REGULAMENTO Nº 02/2019
PROCESSO SELETIVO SENAC/AR/TO
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/TO, por meio da Assessoria de Gestão de Pessoas, torna público que está aberto processo seletivo para contratação de pessoal, nos termos da Resolução SENAC nº 1018/2015 e em Regime Celetista (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), para o Quadro Efetivo e Cadastro de Reserva do SENAC/AR/TO, portanto, sem garantia de estabilidade aos aprovados, salvo os casos previstos em lei.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Senac é uma 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 8.7 do presente Regulamento.

1.2. O processo seletivo será de responsabilidade da Assessoria de Gestão de Pessoas do SENAC/AR/TO.

1.3. O Recrutamento é externo.

1.4. As etapas serão realizadas no SENAC Araguaína e Gurupi (Conforme anexo II).

1.5. Os candidatos aprovados e classificados, quando admitidos na entidade, terão direito aos seguintes benefícios: plano de saúde, com contrapartida do colaborador, consoante a tabela vigente; auxílio alimentação; seguro de vida e vale transporte.

Cargo	Pré-requisitos	Carga horária	Salário	Vagas	Lotação
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	**Formação:** Ensino médio completo. **Experiência:** mínimo 06 meses de atuação comprovada na área administrativa.	40h/ Semanais	R$ 1.572,90	01	ARAGUAÍNA
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	**Formação:** Ensino médio completo. **Experiência:** mínimo 06 meses de atuação comprovada na área administrativa.	40h/ Semanais	R$ 1.572,90	01	GURUPI

2. DAS INSCRIÇÕES

2.1. Os interessados devem realizar inscrição SOMENTE através do site www.to.senac.br, das **18h00** do dia **18/02/2019 às 17h59 do dia 19/02/2019.**

2.2. Os candidatos deverão estar cientes de todos os requisitos do regulamento do processo seletivo **02/2019** disponível no site www.to.senac.br.

2.3. Só serão aceitas inscrições cujos currículos encaminhados estejam preenchidos em **FORMULÁRIO PADRÃO** disponível no site.

2.4. Estarão automaticamente eliminados os candidatos que enviarem formulário de **CURRÍCULO** distinto do disponível no site.

2.5. Qualquer outro meio utilizado para inscrição diferente do previsto neste regulamento implicará na **EXCLUSÃO** automática do candidato do Processo Seletivo.

2.6. O SENAC/AR/TO e a Assessoria de Gestão de Pessoas não se responsabilizarão por inscrições não recebidas por motivo de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados e o não recebimento dos currículos.

2.7. Não serão dadas, por telefone ou e-mail, informações a respeito de datas, locais e horário de realização das provas. O candidato deverá observar rigorosamente os comunicados a serem divulgados no site www.to.senac.br.

2.8. O candidato se compromete a apresentar, caso seja aprovado, os documentos comprobatórios de atendimento aos pré-requisitos definidos neste Regulamento. Caso contrário, será desclassificado do processo de seleção, não cabendo recurso.

2.9. Conforme disposto na Lei Federal n° 7.853/1989, Decreto Federal n° 3.298/1999 e alterações posteriores, fica assegurado às pessoas com deficiência o direito de se inscreverem nesse Processo Seletivo para investidura no cargo, desde que as atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO TOCANTINS
Quadra 201 norte Av. LO 04, Conjunto 03, Lotes 03 e 04. CEP – 77.001-132 – Palmas – TO
Tel.: 63 3219-1600/01/02 Fax.: 63 3219-1626 www.to.senac.br

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I. deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;

II. deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos;

III. incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portador de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

2.10. O candidato que se declarar com deficiência concorrerá em igualdade de condições com os demais candidatos, no que se refere ao conteúdo, à avaliação, aos critérios de aprovação, à nota mínima exigida, ao local, horário e realização da(s) prova(s).

2.11. O candidato que se declarar deficiente no ato da inscrição e não entregar o laudo médico, quando aprovado e convocado no Processo Seletivo, não será considerado como tal e não poderá, posteriormente, alegar essa condição para reivindicar qualquer garantia legal na Seleção.

2.12. O candidato com deficiência, aprovado em todas as etapas da Seleção, não poderá utilizar-se desta condição para justificar mudança de função ou aposentadoria, após sua contratação.

2.13. O candidato que necessitar de atendimento especial para a realização das provas deverá indicar, no currículo, os recursos especiais necessários a tal atendimento. O candidato que não solicitar no currículo condição especial, na forma determinada neste regulamento, não terá seu pedido atendido.

2.14. A candidata que tiver necessidade de amamentar durante a realização das provas, além de solicitar atendimento especial para tal fim, deverá levar um acompanhante, que ficará em sala reservada para essa finalidade e que será responsável pela guarda da criança. A candidata que não levar acompanhante estará impedida de realizar as provas.

