

DESCRIPTIVO DE PROCESSO SELETIVO Nº 005/2021

Local: Bonito - MS

O SESC/MS torna público que, nos termos da Resolução SESC nº 1296/2015, está aberto processo seletivo para contratação de pessoal, nos termos e condições abaixo:

1. Prazo de Validade e Modalidade de Contratação

O processo seletivo terá validade de 12 (Doze) meses, a contar da data de divulgação do resultado final, e destina-se a contratação de empregados, pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

2. Informações Sobre o Cargo/Função

Tabela 1.

| |
|---|
| Cargo/Função: AUXILIAR - RECEPCIONISTA |
| Tipo de Contrato: INDETERMINADO |
| Número de Vagas: 01 |
| Carga Horária Semanal: 36 horas |
| Salário: R\$ 1.789,00 (Um mil, setecentos e oitenta e nove reais) |
| Benefícios: Plano de saúde, Vale Alimentação, Vale Transporte (nos termos da Lei 7.418/85 e seu regulamento, Decreto 95.247/87), Complementação do Auxílio-doença, Seguro de Vida em Grupo (conforme prazos e condições estabelecidas), Assistência Odontológica do Sesc/MS, Refeição Subsidiada (conforme condições estabelecidas); Descontos nos serviços do Sesc/MS; Programa de Educação Corporativa Sesc/MS. |
| Pré-Requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Ensino Médio Completo;• Experiência comprovada na função de Recepcionista no ramo de hotelaria de no mínimo 06 (seis) meses ininterruptos nos últimos 03 anos, (excluído o tempo de estágio curricular, monitoria, bolsa de estudos e serviços como voluntário);• Experiência de atendimento ao cliente;• Vivência em abertura, operação e fechamento de caixa;• Noções de Informática;• Disponibilidade para trabalhar no período diurno ou noturno, flexibilidade para mudança de horários de acordo com a necessidade, trabalhar na modalidade por escala, aos finais de semana, feriados e viagens a serviço (eventuais). |

Atribuições da função:

- Controlar a entrada e saída de visitantes conforme normas internas da Instituição.
- Distribuir as ligações telefônicas, procedendo as devidas anotações e controles necessários.
- Recepcionar e orientar clientes sobre os serviços e normas da instituição e localidade.
- Encaminhar orçamentos conforme normativas internas.
- Receber reclamações dos clientes e encaminhar ao setor competente.
- Executar rotinas administrativas.
- Aplicar pesquisa de satisfação aos clientes.
- Fazer pré reservas e bloqueios de hospedagens.
- Manter listas de contatos, clientes e fornecedores atualizadas de acordo com procedimentos internos.
- Efetuar a abertura e fechamento do caixa, conforme as normativas operacionais, prestando informações à gerência.
- 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.
- Desenvolver atividades correlatas a critério do superior imediato.

Competências Necessárias:**Técnicas (Hard Skills):**

- Atendimento ao Cliente
- Planejamento operacional
- Técnicas de redação

Comportamentais (Soft Skills):

- Protagonismo Colaborativo
- Comunicação Eficaz
- Orientação para a Alta Performance
- Team Building
- Cultura da Excelência
- Olhar Empreendedor
- Espírito de Equipe
- Foco no Cliente (Interno/Externo)

3. Do Processo Seletivo

- 3.1. 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.
- 3.2. As informações sobre convocações, datas, locais, horários de realização das etapas e resultados serão divulgadas no site do SESC/MS: www.sescms.com.br (link Trabalhe no SESC) e é de exclusiva responsabilidade do candidato o acompanhamento de tais publicações.

4. Etapas do Processo de Recrutamento e Seleção e Critérios de Avaliação

- 4.1. O processo de Recrutamento e Seleção se dará a partir da candidatura à vaga por meio do cadastramento das informações necessárias, através do endereço eletrônico <http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/>, conforme abaixo:
 - Criar login e senha de acesso;
 - Preencher as abas do cadastro;
 - Dados Pessoais;
 - Formação Acadêmica/Escolaridade;
 - Experiência Profissional;
 - Qualificação/ Aperfeiçoamento;
 - Referências;
 - Questionário.
- 4.2. Na **Aba Oportunidades**, selecionar a vaga de interesse e clicar no campo **candidatar-me**. Após a candidatura você receberá um e-mail automático com a confirmação de inscrição na vaga.
- 4.3. É de responsabilidade do candidato o preenchimento completo do cadastro e manter os dados atualizado. Não serão aceitos currículos por e-mail, apenas por meio do cadastro no site.
- 4.4. O SESC/MS não se responsabilizará pelo não recebimento dos currículos cadastrados, por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem a transferência de dados.

