

PROCESSO SELETIVO 03/2017 - PARA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

- CONTRATAÇÃO POR TEMPO DETERMINADO -

VAGA DESTINADA A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – Sebrae/RJ, no uso das atribuições legais que lhe foram atribuídas por meio da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, e tendo em vista a necessidade de profissionais para atuar em sua Central de Relacionamento, torna pública a abertura de **Processo Seletivo**, para fins de seleção de pessoal para contratação por tempo determinado, no espaço ocupacional de Analista Técnico I, destinado a pessoa com deficiência, cujo procedimento reger-se-á pelas disposições abaixo:

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O Processo Seletivo será realizado para o preenchimento de 01 (vaga) vaga, destinadas a pessoa com deficiência e visa à contratação por tempo determinado de profissional para ocupar o espaço ocupacional de Analista Técnico I e desempenhar função na Central de Relacionamento do **Sebrae/RJ** localizada em sua Sede, na Rua Santa Luzia nº 685, 6º andar, Centro, RJ.
- 1.2. O processo seletivo será realizado pela empresa **Parceria Consultoria Empresarial Ltda.**, localizada nesta cidade, na Rua Uruguaiana, 10 sala 2206, Centro, RJ.

2. DA VAGA

- 2.1. O candidato deve atender aos seguintes critérios de perfil para preenchimento das vagas de Analista Técnico I – **Código v1541301**
 - 2.1.1. Formação superior completa em qualquer curso universitário reconhecido pelo MEC (bacharelado, tecnólogo ou licenciatura);
 - 2.1.2. Desejável experiência em atendimento a clientes;
 - 2.1.3. Desejável domínio em informática (pacote Office e internet);
 - 2.1.4. Atitudes e Competências: comunicação, negociação, trabalho em equipe, flexibilidade, foco no cliente, relacionamento interpessoal, comprometimento, proatividade.
- 2.2. A contratação do profissional será realizada pelo prazo determinado de 12 (doze) meses, podendo ser renovado 1 (uma) única vez por igual período.
- 2.3. A carga horária de trabalho é de **06 horas e 20 minutos**, de segunda à sexta-feira, perfazendo o total de 31 horas e 40 minutos semanais.

2.4. A remuneração é de **R\$ 2.689,51** (Dois mil, seiscentos e oitenta e nove reais e cinquenta e um centavos). E os benefícios oferecidos são: assistência médica e odontológica, seguro de vida em grupo, previdência privada, vale transporte e auxílio-refeição ou alimentação.

2.5. As atribuições dos profissionais contratados são as seguintes:

- 2.5.1. prestar serviços de atendimento nos postos de atendimento, de forma receptiva e ativa;
- 2.5.2. orientar, solucionar as dúvidas e os problemas dos clientes;
- 2.5.3. prestar informações e esclarecimentos ao público em geral, sobre dúvidas a respeito dos produtos e serviços oferecidos pelo **Sebrae/RJ**, tendo como fonte de orientação e consulta as informações fornecidas pelo **Sebrae/RJ**, bem como os conhecimentos e as habilidades pessoais, com paciência, clareza e educação;
- 2.5.4. fazer registros em sistema com clareza e objetividade, prezando pela pertinência e correção gramatical;
- 2.5.5. prezar pelo atendimento personalizado, utilizando-se dos scripts apenas para orientação;
- 2.5.6. realizar atendimento com rapidez e cortesia;
- 2.5.7. manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações;
- 2.5.8. divulgação e a venda de produtos e serviços oferecidos pelo **Sebrae/RJ**, contidos em sua base de dados, a partir do cadastro de clientes e dos textos escritos baseados na estratégia e forma de abordagem, denominados “scripts”, bem como na habilidade de negociação e persuasão de cada Operador;
- 2.5.9. atualização diária dos dados cadastrais dos clientes do **Sebrae/RJ**, contidos na base de dados, tendo como parâmetro os “scripts” desenvolvidos;
- 2.5.10. realização de pesquisas de opinião e satisfação junto aos clientes do **Sebrae/RJ**;
- 2.5.11. interação com o cliente através do *Chat*, nos casos onde este serviço for operacionalizado, para esclarecer suas dúvidas e prestar informações.