3. DAS ETAPAS DE SELEÇÃO

A seleção consistirá das seguintes etapas:

3.1. **1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR –** de caráter eliminatório e classificatório

3.1.1. Os currículos recebidos serão analisados para verificar a adequação dos candidatos ao perfil mínimo exigido em cada cargo.

3.1.2. Seguem para a próxima etapa apenas os currículos que atenderem na íntegra os requisitos exigidos neste regulamento para a vaga.

3.1.3. O SENAC/AR/TO se reserva o direito de excluir do processo seletivo as inscrições cujos currículos estejam com informações incompletas ou incompatíveis com as exigências previstas neste regulamento.

3.2. **2ª ETAPA: AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS –** de caráter eliminatório e classificatório;

3.2.1. A prova será composta por uma proposta de redação e questões de múltipla escolha, com apenas uma alternativa correta.

3.2.2. Os dois últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair ao mesmo tempo.

3.2.3. O candidato deverá comparecer ao local indicado para a prova, com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos, munido de Carteira de Identidade ou outro documento oficial que contenha foto.

3.2.4. O candidato deverá assinalar as respostas das questões objetivas na folha de respostas com caneta esferográfica de tinta preta ou azul. O preenchimento do cartão de respostas e demais campos solicitados serão de inteira responsabilidade do candidato, devendo estes proceder em conformidade com as instruções especificadas, contidas na capa do caderno de prova e no cartão de respostas.

3.2.5. Não haverá substituição do Cartão de Respostas ou folha definitiva de redação por erro de preenchimento.

3.2.6. Não serão computadas questões não respondidas, nem questões que contenham mais de uma resposta (mesmo que uma delas esteja correta), emenda ou rasura ainda que legível.

3.2.7. Não será permitido ao candidato entrar e/ou permanecer no local de exames portando aparelhos eletrônicos (agenda eletrônica, gravador, telefone celular e/ou *smartphone, palmtop, bip*, *tablet, ipod, iphone, ipad,* calculadora, etc). O descumprimento desta instrução implicará na eliminação do candidato.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO TOCANTINS
Quadra 201 norte Av. LO 04, Conjunto 03, Lotes 03 e 04. CEP – 77.001-132 – Palmas – TO
Tel.: 63 3219-1600/01/02 Fax.: 63 3219-1626 www.to.senac.br

3.2.8. O candidato receberá o caderno de prova, contendo as questões já impressas, não sendo permitido pedido de esclarecimento sobre seu enunciado ou modo de resolvê-las. Qualquer questionamento deverá ser realizado nos dias indicados para interposição de recurso.

3.2.9. Durante realização das provas não será permitida nenhuma espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, apostilas, calculadoras, dicionários, anotações ou material semelhante.

3.2.10. A prova terá duração máxima de 3 (três) horas.

3.2.11. Serão selecionados para a próxima etapa até 15 candidatos que obtiverem, no mínimo, 40 pontos nesta etapa.

3.2.12. Em caso de empate nesta etapa serão utilizados os seguintes critérios de desempate, na ordem apresentada:

a) Maior nota em conhecimentos específicos;
b) Maior nota em redação;
c) Maior nota em informática;
d) Maior nora em conhecimento Senac;
e) Maior idade.

3.2.13. A avaliação escrita será composta de 20 questões, conforme quadro abaixo (Conteúdo anexo).

ÁREA DE CONHECIMENTO	Nº DE QUESTÕES	PESO	TOTAL
INFORMÁTICA	05	2,0	10
CONHECIMENTOS SENAC	05	2,0	10
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	10	3,0	30
REDAÇÃO	-	-	10
		Pontuação máxima	60 pontos

3.3. 3º ETAPA: AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES

3.3.1. Tem como objetivo identificar características de personalidade, aptidão e potencial, buscando a adequação do candidato para o exercício do respectivo cargo a considerar as necessidades, exigências e peculiaridades.

3.3.2. A avaliação de habilidades/atitudes ocorrerá por meio de aplicação de dinâmicas em grupo, testes psicológicos, provas situacionais e/ou entrevista por competência, quando será verificado o grau de desempenho em cada um dos seguintes itens:

CRITÉRIOS	DESCRIÇÃO
Flexibilidade e Negociação	Estar aberto às mudanças no ambiente de trabalho, e demonstrar-se disposto a adequar-se a elas e capacidade de negociar e articular com diversos segmentos, tanto interno quanto externo.
Comunicação oral	Habilidade de expressar ideias e informações de maneira clara e inteligível, demonstrando raciocínio lógico. Articular e transmitir ideias, posições e informações de forma objetiva, garantindo a precisão e a compreensão dos assuntos tratados.
Comprometimento	Apresentar atitude comprometida e envolvimento efetivo com o trabalho, cumprir os horários e os serviços solicitados.
Proatividade	Ter iniciativa, executando ações necessárias, sem ser solicitado.
Domínio técnico	Conhecimento e domínio de técnicas referentes à prática das atividades da área.
Capacidade de análise e crítica	Capacidade de estar atento às necessidades de adaptação dos processos e das pessoas referente ao trabalho desenvolvido pelas áreas e capacidade de discernimento na busca da melhor solução para as atividades do Departamento.

