

## DESCRIPTIVO DE PROCESSO SELETIVO Nº 022/2024

Local: CAMPO GRANDE – MS

O Serviço Social do Comércio, Departamento Regional do SESC/AR/MS, faz-se saber aos interessados que, nos termos da Portaria SESC MS 1065/2023, e Lei de Estágio 11.788/08, que regem as Normas para o Programa Especial de Bolsa de Estágio do Serviço Social do Comércio - encontram-se abertas as inscrições para o Processo Seletivo destinado ao provimento de vagas imediatas e cadastro de reserva de estágio conforme descrito na Tabela I, nos termos e condições seguintes:

### 1. PRAZO DE VALIDADE DO PROCESSO SELETIVO

O Processo Seletivo terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de divulgação do resultado final, e destina-se a contratação de estagiários, conforme lei 11.788/2008.

### 2. INFORMAÇÕES E PRÉ-REQUISITOS PARA CANDIDATURA A VAGA

2.1. Este processo seletivo destina-se ao preenchimento da (s) vaga (s) constante (s) na Tabela I deste descritivo, podendo os candidatos aprovados, respeitando a ordem de classificação, serem aproveitados para novas vagas que surgirem dentro da validade deste processo.

Tabela I.

<b>Cargo/Função: ATENDENTE DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE</b>
<b>Tipo de Contrato: PRAZO DETERMINADO</b>
<b>Número de Vagas: 01</b>
<b>Carga Horária Semanal: 40 horas</b>
<b>Salário: R\$ 2.550,00 (Dois mil quinhentos e cinquenta reais)</b>
<b>Benefícios:</b> Plano de saúde, Vale Alimentação flexível (R\$ 726,00 – após período de experiência), Vale Transporte (nos termos da Lei 7.418/85 e seu regulamento, Decreto 95.247/87), Seguro de Vida em Grupo (conforme prazos e condições estabelecidas), Assistência Odontológica, Descontos nos serviços do Sesc MS. O prazo para concessão é conforme regulamento interno.
<b>Pré-Requisitos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ensino Médio Completo;</li><li>• Experiência de no mínimo 06 (seis) meses ininterruptos na área de vendas de produtos e/ou serviços (excluído o tempo de estágio curricular, monitoria, bolsa de estudos e serviços como voluntário);</li><li>• Vivência em atendimento presencial ao cliente com foco comercial;</li><li>• Habilidade de negociação com cliente;</li><li>• Desejável experiência em abertura e fechamento de caixa;</li><li>• Conhecimento em pacote Office;</li><li>• Disponibilidade para trabalhar em períodos diurnos, noturnos, inversão de horários, eventuais trabalhos aos finais de semana;</li></ul>

