

**COMUNICADO DE ABERTURA DO PROCESSO SELETIVO - Nº27/2025  
– DESTINADO AO PREENCHIMENTO DE VAGAS NO MUNICÍPIO DE UNIÃO  
DOS PALMARES**

**GERÊNCIA DE PESSOAS E CULTURA - SENAC/AL - SERVIÇO NACIONAL DE  
APRENDIZAGEM COMERCIAL**

O Senac – Alagoas, mediante as condições estipuladas neste Comunicado, em conformidade com a Resolução Senac 1263/2024, informa a realização do Processo Seletivo, destinado ao preenchimento de vaga para o cargo de AUXILIAR DE SUPORTE Á GESTÃO – ÁREA DE ATENDIMENTO descrito no item 1, bem como para aproveitamento posterior, dentro do prazo de validade de 01 (um) ano, prorrogável, a critério do Senac - Alagoas, por igual período, a contar da data da divulgação do resultado final com a classificação dos candidatos.

**1. DAS INFORMAÇÕES DA VAGA:**

**Cargo:** Auxiliar de Suporte à Gestão

**Área:** Atendimento

**Número de Vagas:** 01

**Requisitos obrigatórios:**

**Escolaridade:** Ensino Médio Completo.

**Desejável:** Ensino superior cursando em Administração, Secretariado e/ou áreas correlatas.

**Experiência Profissional:** Com atendimento ao público em geral, vendas e organização de arquivos em geral.

**Conhecimento Técnico:** Técnicas em atendimento ao cliente; Conhecimento prático do Pacote Office; Aplicativos de mensagem instantânea e Arquivos em geral.

**Competências Técnicas essenciais para o cargo:** Editor de apresentação; Editor de planilha eletrônica; Editor de texto; Língua portuguesa; Sistema ERP; Técnicas de negociação; Técnicas de atendimento ao cliente.

**Competências Comportamentais essenciais para o cargo:** Protagonismo colaborativo; Comunicação eficaz; Orientação para a alta performance; Senso de time; Cultura da excelência; Olhar empreendedor; Foco no Cliente (Interno e Externo).

**Atribuições do Cargo:**

- Realizar e atender chamadas telefônicas, registrando os recados e direcionando as ligações ao setor competente
- Apoiar no controle das atividades desenvolvidas por terceiros, elaborando planilhas, relatórios e meios de assegurar que as entregas contratadas estejam aderentes ao que é esperado pela gestão.

- Realizar o controle de estoque dos materiais, visando manter os níveis necessários para a execução das atividades.
- Executar atividades administrativas diversas, mediante orientação de processos e procedimentos pela sua liderança imediata.
- Coletar documentos e correspondências internas e externas, registrando, despachando e arquivando em lugar ou para pessoas específicas.
- Emitir cópias de documentos em geral, tanto para o público interno quanto para o público externo.
- Controlar os equipamentos enviados para conserto, calibração e/ou manutenção, visando o atendimento aos prazos para recebimento destes equipamentos.
- Realizar recebimento, lançamento em sistema específico e tomada de ações necessárias para pagamento de notas fiscais.
- Realizar o cadastro de fornecedores, visando a liberação para a participação nos certames licitatórios.
- Prestar atendimento ao público interno e externo, esclarecendo dúvidas, direcionando demandas e solucionando as questões apresentadas por meio de atuação própria ou correto direcionamento para as áreas competentes.
- Esclarecer as dúvidas gerais dos clientes por canais diversos, orientando e dando esclarecimentos sobre normas e procedimentos.
- Direcionar os clientes às áreas competentes para a solução dos problemas relatados.
- Registrar e acompanhar em sistema os atendimentos realizados, garantindo a precisão das informações e a continuidade do suporte.
- Realizar a tabulação das pesquisas de satisfação de acordo com o cronograma previsto, cumprindo com as orientações e normas institucionais.
- Acompanhar reuniões da diretoria, elaborando as atas ao seu término e assegurando a distribuição e arquivamento adequado dos documentos.
- Agendar reuniões, compromissos e eventos para a equipe ou superior hierárquico, garantindo que todos os horários estejam coordenados e que haja tempo suficiente para cada compromisso.
- Realizar chamadas de vendas para prospectar novos clientes, apresentando produtos ou serviços da Instituição.
- Registrar informações detalhadas sobre cada interação com o cliente, incluindo notas sobre o que foi discutido, resultados da chamada e quaisquer ações de acompanhamento necessárias.