2.6. Contatos:

Todo e qualquer esclarecimento a respeito dessa seleção deverá ser feito somente por escrito, através do endereço eletrônico: **selecao@parceriaconsult.com.br**.

- 2.6.1. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar o cronograma, as convocações e tomar ciência da publicação de todos os atos e dos resultados referentes a esse processo seletivo divulgados no site da no site da Parceria Consultoria Empresarial Ltda: **www.parceriaconsult.com.br**.

3. DA INSCRIÇÃO

- 3.1. A inscrição deverá ser efetuada por meio de cadastro no site da Parceria Consultoria Empresarial Ltda: **www.parceriaconsult.com.br**, código da vaga **v1541301**, no período compreendido entre os dias **10 a 28/07/2017**.

- 3.2. O candidato receberá mensagem automática informando que seu currículo está cadastrado.
- 3.3. A inscrição vale, para todo e qualquer efeito, como forma de expressa concordância, por parte do candidato, com todas as condições e exigências constantes no presente Regulamento, das quais **não poderá alegar desconhecimento em momento algum**.
- 3.4. Verificada, a qualquer tempo, a apresentação de documentos falsos e/ou de inscrição que não atenda a todos os requisitos do presente Regulamento, será o candidato, automaticamente eliminado, do Processo Seletivo ou demitido por justa causa caso já tenha sido firmado o Contrato de Trabalho.
- 3.5. As informações contidas no curriculum vitae serão de inteira responsabilidade do candidato;
- 3.6. Não serão aceitas inscrições por via postal ou extemporânea.
- 3.7. Toda documentação entregue pelo candidato, conforme solicitado neste Regulamento, não será devolvida, ficando arquivada nos autos do referido Processo Seletivo, durante o respectivo período de validade e farão parte do Processo Seletivo, para todos os fins.

3.8. Além do envio do currículo, para concorrer às vagas deste processo seletivo, o candidato deverá:

- 3.8.1. Encaminhar cópia simples do CPF e do laudo médico, emitido nos últimos doze meses, atestando a espécie e o grau ou o nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças (CID-10), bem como a provável causa da deficiência, na forma dos subitens 3.8.2. ou 3.8.3. deste Comunicado.
- 3.8.2. Os documentos solicitados no item 3.8.1 (cópia simples do CPF e do laudo médico) deverão ser encaminhados, até o dia **28 de julho de 2017**, às 18h, por e-mail para o endereço eletrônico: **selecao@parceriaconsult.com.br**
- 3.8.3. Os documentos solicitados no item 3.8.1 (cópia simples do CPF e do laudo médico) podem ser enviados, também, via SEDEX ou carta registrada com aviso de recebimento, postado impreterivelmente até o dia **26 de julho de 2017**, para a Parceria Consultoria Empresarial LTDA, localizada à Rua Uruguaiana nº 10 – Sala 2206 – Centro/RJ - CEP: 20.050-090.
- 3.8.4. O candidato poderá, ainda, entregar os documentos solicitados no item 3.8.1 (cópia simples do CPF e do laudo médico), até o dia **28 de julho de 2017**, das 9 horas às 17 horas (exceto sábado, domingo e feriado), pessoalmente ou por terceiro, a Parceria Consultoria Empresarial LTDA, localizada à Rua Uruguaiana nº 10 – Sala 2206 – Centro/RJ.
- 3.8.5. A não observância do disposto no subitem **3.8.1.** deste Comunicado, o não encaminhamento dos documentos solicitados no subitem **3.8.1.** ou o não recebimento dos documentos solicitados no subitem **3.8.1.** acarretará na reprovação da candidato.