<b>Competências Necessárias:</b>	
<p><b>Técnicas (Hard Skills):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento ao Cliente</li> <li>• Técnicas de Negociação</li> <li>• Técnicas de Vendas</li> <li>• Excel</li> <li>• Política de Comercialização Sesc MS</li> <li>• Modelo de Relacionamento com o Cliente Sesc</li> </ul>	<p><b>Comportamentais (Soft Skills):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protagonismo Colaborativo (autodesenvolvimento)</li> <li>• Comunicação Eficaz (comunicação eficiente)</li> <li>• Orientação para a Alta Performance (foco nos resultados)</li> <li>• Team Building (engajamento em equipe)</li> <li>• Cultura da Excelência (melhoria contínua)</li> <li>• Olhar Empreendedor (olhar sistêmico e criativo)</li> <li>• Espírito de Equipe (trabalho em equipe)</li> <li>• Foco no Cliente (Interno e Externo)</li> </ul>
<p><b>Atribuições do Cargo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• É guardião da cultura do Sesc MS (Missão, visão e valores), identificando os fatores que corrompam o princípio e/ou o desempenho da instituição e atuando junto de sua liderança (supervisor) para a efetiva resolução.</li> <li>• *Princípio: proporcionar o bem-estar e qualidade de vida aos trabalhadores de bens, serviços e turismo e seus familiares.</li> <li>• Domina operacionalmente os processos e procedimentos necessários para a execução de sua Função, *respondendo adequadamente quando cada demanda surge. *Respondendo adequadamente: sabe o que usar, como usar, o que fazer e como fazer, bem como, puxar para si a responsabilidade.</li> <li>• É *consistente na execução do seu trabalho, realmente **fazendo a diferença em suas entregas profissionais. *Consistente: oscila pouco entre fases de melhor e pior desempenho; É previsível nas entregas profissionais; Apresenta longo histórico de acertos em seu trabalho. **Fazendo a diferença: faz o trabalho com autonomia - dentro dos critérios e diretrizes do Sesc MS, poucos erros e retrabalho; Supre a sua liderança; É polivalente e versátil em sua área; Apresenta destaque nos resultados objetivos de seu trabalho na comparação com os demais.</li> <li>• Garante o bom uso de equipamentos, maquinário e demais recursos materiais, sendo cauteloso e racional, evitando desperdícios e quebras que poderiam ser evitadas.</li> <li>• Contribuir com informações para a elaboração das estratégias de vendas e o cumprimento das metas e atendimentos.</li> <li>• Realizar rotinas administrativas de acordo com os processos internos.</li> <li>• Manter-se atualizado quanto a novos procedimentos e processos inerentes aos produtos e serviços da instituição.</li> <li>• Prestar orientação e informação dos produtos e serviços ofertados aos clientes, de acordo com as Instruções de Trabalho e normas gerais da instituição.</li> <li>• Realizar as rotinas de comercialização de produtos e serviços, observando os procedimentos administrativos e/ou financeiros da Instituição.</li> <li>• Executar a emissão/renovação de credenciais e/ou inscrições nas atividades programadas, de acordo com as metas estabelecidas.</li> <li>• Realizar o registro e atualização dos dados dos clientes e das empresas, de acordo com estabelecido nas normas gerais de credenciamento SESC.</li> </ul>	

- Zelar pela excelência dos serviços prestados, sugerindo melhorias nos serviços de atendimento, a fim de reduzir ou eliminar pontos de insatisfação dos clientes.
- Identificar e propor melhoria contínua nos processos e nos modelos de gestão visando a excelência da Instituição.
- Promover a disseminação e registro do conhecimento.
- Cumprir a legislação vigente, normas e regulamentos da Instituição.
- Prospectar oportunidades de parcerias, apoiando e executando ações que agregam vantagem competitiva aos negócios e que gerem valor ao cliente.
- Desenvolver atividades correlatas a critério do superior imediato.

### 3. CRONOGRAMA DE DATAS

Tabela IV.

Etapas	Período
Candidatura a vaga/Inscrições e Realização de Teste	De 07/03/2024 a 14/03/2024
Publicação no site dos candidatos habilitados para a <b>Etapa 2</b> (Avaliações Objetivas)	18/03/2024
Realização das Avaliações Objetivas	20/03/2024
Publicação no site dos candidatos habilitados para a <b>Etapa 3</b> (Entrega da Documentação e Comprovação de Títulos)	22/03/2024
Recebimento da Documentação e Comprovação de Títulos	22/03/2024 a 25/03/2024
Publicação no site dos candidatos habilitados para a <b>Etapa 4</b> (Avaliação de Conhecimento Prático e Entrevista Individual)	27/03/2024
Realização da Avaliação de Conhecimento Prático e Entrevista Individual	De 29/03/2024 a 04/04/2024
Publicação no site do <b>Resultado Final</b> da seleção	De 29/03/2024 a 05/04/2024

- 3.1.** Por justo motivo e mediante prévia informação no site do Sesc MS <http://sesc.ms/trabalhe-no-sesc/>, a realização das etapas do presente processo seletivo poderá ser adiada, suspensa ou cancelada.
- 3.2.** Excepcionalmente, nos casos em que se justifique, o Sesc MS poderá optar por realizar as etapas do processo seletivo em dias subsequentes.

### 4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- 4.1.** O documento “Informações Complementares” que é divulgado em conjunto com o Descritivo de Vaga visa detalhar todas as etapas do Processo Seletivo do Sesc MS, assim como os critérios de classificação, desempate, solicitação de revisão de resultados, convocação para ocupação da

vaga, admissão, informações relativas a LGPD, e demais informações orientativas aos candidatos.

- 4.2.** É importante a leitura do Descritivo de Vaga na íntegra para conhecimento de todas as informações relativas ao Processo Seletivo.