



COMUNICADO PROCESSO SELETIVO EXTERNO – Nº 009-2025

CARGO: PAT – PROFISSIONAL DE APOIO TÉCNICO

OCUPAÇÃO: TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

FUNÇÃO: OPERADOR DE TELEMARKETING

CARGA HORÁRIA MENSAL: 180 HORAS

O Serviço Social da Indústria – Sesi e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, por meio da Gestão Geral de Pessoas/Seleção de Talentos do Sistema Indústria do Estado do Amazonas (FIEAM, Sesi, SENAI e IEL), abrem inscrições para preenchimento de uma vaga e formação de cadastro reserva para lotação na Diretoria Corporativa de Marketing, na cidade de Manaus.

1. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA O CARGO

- a) Indispensável Ensino Médio Completo.
- b) Indispensável experiência, no mínimo, de 6 meses comprovada como Operador de Telemarketing.
- c) Desejável estar cursando o Ensino Superior.
- d) Desejável conhecimento da Plataforma Omnichannel (diferencial da vaga).
- e) Habilidade no atendimento do público interno e externo.
- f) Desejáveis cursos de aperfeiçoamento na área de atuação de Atendimento ao Cliente, Relações Interpessoais, Inteligência Emocional, LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, Informática Básica e outros.
- g) Desejável conhecimento das Normas NBR ISO e Ferramentas da Qualidade.
- h) Desejável domínio de informática básica (word e excel).
- i) Desejáveis os seguintes comportamentos/atitudes: agilidade física e mental, proativo, organizado, bom relacionamento interpessoal, comprometido, atenção concentrada, equilíbrio emocional, flexibilidade, empatia, ética profissional, negociação, resiliência, pontualidade e assiduidade.
- j) Disponibilidade para trabalhar aos sábados e mudança de horário, quando houver necessidade.
- k) Residir na cidade de Manaus.

2. RESUMO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

Atendimentos de vendas ativo e receptivos canais como telefone, Instagram, Facebook, WhatsApp, E-mail; acompanhamento de agendamento de visitas de consultas e visitas; prospecção de vendas de cursos e serviços; pré-matrícula de cursos; elaboração de orçamentos; realização de 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 pelo empregador ou pedido demissão 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 o cargo oferecido 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, caso o número de inscritos atinja o limite estabelecido na letra “a”.
- c) De acordo com as Resoluções Sesi nº CN0035/2015, Capítulo I, Art. 7º e do SENAI nº 241/2015, Capítulo I, Art. 10º, o recrutamento externo será divulgado por anúncio em jornal de grande circulação ou na internet, podendo, adicionalmente, ser por outros meios próprios, tais como cadastros de agências especializadas, divulgados em instituições de ensino ou por meio de recrutamento de recursos humanos ou utilização de consultoria especializada. Pelo Sesi, Parágrafo único e pelo SENAI, inciso III - 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 enviar os documentos em único arquivo em PDF descritos na letra “e” para o e-mail selecao.rh@fieam.org.br, sendo o assunto o nome do cargo e nome do candidato.
- e) É de responsabilidade dos candidatos a entrega, em envelope lacrado, dos documentos CADASTRO INICIAL (anexoado a este Comunicado), CURRÍCULUM VITAE ATUALIZADO (com e-mail e telefone de contato), COMPROVANTE DE EXPERIÊNCIA DOS ÚLTIMOS 6 MESES (CTPS física – folha de rosto, qualificação civil e contrato de trabalho ou CTPS digital – dados pessoais e contratos de trabalho com nome completo) e DIPLOMA DE ESCOLARIDADE (médio/técnico, graduação, pós-graduação, mestrado, doutorado) .
- f) No ato da entrega não serão realizadas as conferências de tais documentos descritos na letra “e” pelo responsável do recebimento.
- g) Não será aceita inscrição que não apresentar os documentos solicitados na letra “e”, seja por qualquer motivo, não cabendo recurso.
- h) As despesas decorrentes da participação em todas as fases e em todos os procedimentos do Processo Seletivo 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 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, que serão divulgados por meio dos sites do SESI <http://www.fieam.org.br/sesi/trabalhe-conosco/> e do SENAI, <http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/> e e-mails eletrônicos.

5. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

O presente Processo Seletivo terá 03 (três) etapas, cuja cada uma de caráter eliminatório ou classificatório, sendo a Etapa 1 - Comprovação dos Pré-Requisitos na Análise Curricular e a Etapa 2 – Teste de Excel e Teste Prático de Telemarketing Etapa 3 - Entrevista Comportamental/Técnica.

A instituição não cederá cópias de provas, gabaritos, entrevistas, nem quaisquer outros documentos que façam parte do Processo Seletivo em questão.

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 “e”, 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.

ETAPA 2 – Teste de Excel e Teste Prático de Telemarketing

Esta etapa tem por objetivo avaliar se o candidato tem o domínio necessário para usar o Excel de forma eficaz, utilizando-se de fórmulas, gráficos e planilhas dinâmicas, além de demonstrar, por meio do teste prático, as habilidades técnicas e comportamentais ao promover produtos ou realizar vendas diretas através do telefone de forma criteriosa.

ETAPA 3 - Entrevista Comportamental/Técnica

Os candidatos selecionados na etapa anterior serão convocados para participar da etapa Entrevista Comportamental/Técnica.

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	FASES	LOCAIS	DATAS	HORÁRIOS
1 - Análise Curricular e verificação de documentos de comprovação de requisitos	Recebimento dos currículos e cópias das documentações para inscrição	selecao.rh@fieam.org.br	02 a 04/04/2025	Das 13h às 17h
	Análise dos documentos	Gestão de Pessoas/Seleção de Talentos – Av. Joaquim Nabuco, 1919 – Centro	07 e 08/04/2025	Das 8h às 13h
	Divulgação dos candidatos selecionados na Análise Documental	http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ e-mails eletrônicos	10/04/2025	Às 13h30
	Interposição de Recurso	selecao.rh@fieam.org.br	11/04/2025	Das 8h às 13h
	Divulgação do Resultado da Interposição de Recurso da Etapa 1	http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ e-mails eletrônicos	23/04/2025	Às 13h30
2 – Testes Práticos	Teste de Excel + Teste Prático de Telemarketing	Escola SENAI Antonio Simões – Av. Rodrigo Otávio, 2394 – Distrito Industrial Laboratório de Informática	25/04/2025	A partir das 8h
	Divulgação dos candidatos aprovados na Etapa 2	http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ e-mails eletrônicos	30/04/2025	Às 13h30
	Interposição de Recurso	selecao.rh@fieam.org.br	05/05/2025	Das 8h às 13h
	Divulgação do Resultado da Interposição de Recurso da Etapa 2	http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ e-mails eletrônicos	12/05/2025	Às 13h30
3 – Entrevista Comportamental / Técnica	Entrevista Comportamental / Técnica	Diretoria Corporativa de Marketing – Av. Rodrigo Otávio, 2394 – Distrito Industrial (1º andar – SENAI/DR) – entrada pela BR319	13 e 14/05/2025	A partir das 8h
	Divulgação dos candidatos aprovados na Etapa 3	http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ e-mails eletrônicos	16/05/2025	Às 13h30
	Interposição de Recurso	selecao.rh@fieam.org.br	23/05/2025	Das 8h às 13h
	Divulgação do Resultado da Interposição de Recurso da Etapa 3	http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ http://www.fieam.org.br/senai/trabalhe-conosco/ e-mails eletrônicos	30/05/2025	Às 13h30

Notas:

- 1) As inscrições serão realizadas nas datas previstas, excluindo-se os sábados, domingos e feriados quando for o caso.
- 2) Atentar para as datas, horários e locais 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 fundamentado, à Gestão de Pessoas do Sistema FIEAM, que deverá ser solicitado por meio 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 Comportamental/Técnica.
- 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 da nossa página na internet e 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 6 meses, a contar da data de divulgação do comunicado de conclusão dele, 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 processo.

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 ADMISSÃO

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 admissão de imediato ou em data a ser definida pela Instituição.

O candidato classificado em 1º lugar, ou em quantas vagas houver no momento, deverá dar o aceite da vaga via e-mail e apresentar-se ao setor de Gestão de Pessoas/Seleção de Talentos para os trâmites admissionais no prazo máximo de 24 horas. A falta de retorno e não comparecimento ocasionará na sua desclassificação.

No momento da convocação para admissão 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 inexistência 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. O Sistema FIEAM é composto por entidades privadas, sem relação direta com órgãos públicos. Portanto, o candidato contratado em decorrência deste processo seletivo declara ciência de que estará sujeito às regras da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). 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.