- 3.8.6. O fornecimento da cópia simples do CPF e do laudo médico, por qualquer via, é de responsabilidade exclusiva do candidato, a Parceria Consultoria Empresarial e o SEBRAE/RJ não se responsabilizam por qualquer tipo de extravio que impeça a chegada dessa documentação.
- 3.8.7. O candidato portador de deficiência poderá requerer, atendimento especial, no ato da inscrição, para o dia de realização das Entrevistas Individuais, indicando as condições de que necessita para a realização destas.
- 3.8.8. O candidato que necessitar de atendimento especial para a realização das Entrevistas Individuais deverá indicar, na solicitação de inscrição, os recursos especiais necessários e, ainda, enviar, junto com os documentos solicitados na inscrição (cópia simples do CPF e do laudo médico), laudo médico que justifique o atendimento especial solicitado. Após o período de inscrição, a solicitação será indeferida.
- 3.8.9. A relação dos candidatos que tiveram o seu atendimento especial deferido será divulgada no site da Parceria Consultoria Empresarial Ltda: **www.parceriaconsult.com.br**, bem como no Site do Sebrae RJ – **www.sebraerj.com.br.**, na ocasião da divulgação do local e horário de realização das provas.
- 3.8.10. A solicitação de condições especiais será atendida segundo os critérios de viabilidade e de razoabilidade.
- 3.8.11. A cópia simples do CPF e do laudo médico terá validade somente para este Processo Seletivo e não serão devolvidos, assim como não serão fornecidas cópias dessa documentação.
- 3.8.12. Toda documentação entregue pelo candidato, conforme solicitado neste Regulamento, não será devolvida, ficando arquivada nos autos do referido Processo Seletivo, durante o respectivo período de validade e farão parte do Processo Seletivo, para todos os fins.

4. DAS ETAPAS DA SELEÇÃO

Todas as etapas da Seleção serão realizadas na cidade do Rio de Janeiro / RJ, em local a ser informado no momento da convocação de cada etapa.

4.1. A seleção será realizada em 3 (três) etapas:

- a) Análise curricular - Eliminatória;
- b) Entrevistas individuais – Eliminatória e Classificatória;
- c) Perícia Médica – Eliminatória.

4.2. **Análise curricular (eliminatória):**

A análise curricular será realizada para verificação dos requisitos publicados no item 2.1 deste Regulamento.

Os candidatos que atenderem, por intermédio das informações inseridas no curriculum vitae, aos pré-requisitos estarão habilitados a participar da 2ª etapa do processo seletivo – Entrevistas Individuais.

4.3. **Entrevistas individuais (eliminatória e classificatória):**

Os candidatos aprovados na Análise Curricular serão convocados para as Entrevistas Individuais, que serão realizadas com base nas seguintes Competências.

- a) Relacionamento Interpessoal.
- b) Comprometimento.
- c) Proatividade.
- d) Foco no Cliente.

Os candidatos receberão pontuação de 00 a 05 para cada competência.

Para classificação nesta etapa o candidato deverá alcançar pontuação mínima de 14 pontos, no somatório das competências, (equivalente a 70%).

Os candidatos receberão pontuação de 01 a 05 para cada competência/Atitude.

As Entrevistas Individuais serão realizadas no Rio de Janeiro/RJ, na data descrita no cronograma, item 10.

4.4. **Análise Documental (eliminatória):**

O candidato que alcançar **maior pontuação na etapa de entrevista individual** será convocado para a realização da Análise Documental e deverá apresentar os seguintes documentos:

- ✓ diplomas ou certificados, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, de conclusão de curso universitário (bacharelado, tecnólogo ou licenciatura);

Além dos documentos mencionados acima, o candidato deverá apresentar a documentação solicitada no subitem 7.2 deste regulamento.

4.5. **A Perícia Médica (eliminatória):**

- 4.5.1. A Perícia Médica será realizada por uma equipe multiprofissional formada por, no mínimo, 03 (três) profissionais, sendo pelo menos 01 (um) representante do Sebrae/RJ.

