

COMUNICADO PROCESSO SELETIVO EXTERNO – Nº 003-2024

CARGO: PSO – PROFISSIONAL SUPORTE OPERACIONAL

OCUPAÇÃO: Serviços Administrativos

FUNÇÃO: Recepcionista

CARGA HORÁRIA MENSAL: 180 Horas

SALÁRIO: R\$ 1.229,33

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, por meio do Departamento de Gestão de Pessoas/Seleção de Talentos do Sistema Indústria do Estado do Amazonas (FIEAM, SESI, SENAI e IEL), abre inscrições para preenchimento de 1 (uma) vaga e formação de cadastro reserva para lotação no Clube do Trabalhador do Amazonas na cidade de Manaus.

1. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA O CARGO

- a) Indispensável Ensino Médio Completo.
- b) Desejável estar cursando o Ensino Superior.
- c) Indispensável experiência, de no mínimo 06 (seis) meses, comprovado na área de atuação.
- d) Desejáveis cursos de aperfeiçoamento na área de atuação de Atendimento ao Cliente, Relações Interpessoais, Trabalho em Equipe, Relações Eficazes, Informática Básica e outros.
- e) Habilidade no atendimento com público interno e externo.
- f) Desejável conhecimento das Normas NBR ISO e Ferramentas da Qualidade.
- g) Habilidade com sistemas informatizados, como PROTHEUS.
- h) Desejável domínio de informática básica/avançada e seus recursos tecnológicos educacionais (Word, Excel, PowerPoint, Internet, Google Meet, Teams, Skype e Office).
- i) Desejáveis os seguintes comportamentos/atitudes: responsabilidade, dinamismo, discrição, organização, atenção, iniciativa, imparcialidade, flexibilidade, comunicabilidade, ponderação, segurança, empatia, bom relacionamento interpessoal, comprometimento, equilíbrio emocional, empatia, ética profissional, negociação, resiliência, pontualidade e assiduidade.
- j) Disponibilidade para trabalhar aos sábados e alternância de horário, quando houver necessidade.
- k) Residir na cidade de Manaus.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

Atender o público em geral de forma clara, segura e humanizada, seja presencial, telefone, e-mail ou pelas mídias sociais; registrar em sistema informatizado os agendamentos ou consultas médicas, odontológicas, exames laboratoriais e de imagem; repassar ao cliente as informações, de forma clara, de como deverá realizar os exames; confirmar os dados do cliente, realizar o processamento dos serviços solicitados, inserindo no sistema informatizado; realizar atendimento as empresas conveniadas, processando e aprovando guias que não envolvam recebimento de numerários; realizar outras atividades correlatas da unidade de lotação.

3. DO PROCESSO SELETIVO

Para se inscrever, o candidato deverá ler o Comunicado do Processo Seletivo em sua íntegra e preencher as condições para a inscrição especificadas a seguir:

- a) Preencher os **REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA O CARGO**.
- b) Se possuir nacionalidade brasileira:
 - Ter idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos na data da contratação.
 - No caso de sexo masculino, estar em dia com o Serviço Militar.
 - Ser eleitor, estar quite com a Justiça Eleitoral.
- c) Se possuir nacionalidade estrangeira:
 - Foto do Passaporte válido com visto de entrada no Brasil, se cabível (ou outro documento de identidade estrangeiro).
 - Comprovante de residência no exterior nos últimos três anos.
 - Vistos consulares brasileiros.
- d) Fica vedada a participação de candidatos que tenham sido demitidos do Sistema Indústria do Estado do Amazonas e de empregados de licença, por qualquer motivo.
- e) Se for empregado do Sistema FIEAM, não estar respondendo a processo administrativo disciplinar ou ter cumprido penalidade disciplinar de advertência ou suspensão nos últimos 02 (dois) anos.

4. DAS INSCRIÇÕES

- a) O número de inscritos para os cargos ofertados neste Comunicado será limitado a 30 (trinta) candidatos, atingido o limite de inscritos o período de inscrição será encerrado.
- b) As inscrições poderão ser encerradas antes da data final prevista na Etapa 1 do Cronograma, caso o número de inscritos atinja o limite estabelecido no item

anterior.

