PROCESSO SELETIVO – 072/16
ASSISTENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO – BILINGUE (SAC)
TEMPO DETERMINADO

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – Sesc, ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DO PARANÁ, pessoa jurídica de direito privado, Entidade de Educação e Assistência Social sem fins lucrativos, serviço social autônomo vinculado ao sistema sindical como disposto no art. 240, da Constituição Federal/88, criado e organizado pela CNC - Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo sob autorização do Decreto-Lei nº 9.853, de 13.set.1946 e administrado consoante seu Regulamento editado pelo Decreto nº 61.836, de 05.dez.1967, para suprir vagas em seu quadro de pessoal e formação de quadro reserva realiza Processo Seletivo para a contratação de seus funcionários de acordo com o Decreto nº 61.836 (capítulo X) e as Resoluções Sesc nº 1163 de 2008 e nº 1169 de 2009. O regime de contratação é celetista (Consolidação das Leis de Trabalho – CLT), portanto, não garante estabilidade aos aprovados.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O processo seletivo, regido por este Edital, destina-se ao presente provimento da vaga discriminada no item 2, bem como para a formação de cadastro de reserva visando ao preenchimento de vagas que vierem a surgir ao longo do período de validade do processo.

1.2. A seleção de que trata este Edital consistirá de análise da **ficha de inscrição** (de caráter eliminatório), **prova objetiva** (de caráter eliminatório e classificatório) e **apresentação de documentos exigidos** (de caráter eliminatório), de acordo com o determinado nos Itens 6.1.1 e 6.3.

1.3. Antes de efetuar a inscrição, o candidato deverá conhecer este edital e certificar-se de que preenche todos os requisitos exigidos para o cargo.

1.4. Não poderão ser admitidos candidatos que mantenham vínculo de parentesco até terceiro grau, por afinidade ou consanguinidade, do Presidente ou dos membros efetivos e suplentes, do Conselho Nacional e do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Regionais do Sesc ou do Senac, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados, sendo a proibição extensiva, nas mesmas condições, aos parentes dos funcionários do Sesc e Senac, conforme, Capítulo X, Art. 44 e Parágrafo único do Regulamento do Sesc, aprovado pelo Decreto nº 61.836 de 05 de dezembro de 1967 e aos parentes de funcionários da Fecomércio PR.

1.4.1. O candidato que mesmo preenchendo as condições previstas no Subitem 1.4, venha participar do presente Processo Seletivo, será excluído do mesmo, assim que a condição de parentesco seja verificada, independente da etapa em que o Processo se encontrar.

1.5. Somente poderão participar do processo seletivo e serem readmitidos ex-servidores que solicitaram demissão da Entidade, a partir da carência de 2 (dois) anos do seu desligamento, independente do cargo que ocupava e local do exercício das atividades, devendo cumprir todos os pré-requisitos necessários. Não poderão participar do Processo Seletivo ex-servidores dispensados por iniciativa do Empregador ou que tenham aderido a programas de incentivo a demissão/aposentadoria.

1.6. Todos os candidatos devem possuir documentação comprobatória, no ato da convocação, dos **REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS** para o cargo.

2. DA VAGA

2.1. O SESC/PR está recrutando candidatos para provimento da vaga a seguir discriminada:

Cargo: Assistente Técnico Administrativo – **Bilíngue (SAC)**

Número de vagas atuais: 01

Tempo Determinado: 05 meses de contrato

Local: Curitiba – PR

Escolaridade Mínima: Ensino Superior Completo em Bacharel em Administração, Marketing, Turismo, Processos Gerenciais e Gestão Comercial concluído em instituição de ensino superior credenciada pelo MEC.

Atribuições do cargo:

▪ Atender a clientela, pessoalmente ou por telefone, informando sobre as atividades e serviços;

▪ Auxiliar no planejamento, organização e coordenação de atividades relativas à área de atendimento a clientes (SAC);

▪ Acompanhar a programação das Unidades para avaliação de conteúdos e metas; deve estar preparado para informar sobre o perfil da unidade e acerca das características históricas, turísticas do local e suas imediações;

▪ Desenvolver relatórios de atendimento, mediando o relacionamento entre o SESC e cliente como: informações, reclamações, orientações;

▪ Realizar telemarketing ativo para divulgar e vender os serviços SESC;