**Carga Horária:** 40h semanais de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup>

**Jurisdição:** União dos Palmares/Al

**Salário:** R\$ 2.372,76 (Dois mil, trezentos e setenta e dois reais e setenta e seis centavos)

**Benefícios\***

- Vale transporte (nos termos da Lei 7.418/85 e seu regulamento, Decreto 95.247/87);
- Assistência Médica (opcional - com participação financeira do colaborador), observando o cumprimento das exigências contidas nas normas internas;
- Assistência Odontológica (opcional - com participação financeira do colaborador), observando o cumprimento das exigências contidas nas normas internas;
- Refeição (opcional - com participação financeira do colaborador), observando o cumprimento das exigências contidas nas normas internas;
- Seguro de Vida;
- Parceria com o SESC;
- Auxílio Creche - observando o cumprimento das exigências contidas nas normas internas;

- Educação Corporativa - auxílio educação (opcional- com participação financeira do colaborador), observando o cumprimento das exigências contidas nas normas internas;
- Licença paternidade - observando o cumprimento das exigências contidas nas normas internas.
- Day off (dia de folga) no aniversário - observando o cumprimento das exigências contidas nas normas internas.

**(\*) sujeitos a análise de margem disponível, desde que sejam cumpridas as exigências contidas nas normas internas e legais.**

**Outras Informações:**

- O Candidato deverá apresentar disponibilidade para atendimento as demandas externas a instituição, assim como aos municípios circunvizinhos das jurisdições informadas.

**2. DAS CONDIÇÕES PRELIMINARES:**

**2.1** O processo seletivo será regido por este comunicado e executado pelo SENAC/AL, e a divulgação realizada através do site do SENAC/AL (<https://al.senac.br/>), menu “Trabalhe Conosco > Processos Seletivos”, na área superior do site;

**2.2** O Senac- Administração Regional de Alagoas- bem como a Administração Nacional e suas demais Administrações Regionais, é instituição de direito privado e suas contratações são realizadas pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. A realização do presente processo seletivo não se configura, em qualquer hipótese como concurso público, bem como a aprovação do candidato em todas as etapas do processo não obriga o Senac à sua contratação, nos termos do item 10.1 do presente Comunicado;

**2.3** A admissão de empregado no Senac – Administração Regional de Alagoas, cuja autorização é de competência do Presidente, será pelo prazo de experiência de até 90 (noventa) dias, nos termos da Legislação Trabalhista, podendo tornar-se por prazo indeterminado, em caso de avaliação positiva do empregado;

**2.4** Da contratação de parentes:

“Não poderão ser admitidos como empregados do SENAC parentes até o terceiro grau civil (afim ou sanguíneo) do presidente ou dos membros, efetivos e suplentes, do Conselho nacional e do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Regionais do SENAC ou do SESC, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comercio, patronais ou de empregados, da correspondente área territorial”. (Decreto nº 61.843/1967, art. 44).

A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes dos empregados da Instituição SENAC e do SESC. Compreendem-se como parentes até o terceiro grau:

- Ascendentes: pais, avó (s) e bisavó (s);
- Descendentes: filho (s), neto (s) e bisneto (s);
- Colaterais: irmão (s), tio (s) e sobrinho (s);
- “Afins: cônjuge, sogro (s), cunhado (s), avós do cônjuge, sobrinho (s) e bisavó (s) do cônjuge, madrasta, padrasto e enteado (s)”.