- 4.5. Após a candidatura, você receberá um e-mail com a confirmação de inscrição na vaga.
- 4.6. Não serão recepcionados e considerados os currículos atualizados e/ou enviados após o prazo estabelecido para candidatura à vaga. O SESC/MS se reserva o direito de realizar as diligências que julgar necessárias para verificar a veracidade dos documentos e das informações fornecidas pelos candidatos.
- 4.7. Etapa 1 - Análise Curricular**
- 4.7.1. Nessa etapa objetiva-se verificar se os candidatos atendem aos pré-requisitos exigidos e divulgados, conforme tabela I (Informações sobre o cargo/função).
- 4.7.2. Serão considerados para triagem e análise curricular os seguintes itens: escolaridade, experiência profissional, e demais pré-requisitos da vaga, mencionados no item **2. Informações Sobre Cargo/Função – Tabela 1** deste descritivo.
- 4.7.3. Todas as informações relativas aos pré-requisitos da vaga, mencionados no item II deste Descritivo, devem estar descritas de forma explícita no currículo.
- 4.7.4. Os currículos com informações incompletas, confusas ou em outros idiomas que não a língua portuguesa não serão validados e acarretará na desclassificação automática do processo seletivo por ausência do preenchimento dos requisitos mínimos para a participação.
- 4.7.5. As informações constantes no currículo são de inteira responsabilidade do candidato e deverá constar, além das informações profissionais, a demonstração do cumprimento dos pré-requisitos estabelecidos na tabela. Portanto, o preenchimento inadequado dos dados no sistema, ausência de informações e/ou a não comprovação das mesmas, acarretará a desclassificação automática do processo seletivo por ausência de preenchimento dos requisitos mínimos para participação.
- 4.7.6. Os nomes dos candidatos aprovados na etapa de análise curricular e habilitados para a etapa de Avaliações serão divulgados no site do SESC/MS no endereço eletrônico <http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/>.

4.8. Etapa 2 – Avaliações

- 4.8.1. Todos os candidatos aprovados na etapa anterior serão convocados via site <http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/> para a etapa de Avaliação de Conhecimentos.
- 4.8.2. Objetiva-se com essa fase, avaliar os conhecimentos necessários exigidos para ocupação da vaga e serão aplicadas avaliações conforme tabela abaixo:

Tabela 2.

| Tipo de prova | Avaliações |
|----------------------|---|
| Objetiva | <ul style="list-style-type: none">• Conhecimentos Específicos• Informática |

Conteúdo Programático

Conhecimentos Teóricos Específicos:

- Comunicação;
- Estratégias de Relacionamento Interpessoal;
- Recebimento e Fechamento de Caixa;
- Técnicas de Atendimento ao Cliente.

Informática:

- Windows, Word, Excel, Power Point e Internet.

4.8.3. Critérios das Avaliações

- 4.8.3.1. Cada avaliação vale 10 (dez) pontos. Para aprovação nesta etapa, e conseqüente habilitação para a etapa posterior, o candidato precisa obter resultado/aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) de acerto em cada conteúdo avaliado.
- 4.8.3.2. O não alcance da pontuação mínima exigida, bem como atraso ou ausência no horário e data agendados para a avaliação implica na imediata desclassificação e eliminação do candidato do processo, independente da fase em que se

encontre. **Não será considerado tempo de tolerância para atrasos.**

4.8.3.3. Serão automaticamente excluídos do processo seletivo os candidatos que forem surpreendidos durante a aplicação da avaliação com material de consulta física ou eletrônica ou práticas inadequadas à circunstância.

4.8.3.4. Em hipótese nenhuma a prova deixará de valer 10 (dez) pontos. Caso haja anulação de qualquer questão, será atribuído a pontuação da questão anulada a todos os candidatos.

4.9. Etapa 3 – Entrega da Documentação e Comprovação de Títulos

4.9.1. Todos os candidatos aprovados na **Etapa 2** serão convocados pelo Site para a participação na etapa de Entrega de Documentos e Comprovação de Títulos.

