte) questões de múltiplas escolhas. Cada questão valerá 1,0 (um), totalizando 20 (vinte) pontos no cômputo geral.

4.4.2. A Prova será realizada através de sistema eletrônico interno do Sesc-DR/AC e acontecerá impreterivelmente, no dia **27/07/2024** em horário e local a ser informado no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>.

4.4.3. Os candidatos que tiverem seu nome divulgado no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, deverão comparecer ao local da prova com no mínimo 30 (trinta) minutos de antecedência, munidos de documento de identidade com foto.

4.4.4. A prova será individual e sem consulta. Será excluído do processo seletivo o candidato que, durante a prova, efetuar consultas em aparelhos eletrônicos, inclusive celulares, Apple Watch e assemelhados, apostilas, entre outros recursos.

4.4.5. A etapa da Prova de Conhecimentos Específicos seguirá os seguintes conteúdos programáticos:

TIPO DE PROVA	CONTEÚDOS	DURAÇÃO
Teórica	A organização do local de trabalho; departamento de recepção; fundamentos da hotelaria; técnicas de atendimento ao cliente; serviços de Recepcionista, tarefas administrativas, sistemas informatizados e prática profissional; documentos de registro; atendimento de reclamações; manutenção de contas; a contabilidade da recepção; abertura de contas; lançamento de valores; formas de pagamento; a postura profissional do recepcionista; relacionamento com os colegas de trabalho; abertura e encerramento de caixa; apresentação profissional; pontualidade e assiduidade; atendimento telefônico.	1h30m

4.4.6. Havendo empate na totalização dos pontos prevalecerá o candidato que tiver maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.

4.4.7. O resultado da 3ª Etapa (Prova de Conhecimentos Específicos) será publicado em ordem crescente, no site do Sesc-DR/AC <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, conforme item 7.1.

5. DO RESULTADO FINAL

5.1. A nota final será obtida mediante soma das etapas do processo de seleção:

$$NF = AC (10) + ACo (20) + PCE (20) = 50$$

Legenda:

AC = Análise Curricular

ACo = Avaliação Comportamental

PCE = Prova de Conhecimentos Específicos

5.2. Havendo empate na totalização prevalecerá, sucessivamente, o candidato que:

- a) maior pontuação na Análise Curricular;
- b) maior pontuação na Avaliação Comportamental;
- c) maior pontuação na Prova de Conhecimentos Específicos;
- d) maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.

- 5.3. **Serão aprovados apenas os 12 (doze) candidatos de maior pontuação, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.**
- 5.4. O resultado final será divulgado na forma do item 7.1, obedecido o cronograma constante do item 8.1, ambos deste Comunicado.

6. APROVEITAMENTO DE CANDIDATOS CLASSIFICADOS

- 6.1. Os candidatos classificados neste Processo Seletivo poderão ser convocados para admissão durante o prazo de vigência deste Processo Seletivo, observada a ordem de classificação.
- 6.2. Quando do aproveitamento de candidatos classificados neste Processo Seletivo, poderá, a critério do Sesc-DR/AC, ser realizada nova avaliação comportamental, podendo resultar em nova classificação dos candidatos, caso haja alteração do gestor imediato e/ou mediato da área requisitante ou a vaga seja destinada a área de atuação distinta daquela originalmente indicada no Comunicado de abertura deste Processo Seletivo.
- 6.3. Na hipótese de inexistência de candidatos habilitados em qualquer das etapas deste Processo Seletivo, poderá a critério do Sesc-DR/AC, ser publicada a reabertura do certame.