**2.5** O candidato que mesmo preenchendo as condições previstas no item 1 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 seletivo se encontre;

- 2.6 Poderão se inscrever para participar do presente Processo Seletivo os colaboradores do SENAC- Administração Regional de Alagoas que tenham interesse nas vagas oferecidas, desde que preencham todos os requisitos básicos do cargo;
- 2.7 Ex-colaborador do Senac somente poderá participar do processo seletivo se preencher, cumulativamente, todas as seguintes condições:
  - a) Não ter sido demitido por justa causa, nos termos do art. 482 da CLT;
  - b) Não ter aderido a programas de incentivo a demissões nos Departamentos Regionais do Senac, se houver;
  - c) Não ter sido dispensado durante o contrato de experiência, por inadequação apurada em procedimento de avaliação de período experimental, na mesma área de atuação do cargo deste comunicado;
- 2.8 O candidato que necessitar de atendimento diferenciado para a realização das avaliações deverá, no ato da sua inscrição, indicar o tipo de necessidade especial via e-mail para [gprh@al.senac.br](mailto:gprh@al.senac.br);
- 2.9 A solicitação será indeferida, caso o recebimento da mesma ocorra após a inscrição;
- 2.10 A solicitação de condições especiais será atendida, segundo os critérios de viabilidade e de razoabilidade;
- 2.11 É de total responsabilidade do candidato o custeio de despesas com deslocamento, acomodação e alimentação, na ocasião de sua participação nas diversas etapas do processo seletivo;
- 2.12 As etapas do processo, irão acontecer no formato presencial;
- 2.13 É de inteira responsabilidade do candidato, acompanhar todas as etapas referentes ao processo seletivo, por meio deste Comunicado e das demais publicações postas no site da instituição;
- 2.14 O Senac - Administração Regional de Alagoas não se responsabiliza por inscrição não realizada por motivos, falhas e problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem a conclusão da inscrição;
- 2.15 Na etapa da análise curricular serão consideradas as informações cadastradas no momento da inscrição e ou/atualizações realizadas até o momento da análise;
- 2.16 Todos os candidatos no ato da convocação para a entrevista devem possuir em sua integralidade a documentação comprobatória dos pré-requisitos exigidos para o cargo.

### 3. DO PROCESSO DE INSCRIÇÃO E DA VALIDAÇÃO DA INSCRIÇÃO

- 3.1 As inscrições para concorrer a vaga poderão ser realizadas a partir do dia **03/02/2025**.
- 3.2 Limite de Inscrições: De acordo com as especificidades e necessidades da vaga em questão serão analisados os currículos dos 150 primeiros candidatos inscritos no processo seletivo, podendo, a critério do Senac Alagoas, ampliar a análise curricular. Informamos que o processo sairá automaticamente do site ao atingir o número de 150 inscritos. Caso não atinja o número limite de inscrições, o processo ficará divulgado até **às 23h59min do dia 08/02/2025**.
- 3.3 Poderão ser selecionados para etapa de **Avaliação de Conhecimentos Gerais** até 20 currículos que melhor se adequem aos **Pré-requisitos obrigatórios** e perfil da vaga, conforme item 1 deste comunicado - Das Informações da Vaga. O processo poderá ser reaberto para inscrição a critério do Senac Alagoas, caso o número de candidatos que atendam os requisitos obrigatórios e perfil da vaga seja inferior a 20.
- 3.4 O Senac – Regional Alagoas disponibiliza as Instruções para cadastro de currículo e inscrição na vaga. O candidato deverá preencher todas as informações sinalizadas no documento.

