

COMUNICADO DE PROCESSO SELETIVO Nº 005/2025

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 005/2025** 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. VAGAS

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

FUNÇÃO	ESCOLARIDADE	Nº DE VAGAS	REMUNERAÇÃO	JORNADA TRABALHO
Atendente de Reservas	Ensino Médio	01	R\$ 2.407,70 + Benefícios	44h semanais

Benefícios: auxílio alimentação, plano de saúde (copatrocínio dos empregados, de acordo com as faixas salariais), reembolso babá ou creche, dentre outros, conforme previsto em Acordo Coletivo de Trabalho.

- 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, recebimento e registro de solicitações de reserva e/ou informações sobre hospedagem e locação de espaços, Processamento de Informações e Controle de Planilhas.
 - 2.2.3. **Conhecimentos Específicos:** Sistemas de gestão de reservas, Procedimentos e políticas de reservas e Boas práticas de comunicação.
- 2.3. **Atribuições da função:** Orientar o cliente quanto as formas de pagamento de hospedagem e locação de salas; realizar a confirmação das reservas efetuadas ao cliente, 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; promover a disseminação do código de ética, cultura, missão, visão de futuro, objetivos estratégicos e valores da Instituição com foco em resultados; promover a disseminação e registro do conhecimento; receber as solicitações de reserva e/ou informações sobre hospedagem e locação de espaço; verificar a disponibilidade de acomodações, visando a informação ao solicitante; conferir os dados de reserva com o cliente, visando a adequação a sua necessidade; anotar o tipo de apartamento desejado e o período de hospedagem ou locação de espaço; efetivar a reserva para o cliente conforme solicitação e procedimento interno.
- 2.4. 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 11/04/2025 até às 23h59min do dia 13/04/2025, 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:

ETAPA	DESCRIÇÃO	TIPO/CARÁTER
1ª	Cadastro de Currículo; Candidatura e Análise curricular	Eliminatória/Classificatória
2ª	Avaliação Comportamental	Eliminatória/Classificatória
3ª	Prova de Conhecimentos Específicos	Eliminatória/Classificatória

- 4.2. **1ª ETAPA:** 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. A partir das 08h00min do dia 16/04/2025 até às 18h00min do dia 17/04/2025 (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 completa em qualquer área.	Serão atribuídos 0,5 ponto.	1,0
	Graduação completa em qualquer área.	Será atribuído 1,0 ponto.	1,0
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	Curso Profissionalizante: Serão consideradas apenas as capacitações com carga horária igual ou superior a 20 (vinte) horas , na área de atuação do cargo pretendida, 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 (vinte) horas, com data de início e término do curso anterior à publicação deste Comunicado.	Serão atribuídos 0,5 ponto para cada curso.	2,0
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	Serão pontuadas as experiências na área de atuação do cargo pretendido, comprovadas por meio da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS); ou arquivo da CTPS digital, contendo a parte de identificação e o registro do empregador; ou por meio de declaração do empregador, contendo o CNPJ do emitente, a identificação e assinatura do gestor, preferencialmente com a descrição das atividades desenvolvidas, datas do início e término das atividades desenvolvidas, informando dia, mês e ano; ou, ainda, por outro meio idôneo que torne possível extrair as informações necessárias. 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.	3,0
		TOTAL	10,0

4.2.6. A lista dos candidatos habilitados na 1ª Etapa (Análise Curricular) será publicada em ordem crescente de classificação, 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 experiência profissional;
- 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:** 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 a área para qual se candidata. A avaliação será realizada por profissional da área comportamental, conforme quadro do item 4.3.2.

4.3.1. **Serão convocados para a realização da Avaliação Comportamental apenas os 20 (vinte) primeiros candidatos classificados na Análise Curricular.**

4.3.2. A etapa de Avaliação Comportamental possuirá o valor total de 20 (vinte) pontos e ocorrerá na data constante do cronograma do processo (item 8.1), em local e horário a serem informados no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, de acordo com o citado cronograma, 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 empático, tomadas de decisões, respeitar a opinião e apresentação de resultados.	4,0
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	Competências comportamentais na área de atuação	Por meio de casos hipotéticos e/ou perguntas e respostas, será avaliado a competência do(s) avaliado(s).	6,0
TOTAL			20,0

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

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

4.3.2.3. **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:** A prova explorará o conhecimento do candidato sobre a área a que se destina a seleção.

4.4.1. **Serão convocados para a realização da Prova de Conhecimentos Específicos apenas os 15 (quinze) primeiros candidatos classificados na Avaliação Comportamental.**

4.4.2. 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.

4.4.3. A Prova será realizada na Unidade do Senac em Cruzeiro do Sul (AC), situada na Av. Lauro Müller, nº 1932, bairro Artur Maia, através de sistema eletrônico interno do Sesc-DR/AC e acontecerá impreterivelmente na data especificada no cronograma (item 8.1), em horário a ser informado no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, de acordo com o citado cronograma.

4.4.4. 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 da hora designada, munidos de documento de identidade com foto.

4.4.5. Após início da prova, não será permitida a entrada de candidatos.

4.4.6. 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.

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

TIPO DE PROVA	CONTEÚDOS	DURAÇÃO
Teórica/ Objetiva	Turismo e hotelaria; Fundamentos Históricos do Turismo; Contexto histórico e legislação; Estrutura Organizacional e Operacionalidade; Meios de hospedagem; Classificação segundo o Ministério do Turismo; Recepção Hoteleira; Importância e atuação profissional; Hospedagem; Tipos de Hospedagem; Serviços e Acomodações dos Hospedagens; As Atribuições do Telefonista; Atendimento de Qualidade; Transferências de Chamadas; Setor de Reservas; Funções do Atendente de Reserva; Tipos de Reservas e Seus Conceitos; Reserva Garantida; Reserva Condicional e Provisória Check In e Check Out.	1h30m

4.4.8. **Serão eliminados os candidatos que obtiverem pontuação inferior a 25% (vinte e cinco por cento) do total da pontuação da Prova de Conhecimentos Específicos.**

4.4.9. O resultado da 3ª Etapa (Prova de Conhecimentos Específicos) será publicado em ordem crescente de pontuação 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 tiver:
- maior pontuação na Prova de Conhecimentos Específicos;
 - maior pontuação na Análise Curricular;
 - maior pontuação na Avaliação Comportamental;
 - maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.
- 5.3. **Serão aprovados apenas os 12 (doze) 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.
- 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>. Eventuais divulgações por outros meios não substituirão o dever do candidato de acompanhar os atos do processo através da 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))	11 a 13/04/2025
Divulgação de inscrições deferidas (candidatos habilitados para entrega de currículos)	15/04/2025
1ª Etapa - Entrega de currículos/comprovantes - (http://send3.sescacre.com.br/site/pss)	16 e 17/04/2025
Resultado da 1ª etapa (análise curricular)	06/05/2025
Divulgação do local e horário da realização da Avaliação Comportamental	06/05/2025
2ª Etapa – Avaliação Comportamental	09/05/2025
Resultado da 2ª etapa – Avaliação Comportamental	15/05/2025
Divulgação do horário da realização da Prova de Conhecimentos Específicos	15/05/2025
3ª Etapa - Prova de Conhecimentos Específicos	17/05/2025
Resultado da 3ª etapa – Prova de Conhecimentos Específicos	23/05/2025
Resultado final do Processo Seletivo	23/05/2025

Rio Branco (AC), 10 de abril de 2025.

Serviço Social do Comércio
Departamento Regional no Estado do Acre