▪ Auxiliar na supervisão das atividades relativas às diferentes ações que exige o setor;

▪ Realizar treinamentos com os funcionários do SAC da Unidade;

▪ Realizar visitas técnicas e auxiliar nos eventos externos de divulgação (feiras e seminários); nas unidades do SESC no Paraná;

▪ Efetuar a conferência e codificação dos documentos contábeis, encaminhar pagamentos;

▪ Organizar e manter atualizado o arquivo dos diversos documentos;

▪ Emitir documentos como: RCMS, Requisição de Veículo, Adiantamento de Viagem, Prestação de Contas e outros;

▪ Participar no controle dos bens patrimoniais, inventários, incorporações, baixas e outras alterações, elaborar planos de estocagem e recebimento de materiais;

▪ Auxiliar na avaliação, ordenação, análise e interpretação de dados estatísticos efetuar pesquisas, levantamentos, coletas de dados, executando cálculos efetuar a apresentação numérica dos resultados;

▪ Elaborar relatórios e executar trabalhos pertinentes à área contábil-financeira, conferência e classificação dos documentos de despesas, controle e conciliação de contas e fundos rotativos, controlar transferência de valores, receber e pagar valores, organizar documentos comprobatórios, auxiliar na preparação de balanços e balancetes;

▪ Conhecimento intermediário da Língua Inglesa.

▪ Conhecimento no Pacote Office e curso de Excel Intermediário.

▪ Operar sistemas informatizados de gerenciamento, dentro de suas atribuições;

▪ Disponibilidade para trabalhar em horários diferenciados, finais de semana e feriados;

• Executar outras tarefas compatíveis com o cargo e/ou necessidades da Entidade.

Experiência: 6 meses de experiência comprovada nas atribuições do cargo descritas acima.

Carga horária: 40 horas semanais – 3ª a 6ª (tarde e noite) e sábados e domingos intercalados (manhã e tarde)

Salário: R$ 2.883,00

2.2. **Benefícios:** VT (conforme a lei), VR (conforme acordo coletivo de trabalho), Assistência Médica (opção do empregado, com sua participação financeira), Assistência Odontológica (benefício de desconto para clínica do Sesc).

3. DAS INSCRIÇÕES

3.1. As inscrições para participar do Processo Seletivo deverão ser efetuadas somente pelo site www.sescpr.com.br, no link Processo Seletivo, **no período entre o dia 27 de maio de 2016 às 23 horas e 59 minutos do dia 06 de junho de 2016,** observando o horário oficial de Brasília/DF.
3.2. Ao preencher a ficha de inscrição no site www.sescpr.com.br, o candidato assume a responsabilidade pela veracidade dos dados informados e declarará estar ciente das condições exigidas para admissão ao cargo e que se submete às normas expressas neste Edital.

3.3 A ausência de dados ou dados incompletos na ficha de inscrição podem ocasionar a desclassificação do candidato. O Sesc não se responsabiliza pelo cadastro de dados incorretos. Após o encerramento das inscrições nenhum dado poderá ser alterado.

3.4. O Sesc PR não se responsabilizará por solicitações de inscrição pelo site www.sescpr.com.br não recebidas 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.

3.5. Não será acatada inscrição formulada por correspondência, via postal, fax, e-mail e em desacordo com as demais Cláusulas e condições deste Edital.

3.6. Fica assegurado aos portadores de deficiência o direito de inscrição no presente Processo Seletivo, desde que haja compatibilidade com as atribuições da função para qual o candidato se inscreveu.

3.7. Ressalvadas as disposições especiais contidas neste Edital, os candidatos portadores de deficiência participarão do Processo Seletivo em igualdade de condições com os demais candidatos, no que tange ao local de aplicação de prova, ao horário, ao conteúdo, à correção das provas, aos critérios de avaliação e aprovação, à pontuação mínima exigida e a todas as demais normas que o regem.

3.8. Após análise da ficha de inscrição, será divulgada no dia **09 de junho de 2016,** no site www.sescpr.com.br, a relação dos candidatos classificados para a prova de conhecimentos gerais e específicos e a data, horário e local de sua realização.

3.9. O Sesc PR reserva-se o direito de excluir do Processo Seletivo o candidato que prestar declaração falsa, inexata ou, ainda, que não satisfaça a todas as condições estabelecidas neste Edital, mesmo que o fato seja constatado posteriormente.

4. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

4.1. O Processo Seletivo obedecerá às seguintes etapas:

1ª ETAPA – ANÁLISE CURRICULAR (Eliminatória):

Será verificado, através da análise da ficha de inscrição, se há grau de parentesco, se a experiência exigida e a escolaridade informada estão de acordo com o exigido para o cargo no qual o candidato está inscrito. A não conformidade com estas exigências acarretará na eliminação do candidato. Inscrições com informações incompletas serão desclassificados.

2ª ETAPA – PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS E ESPECÍFICOS (Eliminatória e classificatória)

Os candidatos classificados para a segunda etapa realizarão prova objetiva de conhecimentos gerais e específicos, de caráter eliminatório e classificatório, cuja nota máxima é de 10 (dez) pontos, com peso 7.

A prova será composta por questões de múltipla escolha. Cada questão da prova objetiva terá apenas 01 (uma) alternativa correta.

O conteúdo programático da prova objetiva encontra-se na Tabela 4.1 a seguir:

Tabela 4.1

DISCIPLINA	CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
LÍNGUA PORTUGUESA	Compreensão e interpretação de textos. Denotação e conotação. Ortografia: emprego das letras e acentuação gráfica. Classes de palavras e suas flexões. Formação, classe e emprego de palavras as. Verbos: conjugação, emprego dos tempos, modos e vozes verbais. Concordâncias nominal e verbal. Regências nominal e verbal. Emprego do acento indicativo da crase. Colocação dos pronomes átonos. Emprego dos sinais de pontuação. Semântica: sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia, polissemia e figuras de linguagem. Funções sintáticas de termos e de orações. Processos sintáticos: subordinação e coordenação.
INGLÊS	Compreensão de texto escrito em Língua Inglesa, de nível intermediário, que abordem temas culturais ou literários. Itens gramaticais relevantes, tais como: frase nominal: substantivo, adjetivo e modificadores do substantivo (artigos, demonstrativos, indefinidos). Frase verbal: verbo (tempo, modo e voz). Reconhecimento do vocabulário mais frequente em textos. Uso de preposições, conjunções, pronomes e modais. Relações de coordenação e subordinação. Utilização de voz passiva, discurso direto e indireto.
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	Atendimento ao cliente; Técnica de vendas Telemarketing; Momentos da Verdade; Habilidades Essenciais do Profissional de Atendimento; Os Sete Pecados do Atendimento; Como Solucionar Queixas e Reclamações; Pesquisa de Satisfação; Código de defesa do consumidor; Importância do relacionamento com o cliente.

a) Será atribuída pontuação 0 (zero) às questões da prova: não respondidas, com marcação à lápis (grafite), que contenham emenda ou rasura, inclusive com o uso de corretivo, que contenham mais de uma resposta assinalada ou que não foram marcadas no cartão-resposta.

b) Será eliminado o candidato que obtiver nota 0 (zero) em uma das áreas de conhecimento da Tabela 4.1 deste item ou não obter o mínimo de 50% (cinquenta por cento) do total de pontos da Prova.
c) O caderno de Provas contém todas as informações pertinentes ao Processo Seletivo, devendo o candidato ler atentamente as instruções.

4.2. Os candidatos que tiverem seu nome divulgado no site www.sescpr.com.br deverão chegar ao local da prova com no mínimo 30 (trinta) minutos de antecedência munidos de documento de identificação original com foto que bem o identifique, como: Carteiras de Identidade, Carteira de Habilitação Profissional, Certificado de Reservista, Passaporte, Carteira de Trabalho e Previdência Social ou Carteira Nacional de Habilitação, comprovante de inscrição e caneta esferográfica preta ou azul. É de responsabilidade exclusiva do candidato a identificação correta de seu local de prova e endereço, bem como o comparecimento no horário determinado, com os documentos exigidos.

4.3. Estarão automaticamente desclassificados do Processo Seletivo os candidatos que não comparecerem para realização da prova.

4.4. Não será permitido ao candidato, durante a prova, efetuar consultas em livros, aparelhos eletrônicos, apostilas, entre outros recursos. Será excluído do Processo Seletivo, o candidato que fizer uso dos materiais citados.

4.5. Não haverá segunda chamada da Prova do Processo Seletivo, assim como designação especial de locais e horários diferentes dos que forem estabelecidos para realização da mesma.