- 3.5 O Senac – Regional Alagoas disponibiliza as Instruções para cadastro de currículo e inscrição na vaga. O candidato deverá preencher todas as informações sinalizadas no documento.
- 3.6 O Senac – Regional Alagoas se reserva 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 documento, mesmo que o fato seja constatado posteriormente;
- 3.7 O Senac – Regional Alagoas se reserva o direito de realizar diligências que julgar necessárias para verificar a veracidade dos documentos e das informações prestadas pelos candidatos;
- 3.8 O Senac – Regional Alagoas não se responsabilizará pelo preenchimento incorreto e/ou incompleto do cadastro de currículo;
- 3.9 O Senac – Regional Alagoas 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;
- 3.10 Ao cadastrar o currículo, o candidato assume a responsabilidade pela veracidade dos dados informados;
- 3.11 Na etapa de análise curricular serão consideradas as informações cadastradas no momento da inscrição, as alterações realizadas posteriormente poderão ser desconsideradas;
- 3.12 Os candidatos deverão ter idade mínima de 18 anos completos no ato da inscrição;
- 3.13 Os candidatos poderão se inscrever em mais de uma vaga e jurisdição, porém só será selecionado para uma;
- 3.14 A inscrição do candidato implicará no conhecimento e aceitação tácita das normas e condições da seleção, tais como se acham estabelecidas neste comunicado, bem como em eventuais aditamentos e instruções específicas para a realização do mesmo, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento;
- 3.15 O candidato antes de realizar sua inscrição, deverá se certificar de que preenche todos os pré-requisitos mínimos para o cargo pretendido;

#### **4. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO**

##### **4.1 Etapa – Cadastro do Currículo / Inscrição na Vaga (etapa eliminatória)**

4.2 O cadastro do currículo será realizado exclusivamente pelo banco de talentos. Após realizar seu cadastro o candidato deverá clicar na **aba painel de vagas** e selecionar a vaga desejada.

##### **4.3 Análise curricular (etapa eliminatória):**

- 4.3.1 Serão considerados na análise curricular o atendimento dos seguintes itens: escolaridade, outros cursos/ certificações (quando houver), experiência profissional, mencionados no item 1 deste comunicado;
- 4.3.2 Os candidatos com informações cadastrais incompletas ou confusas serão eliminados;
- 4.3.3 Serão consideradas apenas as informações preenchidas na aba perfil do sistema TOTVS. Os currículos em formato de arquivo anexados ao sistema, não serão analisados.

##### **4.4 Avaliação de Conhecimentos Gerais (etapa eliminatória):**

- 4.4.1 Objetiva-se com essa etapa possibilitar um maior conhecimento do candidato acerca dos seguintes temas: raciocínio lógico, Informática e Língua Portuguesa;
- 4.4.2 A prova terá 20 questões de múltipla escolha, distribuídas da seguinte forma: 10 de raciocínio lógico, 05 de Informática e 05 de Língua Portuguesa;
- 4.4.3 A prova terá seu conteúdo em conformidade com a escolaridade e será divulgado o conteúdo programático juntamente com a relação dos currículos selecionados;
- 4.4.4 A prova terá duração de 1 hora;



**4.4.5** Estarão habilitados a participar da próxima etapa os candidatos que atingirem a pontuação igual ou superior a 07 (sete) pontos na etapa da Avaliação de Conhecimentos Gerais.

**4.5 Entrevista individual Técnica/Comportamental (etapa eliminatória e classificatória):**

**4.5.1** Objetiva-se com essa etapa possibilitar um maior conhecimento do candidato, com levantamento de informações que permitam a avaliação da adequação e aderência das competências comportamentais, bem como as competências técnicas e experiências requeridas, nível de domínio dos conhecimentos técnicos exigidos para o cargo, por meio de Avaliação Individual.

**4.5.2** A Entrevista Individual Técnica/Comportamental será realizada por um representante do RH e um representante da área requisitante;

**4.5.3** Para esta avaliação será atribuída a pontuação de 0 a 10 (zero a dez);

**4.5.4** Estarão classificados os candidatos que atingirem pontuação igual ou superior a 07(sete) pontos;

**4.5.5** O candidato deverá enviar para o e-mail [gprh@al.senac.br](mailto:gprh@al.senac.br), no dia da entrevista (antes do horário agendado), cópias dos documentos que comprovem os requisitos exigidos pela vaga, como: Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, Contrato de Trabalho e/ou Declarações emitidas pela empresa, das experiências que tenham relação com a vaga pleiteada, Certificação/diploma de escolaridade, bem como outros documentos que se fizerem necessários (cursos na área que está concorrendo ou declaração de atuação na área).