- 4.5.2. Nesta etapa será verificado a qualificação do candidato, referente a deficiência ou não, bem como a compatibilidade (ou não) entre as atribuições do cargo e a deficiência apresentada, nos termos do artigo 43 do Decreto n.º 3.298/99 e suas alterações.
- 4.5.3. Os candidatos deverão comparecer à Perícia Médica, munidos de laudo médico que ateste a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças (CID-10), bem como a provável causa da deficiência.
- 4.5.4. O candidato reprovado na perícia médica por não ter sido considerado deficiente, será considerado reprovado no processo seletivo.
- 4.6. Análise Documental e Perícia Médica serão realizados no Rio de Janeiro/RJ, na data descrita no cronograma, item 10.
- 4.7. A não observância do disposto nos subitens **4.4 e 4.5** deste Comunicado, a reprovação na Análise Documental e/ou Perícia Médica ou o não comparecimento à Análise Documental /ou Perícia Médica acarretará na reprovação da candidato.
- 4.8. As etapas, Análise Documental e Perícia Médica, terão caráter eliminatório e o candidato aprovado será considerado apto à contratação.
- 4.9. É de responsabilidade do candidato os gastos com deslocamento, estadia, alimentação e qualquer outro custo relacionado à sua participação neste Processo Seletivo.
- 4.10. O não comparecimento do candidato, em uma ou mais etapas, descritas neste Manual, caracterizará desistência e resultará em sua eliminação do processo seletivo.
- 4.11. O resultado de todas as etapas do processo seletivo, serão divulgados no Site da Parceria Consultoria Empresarial – www.parceriaconsult.com.br, bem como no Site do Sebrae RJ – www.sebraerj.com.br.
- 4.12. Após a divulgação dos resultados de cada etapa o candidato poderá solicitar esclarecimentos ou pedidos de revisão no prazo de até 2 dias úteis da data de divulgação do respectivo resultado.
- 4.12.1. As solicitações de esclarecimento ou pedidos de revisão deverão ser feitas somente por escrito e enviadas para o e-mail: selecao@parceriaconsult.com.br.
- 4.12.2. As solicitações de esclarecimento ou pedidos de revisão deverão ser individuais, com a indicação da situação em que o candidato se julgar prejudicado, devidamente fundamentado, comprovando as alegações com documentos anexos, citações de artigos, legislação, itens, páginas de livros, nomes de autores etc. e, ainda, a exposição de motivos e argumentos com fundamentações circunstanciadas.

5. RESULTADO FINAL DO PROCESSO SELETIVO:

- 5.1.** O candidato que alcançar **maior pontuação na etapa da entrevista individual** será convocado para a Análise Documental e Perícia Médica e será considerado apto à contratação se aprovado nessas etapas.
- 5.2.** Os demais candidatos, que alcançarem a nota mínima, **na etapa da entrevista individual**, serão considerados classificados para o **Cadastro Reserva**, levando-se em conta, para a ordem de classificação, a nota desta etapa.
- 5.3.** Os candidatos aprovados para o Cadastro Reserva serão convocados para as etapas de Análise Documental e Perícia Médica, quando do surgimento de novas vagas e terão que ser aprovados nessas etapas para ser considerados aptos à contratação.
- 5.4.** O **Cadastro Reserva** terá validade de até 02 (dois) anos, contados a partir da divulgação do resultado final do processo seletivo.

6. DA DIVULGAÇÃO DO RESULTADO E DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE:

- 6.1.** O resultado final com ordem classificatória será divulgado no site da Parceria Consultoria Empresarial Ltda: **www.parceriaconsult.com.br**, bem como no Site do Sebrae RJ – **www.sebraerj.com.br**.
- 6.2.** Se mais de um candidato obtiver a mesma nota final no Processo Seletivo, considerar-se-á, para efeito de desempate, a ordem a seguir:

a) maior pontuação na etapa de Entrevista Individual

- 6.1.** Persistindo, ainda, o empate com a aplicação do subitem 6.2, será utilizado o critério de preferência ao candidato de maior idade.