4.6. Anulada alguma questão da prova Objetiva, os pontos correspondentes serão creditados a todos os candidatos que realizaram a referida prova.

4.7. Em cada sala, os três últimos candidatos a terminar a prova só poderão deixar o local juntos.

4.8. O resultado da prova será publicado no site do Sesc PR, em ordem alfabética, no endereço www.sescpr.com.br, **em até 10 dias úteis.**

4.9. As convocações para as etapas seguintes da prova serão informadas, em momento oportuno, através do site www.sescpr.com.br.

5. DO RESULTADO FINAL DO PROCESSO SELETIVO

5.1. Será considerado APROVADO NO PROCESSO SELETIVO o candidato que obtiver um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do total de pontos da Prova Objetiva.

5.2. O candidato eliminado (que não obtiver a nota mínima na prova objetiva ou zerar em alguma disciplina) não terá seu nome divulgado na classificação geral.

5.3. Os candidatos serão classificados por cargo, em ordem decrescente, obedecendo ao total de pontos obtidos na Prova Objetiva.

5.4. Para a classificação, ficam estabelecidos, em sequência, os critérios de desempate a seguir discriminados:

a) tiver maior idade;

b) candidato com maior número de pontos nas questões de Conhecimentos Específicos;

c) candidato com maior número de pontos nas questões de Língua Portuguesa;

5.5. Caberá ao Sesc/PR a divulgação do Resultado Final no site www.sescpr.com.br.

6. DA CONTRATAÇÃO

6.1. Os candidatos serão convocados, conforme ordem de classificação e disponibilidade de vagas, para comprovação dos requisitos para contratação nos seguintes termos: por meio de Edital publicado no site www.sescpr.com.br.

6.1.1. São requisitos indispensáveis para contratação dos candidatos aprovados: 1 – Apresentar documentação comprobatória da escolaridade e dos pré-requisitos exigidos para o cargo, que se encontram especificadas no item 1 e 2.1 deste Edital; 2 – Ser considerado apto para o exercício da função referente ao cargo, através do exame médico, pelo qual serão avaliadas as condições físicas e mentais do candidato, procedido por determinação do Sesc ; 3 – Comprovação da idade mínima (18 anos); 4 – Comprovação de estar quite com o serviço militar e com as obrigações eleitorais. 5 – Não ser ex-servidor do Sesc, dispensado por iniciativa do Empregador ou ter aderido a programas de incentivo a demissões/aposentadoria; 6 – A experiência, quando exigida, deverá ser comprovada por meio de apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS); Certidão do órgão de classe onde conste claramente que o(a) profissional possui a experiência prevista, no tempo exigido; De publicação no Diário Oficial, excluídos os tempos de estágios, complementada por declaração do contratante, com firma reconhecida, em que conste claramente que o(a) candidato(a) exerceu as atividades previstas, no tempo mínimo exigido, ou ainda por meio de apresentação de contratos, juntamente com os respectivos recibos de pagamento comprobatórios de prestação de serviços no exercício da profissão, atividades desenvolvidas e o período de tempo correspondente; Poderá ser aceito Declaração da Empresa, com firma reconhecida, em papel timbrado, em que constem: Razão social da empresa; CNPJ; Endereço, Nome completo e cargo do responsável que assinará o documento e número de telefone de contato, detalhando as funções do candidato e o período de trabalho ou Certidão emitida por órgão federal, estadual ou municipal, também detalhando as funções do candidato e o período de trabalho, ou documento comprobatório de prestação de serviços e inscrição no regime previdenciário, em se tratando de trabalhadores autônomos. Não será aceito período de estágio como comprovação de experiência.

6.2. O presente edital visa atender prioritariamente o número de vagas divulgadas no item 2.1. Os candidatos remanescentes comporão um banco de reservas, por ordem de classificação, que poderão ou não serem convocados, conforme necessidade da instituição, no prazo de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado por mais 1 (um) ano.

6.2.1 Na eventualidade de haver reaproveitamento de processo para novas vagas, poderá haver alteração de horário e turno, conforme necessidade da entidade.