4.9.2. Os candidatos deverão apresentar os documentos listados abaixo:

- Comprovação da Escolaridade (**Diploma de Graduação e especializações, quando necessário**).
- Comprovação das Experiências na Função/Cargo de no mínimo 6 meses ininterruptos nos últimos 3 (três) anos (**CTPS ou declaração contendo nome, cargo, descrição das atividades, tempo de atuação, nome/CNPJ da empresa e assinatura do responsável pela área/empresa, em papel timbrado ou carimbo da empresa**). Excluído o tempo de estágio curricular, de monitoria, de bolsa de estudos, de residência médica ou prestação de serviços como voluntário.

4.9.3. As informações declaradas no currículo deverão ser comprovadas por meio documental durante o envio da Documentação e Comprovação de Títulos.

4.9.4. Os documentos digitalizados e encaminhados por e-mail também deverão ser apresentados original e cópia durante a **Etapa 4** Entrevista/Teste Prático.

4.9.5. Os Documentos entregues fora dos prazos estabelecidos ou por qualquer meio não previsto no presente Descritivo de Vaga não serão aceitos e não comporão o processo de seleção. Todos os documentos deverão ser encaminhados no endereço de e-mail: **recrutamento@sescms.com.br**.

4.9.6. Serão aceitos como válidos, somente os documentos enviados em PDF, identificado no **Assunto** do e-mail o **Nome da Vaga** vigente pretendida e o **número do Processo Seletivo**, conforme modelo:

- **Professor de Ciências – 001/2021**

4.9.7. O candidato que encaminhar os documentos no e-mail com identificação de assunto divergente do nome da vaga, sem identificação ou fora do prazo vigente será desclassificado automaticamente.

4.10. Etapa 4 – Entrevista Individual e Teste Prático

4.10.1. Todos os candidatos aprovados na etapa anterior serão convocados pelo site para a participação na etapa de Entrevista Presencial ou Online/Teste Prático (este último caso se aplique).

4.10.2. Teste Prático

4.10.2.1. Miniaula

Apresentação de uma miniaula de aproximadamente 00h15 minutos. O Tema será divulgado no Site do Sesc/MS, juntamente com os candidatos habilitados para a Etapa 4 (Teste Prático e Entrevista).

4.11. Critério de Avaliação da Etapa 4

4.11.1 objetiva-se com a entrevista/teste prático obter maior conhecimento do candidato, por meio do levantamento dos conhecimentos, habilidades e atitudes, bem como das experiências adquiridas ao longo da trajetória profissional, e, assim, avaliar a adequação e aderência das características e experiências requeridas, bem como do nível de domínio das competências exigidas para a função, conforme definido no Descritivo de Vaga.

4.11.2. A etapa de entrevista e teste prático é eliminatória. Serão reprovados nesta etapa os candidatos que não evidenciarem o nível de domínio necessário das competências, conforme previsto na Descrição de Função.

Para o cálculo da nota do candidato, será usada a seguinte legenda para avaliação das competências Técnicas e Comportamentais:

Escala de Avaliação da Perspectiva Comportamental

| Nível | Definição |
|-------|-------------------|
| 0 | Nenhuma Evidência |
| 1 | Raramente |
| 2 | Poucas Vezes |
| 3 | Com Frequência |
| 4 | Muitas Vezes |
| 5 | Sempre |

Escala de Avaliação da Perspectiva Técnica

| Nível | Especificação |
|-------|---|
| 0 | Não tem conhecimento (Desconhece) |
| 1 | Tem conhecimento (Teórico) |
| 2 | Aplica, Implementa e Utiliza (Básico) |
| 3 | Analisa, Avalia, Questiona e Propõe (Intermediário) |
| 4 | Domina Plenamente (Avançado) |

- ✓ **Desconhece** – O candidato não apresentou evidência da competência investigada.
- ✓ **Teórico** – O candidato apresentou conhecimento limitado à formação teórica.
- ✓ **Básico** – O candidato apresentou conhecimento básico da competência, como resultado de atuação restrita e superficial (aplicabilidade, implementação e utilização da competência).
- ✓ **Intermediário** – O candidato apresentou conhecimento fundamentado da competência, como resultado de atuação prática regular (analisa, avalia, questiona e propõe).
- ✓ **Avançado** – O candidato apresentou conhecimento consistente da competência como resultado de atuação prática aprofundada.

4.10.3. A nota será a média numérica das avaliações.

4.10.4. O resultado final do processo seletivo será divulgado no site do SESC/MS:

<http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/> conforme cronograma de datas.