7. DOS REQUISITOS BÁSICOS PARA CONTRATAÇÃO:

- I - Não registrar antecedentes criminais, com sentença penal condenatória transitada em julgado;
- II - Ter, na data da admissão, idade mínima de 18 anos;
- III - Possuir escolaridade e perfil correspondente ao nível exigido neste Regulamento;
- IV - Não exercer cargo ou função pública, ressalvadas as acumulações permitidas;
- V - Disponibilidade de tempo para exercer suas atividades de segunda a sexta, com carga horária diária de 06 horas 20 min;
- VII - Nos últimos 05 (cinco) anos, na forma da legislação vigente, o candidato não pode ter sido declarado responsável por atos julgados irregulares por decisão definitiva do Tribunal de Contas da União, do Tribunal de Contas do Estado, do Distrito Federal ou de Município, ou, ainda, por Conselho de Contas de Município.

§ 1º - A não comprovação de qualquer dos requisitos especificados nos subitens anteriores impedirá que o candidato assuma a vaga e o eliminará do Processo Seletivo.

7.1. Quando convocados para assinatura do Contrato de Trabalho, os candidatos deverão apresentar os documentos comprobatórios das condições estabelecidas no item anterior, juntamente com os demais documentos pessoais exigidos, no prazo que for fixado no documento de convocação. A não apresentação de qualquer documento implicará na impossibilidade de contratação do candidato.

7.2. Documentação necessária para a contratação:

- a) carteira profissional;
- b) certificado de reservista;
- c) título de eleitor;
- d) carteira de identidade;
- e) CPF;
- f) PIS;
- g) certidão de nascimento ou casamento;
- h) certidão de nascimento (filhos ou dependentes);
- i) 01 retrato 3 x 4;
- j) curriculum vitae;
- k) diplomas e certificados de conclusão de cursos;
- l) comprovante residencial atualizado; e
- m) conta no Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal.

7.3. Verificada, a qualquer tempo, a apresentação de documentos falsos e/ou de inscrição que não atenda a todos os requisitos do presente Regulamento, será o candidato, automaticamente eliminado, do Processo Seletivo ou demitido por justa causa caso já tenha sido firmado o Contrato de Trabalho.

8. DA CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO

8.1. A convocação de candidatos, para participação nas etapas descritas neste Manual, será realizada por meio de divulgação no site da no site da Parceria Consultoria Empresarial – www.parceriaconsult.com.br, bem como no Site do Sebrae RJ – www.sebraerj.com.br.

8.2. A convocação, para contratação do candidato aprovado no processo seletivo, dar-se-á por e-mail.

8.3. No caso de Cadastro Reserva a convocação será realizada por e-mail, para aceite do candidato em ocupar a vaga.

8.4. O candidato que, no prazo de 02 (dois) dias úteis, não atender à convocação de que trata os itens 8.2 e 8.3, será considerado desistente, sob pena de ser eliminado do Processo Seletivo, anulando-se os atos decorrentes da inscrição.

8.5. São condições para a contratação:

- 8.5.1. ter sido aprovado e classificado no Processo Seletivo;
- 8.5.2. apresentar documentação completa, conforme previsto neste Manual, e relação a ser divulgada por ocasião da convocação;
- 8.5.3. apresentar aptidão, sem qualquer restrição, para o exercício, no exame médico admissional, realizado em data e local a ser definido posteriormente; e
- 8.5.4. não ser servidor da administração direta ou indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e/ou dos Municípios, nem empregado ou servidor de suas subsidiárias e controladas, ressalvadas as acumulações de cargos/empregos previstos na Constituição Federal.

8.6. O candidato aprovado, que não atender à convocação, no prazo fixado perderá o direito à convocação para a vaga para a qual se habilitou, facultando ao SEBRAE/RJ a convocação do candidato classificado na ordem subsequente das vagas existentes.