6.3. O candidato classificado será convocado para contratação por meio de Edital publicado no site www.sescpr.com.br, para entregar, durante período informado na convocação, os seguintes documentos, em original e cópia: Carteira de Trabalho e Previdência Social; Carteira de Identidade; Título de eleitor e comprovante de votação na última eleição; Extrato válido do PIS/PASEP; CPF; Certificado de reservista para os candidatos do sexo masculino; Carteira de Habilitação Profissional, quando for o caso; Certidão de casamento; Certidão de nascimento

dos filhos com idade de até 21 anos; Comprovante de residência atual; Exame médico admissional (será agendado e custeado pelo Sesc/PR); Atestado médico (atual e original) ou laudo comprovando a deficiência, se exclusiva para Pessoa com Deficiência; Cópia autenticada do comprovante de escolaridade, diploma ou certificado, devidamente registrado, comprovante de conclusão de curso, deverá ser fornecida por Instituição de ensino devidamente reconhecida pelo órgão competente, nos termos da legislação vigente.

6.4. O curso realizado no exterior somente será considerado quando devidamente reconhecido por instituição educacional brasileira, na forma da lei, e deverá vir acompanhado pela correspondente tradução efetuada por tradutor juramentado.

6.5. Após a convocação no site www.sescpr.com.br, o candidato deverá apresentar-se ao Sesc na data, local e horário estipulados no documento publicado, para entrega dos documentos comprobatórios. Serão eliminados os candidatos que não comparecerem na data e local definido ou não preencherem os requisitos para contratação, na forma do **item 6.1.1** do Edital de abertura ou que não apresentarem os documentos acima solicitados.

6.6. Após a entrega dos documentos comprobatórios pelo candidato, da realização do exame admissional e finalização de todo o processo seletivo, o candidato deverá:
- se apresentar para assumir o cargo no espaço de trabalho na data estipulada pelo Sesc;
- caso esse prazo e data não sejam cumpridos, o Sesc entenderá que o candidato não possui mais interesse em assumir a vaga, sendo assim, o mesmo será desclassificado;
- desse modo, o Sesc poderá convocar o próximo colocado, conforme classificação geral.

7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. O Sesc/PR esclarece que é uma instituição de caráter privado, sem fins lucrativos, que possui procedimentos de recrutamento e seleção adotados para todos os processos, baseado em regulamentos próprios, que visa o preenchimento de vagas.

7.2. A participação do candidato no Processo Seletivo implicará no seu conhecimento e na tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, das quais não poderá alegar desconhecimento. Antes de efetuar a inscrição, o candidato deverá conhecer o Edital e certificar-se de que preenche todos os requisitos exigidos.

7.3. Os candidatos que se declararem portadores de deficiência, se aprovados no Processo Seletivo, deverão apresentar laudo médico atestando a deficiência e serão submetidos a exame médico oficial pelo Sesc /PR, que terá decisão terminativa sobre a compatibilidade da deficiência com o exercício do cargo pretendido.

7.4. O Sesc /PR, por decisão motivada e justificada de sua autoridade competente, poderá revogar ou anular o presente Edital de Processo Seletivo, no todo ou em parte, bem como alterar os quantitativos de vagas dos cargos previstos.

7.5. Os candidatos deverão acompanhar as convocações, avisos, comunicados e/ou resultados, pelo site www.sescpr.com.br.

7.6. Qualquer pedido de interposição de recursos ao presente processo seletivo dar-se-á mediante solicitação formal devidamente fundamentado para a Divisão de Recursos Humanos, situado à Rua Visconde do Rio Branco, 931 – Cep:80410-001 – Curitiba/Paraná – via SEDEX ou carta registrada com aviso de recebimento até 02 dias após a data de divulgação do resultado de cada etapa do processo seletivo.

7.7. A contratação do candidato aprovado ocorrerá pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, e será realizada pelo Sesc, de acordo com a necessidade, disponibilidade orçamentária e conveniência da Instituição.

7.8. O contrato por tempo determinado poderá ser prorrogado uma única vez, pelo mesmo período, durante o prazo máximo de 2 anos.

7.9. O Processo Seletivo terá validade de 1 (um) ano, podendo este período ser prorrogado por mais 1 (um) ano, conforme necessidade da Entidade, a contar da data da publicação do resultado final do processo seletivo.

7.10. O presente Edital entra em vigor nesta data, com a publicação no Site www.sescpr.com.br.

Curitiba – PR, 27 de maio de 2016.

Ulisses Fernando de Moraes Rodrigues
Diretor da Divisão de Recursos Humanos – Sesc PR