3.3.3. No dia da avaliação de habilidades, o candidato deverá comparecer ao local designado, com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos, munido de carteira de identidade ou outro documento oficial que contenha foto, caneta esferográfica de tinta azul ou preta e lápis.

3.3.4. A Avaliação de Habilidades e atitudes será conduzida e acompanhada por profissionais do SENAC/AR/TO. A nota será atribuída de forma individual por cada um dos examinadores, e a nota final do candidato será a média aritmética destas avaliações.

3.3.5. Os candidatos serão pontuados em cada um dos critérios considerando o nível de proficiência demonstrado durante a avaliação;

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO TOCANTINS
Quadra 201 norte Av. LO 04, Conjunto 03, Lotes 03 e 04. CEP – 77.001-132 – Palmas – TO
Tel.: 63 3219-1600/01/02 Fax.: 63 3219-1626 www.to.senac.br

ESCALA	DEFINIÇÃO	PONTUAÇÃO
SUPERIOR	Apresenta padrão de excelência, destacando-se na apresentação de indicativos da habilidade/atitude.	26-40
SATISFATÓRIO	Apresenta indicativos de possuir a habilidade/atitude dentro do padrão definido.	11-25
POUCO SATISFATÓRIO	Apresenta indicativos de possuir a habilidade/atitude, mas abaixo do que o esperado.	01-10
NÃO SATISFATÓRIO	Não apresenta indicativos da habilidade/atitude para área.	0

3.3.6. Será de responsabilidade do candidato buscar as informações referentes à data e horário de cada etapa no site www.to.senac.br.

3.3.7. Serão automaticamente desclassificados do Processo Seletivo os candidatos que não comparecerem para realizar qualquer uma das etapas para as quais forem convocados.

4. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE NA CLASSIFICAÇÃO FINAL

4.1. Em caso de empate, terá preferência o candidato que obtiver, na ordem apresentada:

a) maior pontuação na Avaliação de habilidades;
b) maior nota na Avaliação de conhecimentos;
c) maior idade.

5. DA CLASSIFICAÇÃO E NOTA FINAL DO PROCESSO SELETIVO

5.1. A nota final no processo seletivo será a soma das notas obtidas na Prova de Conhecimentos e na Avaliação de habilidades.

5.2. Serão classificados os candidatos que atingirem no mínimo 70% (setenta por cento) do valor da pontuação total.

5.3. O resultado de cada etapa será divulgado em ordem alfabética, sendo que apenas o resultado final será por ordem de classificação.

6. DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONVOCAÇÃO

6.1. O resultado final do processo seletivo estará disponível no site: www.to.senac.br.

6.2. A homologação do resultado final será feita pela Diretoria do SENAC/AR/TO.

6.3. Os candidatos selecionados serão convocados obedecendo à classificação e o número de vagas oferecidas para cada cargo, conforme Quadro de vagas deste Regulamento conforme a necessidade efetiva da instituição.

6.4. Os candidatos remanescentes deste processo comporão um banco de reserva, por ordem de classificação final, para ser utilizado nos casos de desistência do(s) convocados(s) e/ou abertura de novas vagas para os cargos constantes deste processo seletivo ou afins, no período de 01 (um) ano, contado a partir da data de divulgação do resultado final, podendo ser prorrogado uma vez por igual período, a critério do SENAC/AR/TO.

6.5. A convocação para as vagas obedecerá à ordem de classificação dos candidatos e dar-se-á por meio de contato telefônico ou *e-mail* informado pelos mesmos em currículo, devendo estes aguardar contato da Assessoria de Gestão de Pessoas, no limite de vagas presentes neste regulamento e no seu prazo de validade.

6.6. O candidato que no prazo de 02 (dois) dias úteis não atender à convocação de que trata o item anterior será considerado desistente.

6.7. O não comparecimento, após a convocação, implicará na desclassificação e eliminação do candidato em caráter irrevogável e irretratável no Processo Seletivo.

6.8. A(s) vaga(s) será (ão) preenchida(s) sob o Regime da CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas, portanto, sem garantia de estabilidade aos aprovados, salvo nos casos previstos em lei.

7. DOS RECURSOS

7.1. O prazo de interposição de recursos será de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data da divulgação do resultado de cada uma das etapas do processo seletivo.