- c) De acordo com a Resolução do SESI nº CN0035/2015, Capítulo I, Art. 7º, o recrutamento será divulgado por anúncio em jornal de grande circulação ou na internet, podendo, adicionalmente, ser divulgado em instituições de ensino ou por outros meios próprios, tais como cadastros de agências especializadas em recrutamento de recursos humanos ou utilização de consultoria especializada. Parágrafo único - O anúncio poderá, desde que justificadamente, limitar a quantidade de participantes, desde que esta limitação não seja inferior a 10 (dez) candidatos por vaga.
- d) Os candidatos deverão entregar os documentos **CADASTRO INICIAL** (anexado a este Comunicado), **CURRICULUM VITAE ATUALIZADO** (com e-mail e telefone de contato), **COMPROVANTE DE EXPERIÊNCIA** e **DIPLOMA DE ESCOLARIDADE** (graduação, pós-graduação, mestrado, doutorado) na Recepção da Federação das Indústrias do Estado do Amazonas – FIEAM, localizada na Av. Joaquim Nabuco, 1919 – Centro, sendo o assunto o nome do cargo e nome do candidato.
- e) No ato da inscrição no Processo Seletivo, o candidato se compromete a apresentar, se convidado a participar das etapas relativas ao processo de seleção, os demais documentos dispostos no item **REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA O CARGO**. Caso contrário, será excluído do processo seletivo, não cabendo recurso.
- f) Os candidatos que informarem Formação Escolar e, conforme definido neste comunicado, não apresentarem a documentação comprobatória, ou apresentarem de forma incompleta, serão desclassificados do processo seletivo.
- g) Não será aceita inscrição que não apresentar os documentos solicitados na letra “e”, seja por qualquer motivo.
- h) As despesas decorrentes da participação em todas as fases e em todos os procedimentos do Processo Seletivo Externo correrão à conta do candidato, que não terá direito a alojamento, alimentação, transporte e/ou ressarcimento de despesas.
- i) Se for pessoa com deficiência (PCD), deverá associar também ao processo seletivo, a cópia do atestado/laudo médico atualizado, informando a deficiência e o CID correspondente. Caso contrário, a condição será desconsiderada.
- j) As inscrições neste Processo Seletivo Externo serão gratuitas.
- k) O candidato poderá realizar somente uma inscrição por cargo no processo seletivo.
- l) Não será permitida inscrição fora do prazo estabelecido.
- m) A qualquer momento, se for constatado que o candidato apresentou declaração ilegítima, inexata, ilegível ou, ainda, documentação que não satisfaça as condições estabelecidas neste Comunicado, o mesmo terá sua inscrição cancelada e, em consequência, anulados todos os atos dela decorrentes.
- n) A realização de avaliação poderá ocorrer em qualquer dia da semana, inclusive

sábado, domingo ou feriado. Solicita-se aos candidatos que fiquem atentos aos contatos como e-mails e telefones.

- o) É de inteira responsabilidade do candidato a veracidade das informações por ele prestadas, bem como acompanhamento de todos os atos, etapas e comunicados referentes a este Processo Seletivo Externo, que serão divulgados por meio dos e-mails, telefones e das mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn).

5) DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

O presente Processo Seletivo terá 02 (duas) etapas de caráter eliminatório ou classificatório, sendo a Etapa 1 - Comprovação dos Pré-Requisitos na Análise Curricular, Etapa 2 – Entrevista Comportamental/Técnica.

ETAPA 1 – Análise Curricular e verificação de documentos de comprovação de requisitos

Os candidatos deverão anexar e associar as cópias dos documentos descritos no item 4, letra d, impreterivelmente, no ato da inscrição, sendo seu envio de responsabilidade exclusiva do candidato. Os documentos enviados terão validade somente para este Processo Seletivo.

A documentação associada durante o período estipulado neste Comunicado será submetida à análise, e, caso não atenda aos requisitos exigidos para o cargo, o candidato será cancelado do Processo Seletivo.