5. Cronograma de Datas

Tabela 3.

| Etapas | Período |
|--|----------------------------|
| Candidatura a vaga | De 25/01/2021 à 31/01/2021 |
| Publicação no site dos candidatos habilitados para a Etapa 2 (Avaliações de conhecimentos) | 02/02/2021 |
| Realização das Avaliações de Conhecimentos | 05/02/2021 |
| Publicação no site dos candidatos habilitados para a Etapa 3 (Entrega da Documentação e Comprovação de Títulos) | A definir |
| Recebimento da Documentação e Comprovação de Títulos | A definir |
| Publicação no site dos candidatos habilitados para a Etapa 4 (Entrevista/Teste Prático) | A definir |
| Realização das Entrevistas/Teste Prático | A definir |
| Publicação no site do resultado final da seleção | A definir |

5.1. Para a etapa de entrevista, será disponibilizado no site <http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/> o cronograma com o agendamento das datas, horários e locais para a entrevista individual, respeitando o prazo definido na tabela III.

5.2. Por justo motivo e mediante prévia informação no site do SESC/MS <http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/>, a realização das etapas do presente processo seletivo poderá ser adiada, suspensa ou cancelada.

5.3. Excepcionalmente, nos casos em que se justifique, o SESC/MS poderá optar por realizar as etapas do processo seletivo em dias subsequentes.

6. Da Classificação

Para fins de classificação, a nota final de cada candidato será estabelecida pelo somatório das pontuações obtidas nas Avaliações, Teste Prático (se houver) e Entrevista Individual.

7. Critérios de Desempate e Revisão de Resultado

7.1. Em caso de empate na pontuação, será adotado como critério para o desempate:

- Maior pontuação na entrevista

- Maior tempo de experiência

7.2. O candidato que desejar, poderá solicitar revisão de resultado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas da divulgação no site do SESC/MS, em requerimento próprio no formulário denominado Solicitação de Revisão de Resultado disponibilizado no site <http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/>, o qual deverá ser entregue:

- **Campo Grande/MS**

Administração Regional do SESC/MS

Rua Almirante Barroso, 52, Bairro Amambaí, CEP 79008-300, Campo Grande/MS.

A/C: Gerência de Desenvolvimento e Seleção.

- **Aquidauana/MS**

Rua Joaquim Alves Ribeiro, 372 - Cidade Nova, Aquidauana/MS.

A/C: Gerência de Desenvolvimento e Seleção.

- **Três Lagoas/MS**

Rua Elmano Soares, 854, Centro, Três Lagoas/MS.

A/C: Gerência de Desenvolvimento e Seleção.

- **Dourados/MS**

Rua Toshinobu Katayama, 178, Centro, Dourados/MS.

A/C: Gerência de Desenvolvimento e Seleção.

- **Bonito/MS**

Rodovia MS 178 – KM 01, Bonito/MS, CEP 79290-000

A/C: Gerência de Desenvolvimento e Seleção.

- **Ponta Porã/MS**

Rua 7 de Setembro, 828, Vila Militar, Ponta Porã/MS

A/C: Gerência de Desenvolvimento e Seleção.

7.2.1. A solicitação de revisão deverá ser individual e indicar claramente o seu pleito, com adequada fundamentação através de citações, legislação, regras, referência bibliográfica, etc. Solicitações de revisão inconsistentes ou recebidas fora do prazo de 24h (vinte e quatro horas) serão preliminarmente indeferidas.

7.2.2. Caso a resposta da Solicitação de Revisão de Resultado, implique em anulação de questão da Avaliação de Conhecimentos, a pontuação correspondente a este item será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem recorrido.

7.2.3. A resposta referente a Solicitação de Revisão será direcionada diretamente ao interessado e, caso represente alteração no resultado, será divulgado no site do SESC/MS: <http://sesc.ms/index.php/trabalhe-no-sesc/>.

7.2.4. A decisão proferida após a avaliação da revisão solicitada, constitui última instância, razão pela qual não caberão novos pedidos de revisões.

8. Convocação para Ocupação da Vaga

8.1. A convocação para a ocupação da vaga, conforme a ordem de classificação, será realizada exclusivamente por e-mail, ficando sob a responsabilidade do candidato o acompanhamento e a resposta de aceite ou recusa da vaga também por e-mail.

8.2. No caso de o candidato convocado não aceitar o cargo ofertado, o mesmo deverá comunicar sua desistência ao SESC/MS através de e-mail, situação que ensejará sua automática exclusão do processo seletivo.