**4.5.6** Poderá acontecer mais de uma etapa no mesmo dia.

## **5. DA DIVULGAÇÃO DOS PARTICIPANTES**

**5.1** A relação dos currículos selecionados será disponibilizada no **dia 12/02/2024 no site do SENAC/AL**, e as avaliações acontecerão a partir desta data com horário a definir, assim como outras informações necessárias, etc.

## **6. DA CLASSIFICAÇÃO**

**6.1.** Serão classificados em cada etapa (redação, avaliação técnica/prática – quando houver, e entrevistas) os candidatos que obtiverem nota igual ou superior a 7,0 (sete) pontos;

**6.2.** Na hipótese excepcional de haver um número de candidatos igual ou inferior a 5 (cinco), por vaga, aprovados na etapa de Avaliação de Conhecimentos Gerais, poderá a critério do Senac – Administração Regional, ser procedida a redução da pontuação mínima de 7 (sete) para 6 (seis), a fim de ampliar a concorrência;

**6.3.** Os candidatos classificados no processo seletivo estarão em ordem decrescente da média final;

**6.4.** No caso de igualdade da média final, o desempate será feito, através da nota da entrevista técnica/comportamental.

## **7. DO ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS**

**7.1.** O candidato que desejar esclarecer dúvidas referente ao resultado das etapas deverá encaminhar um e-mail para [gprh@al.senac.br](mailto:gprh@al.senac.br) em até 1 dia após a divulgação do resultado;

**7.2.** Não serão aceitos esclarecimento de dúvidas após o prazo estipulado ou entregues de qualquer outra forma que não seja o estabelecido no item 7.1 deste comunicado.

## **8. DA EXCLUSÃO DO CANDIDATO NO PROCESSO SELETIVO**

**8.1** Será excluído do processo seletivo o candidato que em qualquer uma das avaliações ou etapas, além das demais hipóteses previstas neste Comunicado:

- Apresentar-se após o horário estabelecido nos Editais de Convocação para realização das avaliações;
- Não comparecer a qualquer uma das avaliações, seja qual for o motivo;
- Desistir no decorrer das avaliações;
- Não apresentar documento que bem o identifique.

## **9 DA VALIDADE**

**9.1** O processo seletivo terá validade de 01 (um) ano, a contar da data da publicação do resultado final, podendo ser prorrogado por igual período, critério do SENAC/AL.

## **10 DA CONTRATAÇÃO**

**10.1** Para a contratação, deverá o candidato brasileiro nato ou naturalizado, comparecer a Gerência de Pessoas e Cultura, após o contato realizado por esta, na data e horário informado e apresentar a documentação comprobatória completa abaixo discriminada, sob pena de ser considerado desistente do processo seletivo:

- **Carteira de Trabalho e Previdência Social Digital (CTPS);**
- **Certidão de Nascimento e/ou Certidão de Casamento;**
- **Comprovante de Residência;**
- **Conta Corrente do Banco do Brasil;**
- **Cópia da CTPS, foto e registro profissional;**
- **Cópias do RG, CPF, Título de Eleitor, Reservista;**
- **01 fotos 3x4 recentes;**
- **Currículo atualizado;**
- **Comprovante de Escolaridade e cursos recentes;**
- **Certidão de Nascimento dos filhos com até 21 anos de idade ou até 24 anos, se universitários, com comprovante de escolaridade;**
- **Certidão de Nascimento com Caderneta de Vacinação atualizada dos filhos menores de 14 anos;**
- **Extrato de participação no PIS;**
- **Original e cópia simples, ou cópia autenticada do comprovante de escolaridade (histórico e diploma) de conclusão do Ensino Superior que, quando for expedido por instituições estrangeiras, deverá estar acompanhado da respectiva tradução e revalidação do título;**

**10.2** O candidato deverá apresentar disponibilidade necessária pela instituição para estar apto a contratação. Caso o candidato apresente disponibilidade diferente será automaticamente desclassificado.