Os candidatos deverão acompanhar esta e as demais etapas via e-mails, telefones e mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn).

ETAPA 2 – Entrevista Comportamental/Técnica

Os candidatos selecionados na etapa anterior serão convocados para participar da etapa Entrevista Comportamental/Técnica que visa avaliar se o mesmo possui as competências comportamentais para ocupar o cargo e checar os conhecimentos e as habilidades profissionais em determinados assuntos descritos no curriculum vitae para saber se realmente é o candidato certo para o cargo ao qual se candidatou.

Serão considerados aprovados os candidatos que obtiverem, no mínimo, 70% de aproveitamento na Entrevista Comportamental/Técnica.

Na hipótese de nenhum candidato alcançar a nota mínima estabelecida, a critério da instituição, poderão ser aprovados os candidatos que obtiverem nota igual ou superior a 6,0.

6) DO CRONOGRAMA

ETAPAS	FASE	LOCAL	DATAS	HORÁRIO
---------------	-------------	--------------	--------------	----------------

1 - Análise Curricular e verificação de documentos de comprovação de requisitos	Recebimento dos currículos e cópias das documentações para inscrição	Recepção da Federação das Indústrias do Estado do Amazonas, Av. Joaquim Nabuco, 1919 – Centro	14, 15, 18, 19 e 20/03/2024	Das 13h às 17h
	Análise dos documentos	Gestão de Pessoas/Seleção de Talentos – Av. Joaquim Nabuco, 1919 – Centro	20 a 22/03/2024	Das 8h às 13h
	Divulgação dos candidatos selecionados na Análise Documental	E-mail, mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn)	26/03/2024	Às 13h30
	Interposição de Recurso	selecao.rh@fieam.org.br	27/03/2024	Das 8h às 13h
	Divulgação do Resultado da Interposição de Recurso da Etapa 1	E-mail, mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn)	04/04//2023	Às 13h30
2 - Entrevista Comportamental/ Técnica	Entrevista Comportamental/Técnica	Presencial, Gestão de Pessoas/Seleção de Talentos – Av. Joaquim Nabuco, 1919 – Centro	05/04/2024	A partir das 8h30
	Divulgação dos candidatos aprovados na Entrevista Comportamental/Técnica	E-mail, mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn)	08/04/2024	Às 13h30
	Interposição de Recurso	selecao.rh@fieam.org.br	09/04/2024	Das 8h às 13h
	Divulgação do Resultado da Interposição e Resultado Final dos candidatos selecionados	E-mail, mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn)	12/04/2024	Às 13h30

Notas:

- 1) Atentar para as datas, horários e local de realização de cada etapa, tendo em vista que os mesmos poderão ser alterados em função do número de candidatos selecionados.

7) DOS RECURSOS

O recurso poderá ser interposto após a aplicação de cada etapa do Processo Seletivo, devidamente fundamentados, à Gestão de Pessoas do Sistema FIEAM, que deverá ser solicitado através do formulário disponível nos canais das mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn) para o e-mail selecao.rh@fieam.org.br.

O recurso deverá ser individual, devidamente fundamentado, digitado com as seguintes informações essenciais: nome do candidato, e-mail, contato de telefone, número do Comunicado do Processo Seletivo, cargo, ocupação e questionamento.

Os recursos recebidos serão julgados pelos setores da Assessoria de Controle Interno e Compliance e/ou Assessoria Jurídica do Sistema FIEAM.

Serão rejeitados, liminarmente, os recursos que não estiverem fundamentados ou que expressem mero inconformismo do candidato.

A resposta ao recurso interposto será encaminhada para o e-mail do candidato que o

solicitar.

Não será recebido recurso por outra forma, prazo ou horário além do definido neste Comunicado de Processo Seletivo.

O Sistema FIEAM constitui última instância para recurso, sendo soberano em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais, revisão de recurso e recurso de recurso.

8) DO CRITÉRIO DE DESEMPATE

Em caso de empate na classificação, terá preferência o candidato que apresentar, na seguinte ordem:

- a) Maior pontuação na Entrevista Final.
- b) Maior idade.
- c) Havendo candidatos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos terão preferência na classificação sobre os demais em caso de empate, nos termos do art. 27, parágrafo único, da Lei Federal n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003.

9) DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Os dados pessoais e dados sensíveis do candidato inscrito no Processo Seletivo, de acordo com os artigos 7º e 11 da Lei nº 13.709/2018, serão utilizados apenas para fins de seleção da vaga do referido Comunicado, o que perdurará até o final do mesmo.

10) DO RESULTADO FINAL

O resultado final será divulgado por meio dos e-mails, telefones e das mídias sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn) na data estabelecida no Cronograma do Processo Seletivo.

11) DO PRAZO DE VALIDADE DO PROCESSO

A validade do Processo Seletivo será de 12 meses, a contar da data de divulgação do comunicado de conclusão do mesmo, podendo ser prorrogado por igual período, a critério da Instituição.

12) DA PARTICIPAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A pessoa com deficiência participará do Processo Seletivo em igualdade de condições com os demais candidatos no que se refere às etapas do mesmo.

Identificando-se a incompatibilidade da condição de pessoa com deficiência ao cargo ou função a ser desempenhada, o candidato será convocado para realização de novo

exame médico e, ratificado esse parecer, excluído do processo.

13) DA ELIMINAÇÃO DO CANDIDATO NO PROCESSO SELETIVO

No caso de empregado pertencente ao quadro de pessoal efetivo do Sistema FIEAM, será respeitada a classificação original obtida no Processo Seletivo.

O candidato será considerado eliminado do Processo Seletivo se:

- a) apresentar-se após o horário estabelecido nas etapas de avaliação;
- b) não comparecer a nenhuma das etapas do Processo Seletivo, seja qual for o motivo alegado, salvo cancelamento da etapa;
- c) perturbar de qualquer modo a ordem dos trabalhos.

14) DA CONVOCAÇÃO PARA ASCENSÃO AO CARGO

De acordo com a existência de vagas, respeitada a classificação, os candidatos serão encaminhados para o exame médico admissional, etapa de caráter eliminatório.

O candidato deverá estar apto para assumir o cargo de imediato ou em data a ser definida pela Instituição.

O candidato classificado em 1º lugar, ou quantas vagas houver no momento, deverá apresentar-se ao setor de Gestão de Pessoas/Seleção de Talentos para os trâmites admissionais assim que convocado.

No momento da convocação para ascensão ao cargo é de exclusiva responsabilidade do candidato a apresentação dos documentos originais de comprovação dos requisitos exigidos para o cargo (escolaridade e experiência profissional), além dos documentos descritos na Relação de Documentos para Admissão.

O não cumprimento das regras estabelecidas nesta etapa resultará na exclusão do Processo Seletivo, não cabendo qualquer tipo de recurso.

15) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

No caso de cancelamento de qualquer etapa do Processo Seletivo, serão convocados para nova realização da etapa cancelada todos os candidatos inscritos ou habilitados na etapa anterior.

O cadastro do Processo Seletivo será composto pela lista final de classificação dos candidatos habilitados em todas as etapas previstas no processo.

No decorrer do Processo Seletivo será verificado o prontuário do empregado ou estagiário e, havendo algum impedimento, o candidato será excluído do processo seletivo, independente da fase em que se encontra ou de sua classificação.

A aprovação no Processo Seletivo não gera direito a contratação, mas esta, quando se fizer, respeitará a ordem de classificação final.

O candidato aprovado obriga-se a manter atualizado seu cadastro junto a Instituição, enquanto perdurar a validade do Processo Seletivo, para eventuais convocações, não lhe cabendo qualquer reclamação, caso não seja possível a Instituição convocá-lo, por falta da citada atualização.

A inexatidão das afirmativas e/ou irregularidades dos documentos apresentados, mesmo que verificadas a qualquer tempo, em especial na ocasião da contratação, acarretará a nulidade da inscrição e desqualificação do candidato, com todas as suas decorrências.

Os casos omissos, verificados na aplicação deste Comunicado de Processo Seletivo, serão analisados pela Gerência Geral de Pessoas do Sistema Indústria do Estado do Amazonas.