8.3. A ausência de resposta, dentro do prazo determinado, será considerada como desinteresse/desistência da vaga e resultará na automática exclusão do processo seletivo.

9. Da Admissão

9.1. É facultado ao SESC/MS exigir dos candidatos, na admissão, além da documentação prevista neste Descritivo, outros documentos que julgar necessário.

9.2. O candidato deverá manter durante o prazo de validade do Processo Seletivo o seu Cadastro atualizado para eventuais convocações, não lhe cabendo qualquer reclamação caso não seja possível ao SESC/MS convocá-lo.

9.3. Por ocasião da Contratação o candidato deverá entregar a documentação abaixo relacionada:

- RG
- CPF
- Título de Eleitor
- Certidão de Reservista (Apenas para o sexo masculino)
- Comprovante de Votação na Última Eleição (Certidão Negativa)

- Carteira de Trabalho (Cópia das páginas de identificação frente e verso, número e série da CTPS e registros)
- Comprovante de Endereço (Água, Luz ou Telefone)
- Comprovante de Inscrição no PIS/PASEP
- Comprovante de Escolaridade (Graduação, Pós-graduação)
- Registro no Conselho Profissional (Vagas que exigirem o documento no pré-requisito)
- Exame Admissional (Encaminhamento do Sesc MS)
- 01 Foto Atual 3x4
- Certidão de Nascimento ou Casamento
- Cópia da Certidão de Nascimento dos Filhos (se menores de 05 anos, apresentar carteira de vacinação); (de 7 a 14 anos, apresentar declaração escolar)
- Ficha de Solicitação de Emprego (devidamente preenchida e assinada na última folha – Encaminhamento do Sesc MS)
- Conta Banco Bradesco

10. Disposições Gerais

10.1. Serão eliminados, deste processo seletivo, independente da fase em que se encontrem os candidatos que:

- Não preencherem os requisitos do cargo;
- Não cumprir os procedimentos deste descritivo;
- Prestar qualquer declaração falsa ou inexata;
- Chegar atrasado ou deixar de comparecer em qualquer fase do processo seletivo;
- Na condição de ex-colaborador do SESC/MS, possuir tempo igual ou inferior aos 90 (noventa) dias subsequentes à data da sua rescisão, no momento da publicação do anúncio;
- Ser parente de empregados do SESC ou SENAC até o 3º grau (afim ou consanguíneo), do Presidente e membros efetivos e suplentes, do Conselho de Representantes e do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Nacionais e Regionais

das Federações, SESC e SENAC, bem como dirigente de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados.

10.2. A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes de servidores dos órgãos do SESC ou do SENAC.

10.2.1. Compreende-se como parente até 3º grau:

- **Ascendentes:** pais (s), avó (s) e bisavó (s);
- **Descendentes:** filho (s), neto (s), e bisneto (s);
- **Colaterais:** irmão (s), tio (s) e sobrinho (s);
- **Afins:** Cônjuge/Companheiro (a), sogro (s), cunhado (s), avó (s) do cônjuge, sobrinho (s) e bisavó (s) do cônjuge, madrasta, padrasto e enteado (s).

10.3. Os atuais empregados do SESC/MS, que tenham interesse na vaga divulgada, poderão participar do presente processo seletivo, em igualdade de condições, desde que, cumulativamente:

- Atendam os pré-requisitos.
- Tenham na data de divulgação da vaga, no mínimo, 01 (um) ano de emprego no SESC/MS.
- Não estejam, na data de divulgação da vaga, afastados de suas funções por qualquer tipo de licença.
- Possua enquadramento salarial igual ou inferior ao da vaga para a qual está se candidatando.

10.4. A aprovação e a classificação final geram para o candidato apenas a expectativa da admissão. O SESC/MS reserva-se o direito de efetuar as admissões conforme interesse e necessidades da Instituição, dentro do prazo de validade do processo e respeitando a ordem de classificação dos candidatos.

10.5. A carga horária divulgada poderá sofrer alterações, assim como a proporcionalidade salarial.

10.6. A participação no processo seletivo implica a aceitação integral e irrestrita das condições estabelecidas neste descritivo.



10.7. O contrato será regido pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, em caráter experimental máximo de 90 dias, podendo ser fracionados, ao término do qual, não sendo extinto, se converterá automaticamente em prazo indeterminado.

10.8. A admissão estará condicionada a realização e a aptidão no exame médico admissional, em conformidade com o estabelecido no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e apresentação dos documentos solicitados.