7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 7.1. Os candidatos deverão acompanhar as convocações, avisos e/ou comunicados e resultados parciais e final por meio da divulgação na página <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>.
- 7.2. **Por ocasião da convocação do candidato serão informados os documentos necessários, a forma e o prazo de apresentação, sendo que este último não poderá ser inferior a 5 (cinco) dias úteis. A critério do Sesc-DR/AC, a entrega de documentação incompleta poderá importar na perda do direito à contratação.**
- 7.3. O presente Processo Seletivo terá validade de 01 (um) ano, contado a partir da data da homologação do resultado final. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, a critério da Direção do Sesc-DR/AC.
- 7.4. **A aprovação no presente certame não implica em direito subjetivo à contratação, sendo toda e qualquer decisão a esse respeito uma prerrogativa exclusiva do Sesc.**
- 7.5. Fica assegurado ao Sesc-DR/AC o direito de cancelar este Processo Seletivo a qualquer momento, ainda que injustificadamente.
- 7.6. Correrá por conta exclusiva do candidato qualquer despesa com documentação, material, viagens, alimentação, estadia e quaisquer outras decorrentes de sua participação neste Processo Seletivo.
- 7.7. Os itens deste Comunicado poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos até a data de convocação dos candidatos para as fases previstas neste Processo Seletivo. Essas alterações serão mencionadas em termo de retificação ao presente Comunicado.
- 7.8. Não serão dadas, por telefone ou e-mail, informações a respeito de datas, de locais, e de horários de realização de etapas, sendo de inteira responsabilidade do candidato observar este Comunicado e avisos posteriores publicados no *site* do Sesc-DR/AC.
- 7.9. Estarão automaticamente eliminados os candidatos que não comparecerem em qualquer das etapas deste Processo Seletivo.
- 7.10. A critério do Sesc-DR/AC, as avaliações comportamentais poderão ser realizadas por videoconferência, mediante link a ser encaminhados aos candidatos pré-selecionados para a etapa.
- 7.11. A inscrição no certame, com imposição dos dados pessoais pelo próprio candidato, importará na manifestação de vontade e termo de consentimento do mesmo quanto ao tratamento de seus dados pessoais (nome completo, CPF, data nascimento, celular, e-mail, dados de escolaridade, dados de cursos complementares, experiência profissional, sexo, cor/raça e endereço). **A autorização poderá ser revogada antes de eventual contratação, com automática eliminação do candidato do Processo Seletivo.**
- 7.12. Os dados pessoais fornecidos para tratamento e processamentos inerentes a este Processo Seletivo (protegidos pelo Art. 5º, LXXIX, da Constituição Federal e pela Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), incluindo autorização da publicação, nos atos relativos do certame, do nome completo, no decorrer do processo seletivo permanecerão salvaguardados em nosso banco de dados.
- 7.13. O Sesc-DR/AC se compromete em utilizar os dados exclusivamente para os fins deste Processo Seletivo, preservando a confidencialidade e utilizando meios próprios de armazenamento, pelo prazo máximo de 5 (cinco) anos, contados da data de homologação do certame.

7.14. A Direção do Sesc-DR/AC interpretará e dará solução aos casos omissos relativos a este Processo Seletivo.

8. CRONOGRAMA DO PROCESSO SELETIVO

8.1. O Presente Processo Seletivo obedecerá ao seguinte cronograma:

ETAPA	DATA
Período de inscrição (prazo para cadastro do currículo no Banco de Talentos – http://send3.sescacre.com.br/site/pss).	06 a 08/07/2024
Divulgação de inscrições deferidas (candidatos habilitados para entrega de currículos).	09/07/2024
1ª Etapa - Entrega de currículos/comprovantes - (http://send3.sescacre.com.br/site/pss)	10 e 11/07/2024
Resultado da 1ª etapa (análise curricular).	22/07/2024
2ª Etapa – Avaliação Comportamental.	23 e 24/07/2024
Resultado da 2ª etapa – Avaliação Comportamental.	25/07/2024
3ª Etapa - Prova de Conhecimentos Específicos.	27/07/2024
Resultado da 3ª etapa – Prova de Conhecimentos Específicos.	31/07/2024
Resultado final do Processo Seletivo.	31/07/2024

Rio Branco (AC), 05 de julho de 2024.

Serviço Social do Comércio
Departamento Regional no Estado do Acre