**10.3** Para contratação, deverá o candidato ser considerado apto em exame médico pré-admissional realizado pela clínica cadastrada e indicada pelo SENAC/AL;

**10.4** O candidato que, injustificadamente, deixar de comparecer ao exame médico pré-admissional na (s) data (s), local (is) e horário (s) previstos será considerado desistente do processo seletivo;

**10.5** O candidato que não iniciar o exercício da função na data fixada pelo SENAC/AL, será considerado como desistente do processo seletivo.

## 11 DO PROVIMENTO DOS CARGOS

- 11.1 A aprovação em todas as etapas do processo seletivo não gera compromisso de contratação por parte do Senac/AL;
- 11.2 O provimento dos cargos ficará a critério do SENAC-AL, e obedecerá, rigorosamente, à ordem de classificação por cargo/ área/ especialidade;
- 11.3 O candidato que ocupar cargo, emprego ou função pública deverá apresentar, para fins de admissão, autorização prévia do titular do respectivo ministério ou autoridade correspondente e demonstrar a compatibilidade entre carga horária de trabalho a ser assumida no Senac e a do seu cargo, emprego ou função pública;
- 11.4 Quando do aproveitamento de candidatos classificados no processo seletivo, poderá, a critério do Senac – Administração Regional de Alagoas, ser realizada nova entrevista individual técnica/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 do processo seletivo original;
- 11.5 Na hipótese de inexistência de candidatos habilitados em qualquer das etapas do processo seletivo, poderá a critério do Senac – Administração Nacional, ser publicada a reabertura do Processo Seletivo.

## 12 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 12.1 O SENAC - Administração Regional poderá cancelar o presente processo seletivo, em qualquer momento, por decisão motivada e justificada;
- 12.2 O SENAC - Administração Regional se reserva o direito de proceder alterações no comunicado, no que tange às etapas classificatórias, podendo fazer inversões, inclusões ou exclusões, e, ainda, realizar mais de uma etapa na mesma data, mantida a concorrência/igualdade do procedimento;
- 12.3 Após a contratação, o candidato deverá ter disponibilidade, sempre que convier a necessidade do serviço, a viajar pelo país, recebendo, neste caso, os valores para custeio das despesas estabelecidas por normas internas;
- 12.4 Estará ciente, também, e concorda que a prestação de seus serviços se dará tanto na localidade de celebração do Contrato de Trabalho, como em qualquer outra cidade, nos termos do que dispõe o § 1º do artigo 469, da Consolidação das Leis do Trabalho;
- 12.5 A inexatidão das informações ou a irregularidade nos documentos, verificada a qualquer tempo, em especial por ocasião da contratação, **acarretará a exclusão do candidato do processo seletivo, sem prejuízo das demais medidas de ordem administrativa, civil ou criminal;**
- 12.6 O não atendimento, pelo candidato, das condições estabelecidas no presente Comunicado implicará em sua exclusão do processo seletivo, a qualquer tempo;
- 12.7 É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar os comunicados e demais publicações referentes a este processo seletivo através do site [www.al.senac.br](http://www.al.senac.br), na aba **“Trabalhe Conosco”**.
- 12.8 Os itens deste Comunicado poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, enquanto não consumados a providência ou evento que lhes disser respeito ou até a data de homologação do processo seletivo.
- 12.9 Ao cadastrar-se e inscrever-se na vaga, o candidato deve estar ciente que seu nome será divulgado no site institucional de maneira pública, conforme classificação nas etapas do processo seletivo, seguindo as orientações da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, operacionalizando conforme as legislações e regulamentos que tratam sobre privacidade.





Maceió/Al, 03 de fevereiro de 2025.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/AL  
DIREÇÃO REGIONAL

GERÊNCIA DE PESSOAS E CULTURA