8.7. O candidato admitido deve entrar em exercício imediatamente, a contar da data da admissão, tornando-se sem efeito o ato de admissão, se o candidato não assumir no prazo previsto, após cumpridas as formalidades legais.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos, deste Regulamento e os comunicados referentes a este Processo Seletivo, no site no site da Parceria Consultoria Empresarial – www.parceriaconsult.com.br, bem como no Site do Sebrae RJ – www.sebraerj.com.br.

9.2. A mudança de endereço, quando ocorrer, deverá ser informada, formalmente, por meio de carta assinada pelo próprio candidato, endereçada ao **SEBRAE/RJ** – Rua Santa Luzia, 685 – 6º andar – Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20030-041.

9.3. Os itens deste Regulamento poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, enquanto não consumada a providência ou evento que lhes disser respeito, até a data da convocação dos candidatos para o evento correspondente, circunstância que será mencionada com a devida antecedência, em Regulamento ou aviso a ser divulgado, de forma a assegurar as informações aos candidatos.

9.4. O candidato poderá obter, informações referentes ao Processo Seletivo, somente por escrito, por meio do endereço eletrônico: selecao@parceriaconsult.com.br.

9.5. O Sebrae/RJ e/ou a Parceria Consultoria Empresarial não fornecerão, cópias de documentos, certificados ou certidões relativos à participação no processo seletivo, notas e desempenho de candidatos, declaração e/ou atestado de presença e/ou aprovação no processo seletivo.

9.6. É reservado ao SEBRAE/RJ o direito de proceder à contratação em número que atenda ao seu interesse e às suas necessidades.

9.7. A verificação, em qualquer época, de declaração falsa ou de documentos falsos, apresentados pelo candidato no ato da inscrição ou da contratação importará na

anulação daquela e, em consequência, de todos os atos dela decorrentes, sem prejuízo de outros procedimentos legais cabíveis.

9.8. Os casos omissos, no presente Regulamento, serão resolvidos pela Parceria Consultoria Empresarial e o SEBRAE/RJ.

9.9. Fica assegurado ao SEBRAE/RJ o direito de transferir ou revogar, no todo ou em parte, o presente Processo Seletivo, sem que em decorrência dessa medida tenham os participantes direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

10. CRONOGRAMA DO PROCESSO SELETIVO:

ETAPA	DATA	LOCAL DE REALIZAÇÃO
Divulgação do Processo Seletivo.	09/07/2017	-----
Inscrições	10 a 28/07/2017	-----
Resultado da 1ª etapa – Análise Curricular	01/08/2017	Após 17h00 nos sites: www.parceriaconsult.com.br e www.sebraerj.com.br
Convocação para a 2ª etapa – Entrevista Individual	04/08/2017	Após 17h00 nos sites: www.parceriaconsult.com.br e www.sebraerj.com.br
Realização da 2ª etapa – Entrevista Individual	08 a 15/08/2017	Após 17h00 nos sites: www.parceriaconsult.com.br e www.sebraerj.com.br
Divulgação Resultado Final	16/08/2017	Após 17h00 nos sites: www.parceriaconsult.com.br e www.sebraerj.com.br
Convocação para Entrega de documentação	21/08/2017	Após 17h00 nos sites: www.parceriaconsult.com.br e www.sebraerj.com.br
Entrega de documentação e encaminhamento para a 3ª Etapa Perícia Média e Exame Médico Admissional	24/08/2017	Local e horário a ser informado no Momento da convocação
Realização da 3ª Etapa Perícia Média e Exame Médico Admissional	25/08/2017	Local e horário a ser informado no Momento da Análise Documental
Previsão de admissão	04/09/2017	-----

Rio de Janeiro, em 09 de julho de 2017.

**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
no Estado do Rio de Janeiro – Sebrae/RJ**

Parceria Consultoria Empresarial