7.2. Para recorrer contra o resultado de qualquer fase do processo seletivo, o candidato deverá utilizar o formulário disponibilizado no endereço eletrônico: **www.to.senac.br** e seguir as instruções ali contidas.

7.3. O recurso deverá ser protocolizado pessoalmente pelo candidato na Unidade do SENAC/TO para a qual se inscreveu, em horário comercial, de 08 às 12 ou das 14 às 18 horas.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO TOCANTINS
Quadra 201 norte Av. LO 04, Conjunto 03, Lotes 03 e 04. CEP – 77.001-132 – Palmas – TO
Tel.: 63 3219-1600/01/02 Fax.: 63 3219-1626 www.to.senac.br

7.4. O recurso deverá identificar o ponto que suscitou a dúvida, ser objetivo, fundamentado e tempestivo, sob pena de indeferimento preliminar.
7.5. O recurso deverá ser formatado de acordo com o modelo oferecido no endereço eletrônico do SENAC/TO, com a identificação do candidato no local indicado, sendo vedada qualquer outra palavra nos demais campos que identifique o candidato.
7.6. Se do exame de recursos resultar na anulação de item de questão objetiva integrante de prova, a pontuação correspondente a esse item será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem recorrido.
7.7. Não será aceito recurso via postal, via fax, via correio eletrônico ou, ainda, fora do prazo.
7.8. Em nenhuma hipótese serão aceitos pedidos de revisão de recursos.
7.9. Recursos cujo teor desrespeite a banca serão preliminarmente indeferidos.
7.10. As respostas aos recursos serão encaminhadas aos interessados, através dos dados informados pelos candidatos no Currículo.

8. DOS REQUISITOS BÁSICOS PARA CONTRATAÇÃO

8.1. Ter sido aprovado no processo seletivo.
8.2. Apresentar toda a documentação comprobatória relativa à escolaridade e experiência mínima exigida, a saber:
a) **Formação:** Comprovação de escolaridade (Original e cópia) - Diploma, Certificado ou Declaração devidamente expedido pela Instituição de Ensino.
b) **Experiência:** Comprovar a experiência ao cargo em seleção por meio de registro na Carteira de Trabalho, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, ou por documento hábil conforme regime de contratação.
8.3. Ter idade mínima de 18 anos na data da contratação para todos os cargos.
8.4. Não ser cônjuge de funcionários, diretores e conselheiros do Sistema Fecomércio SESC/SENAC - TO.
8.5. Não serão admitidos como empregados do SENAC parentes até o terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) 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. “A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes dos empregados da Instituição SENAC ou do SESC”. Compreendem-se como parentes até o terceiro grau:
a) Ascendentes: pais, avó(s) e bisavó(s);
b) Descendentes: filho(s), neto(s) e bisneto(s);
c) Colaterais: irmão(s), primos, tios e sobrinhos;
d) Afins: Cônjuge, sogro(s), cunhado(s), avós do cônjuge, sobrinhos e bisavós do cônjuge, madrasta, padrasto e enteados”.
8.6. O candidato que ocupar cargo, emprego ou função pública deverá apresentar, para fins de admissão no Senac, autorização prévia do titular do respectivo órgão ou autoridade correspondente (§ 2º, art. 41, do Decreto 61.843, de 5 de dezembro de 1967) e demonstrar a compatibilidade entre carga horária.
8.7. A aprovação em todas as etapas do processo seletivo, incluindo a realização de exames médicos pré-admissionais, não gera compromisso de contratação por parte do SENAC/TO.
8.8. Os candidatos que se declararem portadores de deficiência deverão submeter-se a exame médico promovido pelo SENAC/AR/TO, antes da realização da admissão, para ratificação da deficiência inicialmente informada, bem como a compatibilidade entre as atribuições do cargo e a referida deficiência.
8.9. O candidato portador de deficiência reprovado no exame médico, em virtude de incompatibilidade da deficiência com as atribuições do cargo, será eliminado do processo seletivo.
8.10. O candidato que se declarar deficiente, quando aprovado e convocado no Processo Seletivo, deverá apresentar no ato da contratação, o laudo médico original, bem como todos os documentos exigidos neste regulamento.
8.11. O candidato com deficiência poderá, ainda, ser considerado inapto no decorrer do período de experiência em virtude de incompatibilidade da deficiência com as atribuições do cargo e ser desligado.
8.12. O candidato que, ao final do processo seletivo, deixar de apresentar qualquer um dos documentos solicitados pelo Departamento Pessoal do SENAC/AR/TO, quando da sua convocação para admissão, estará automaticamente eliminado.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO TOCANTINS
Quadra 201 norte Av. LO 04, Conjunto 03, Lotes 03 e 04. CEP – 77.001-132 – Palmas – TO
Tel.: 63 3219-1600/01/02 Fax.: 63 3219-1626 www.to.senac.br

8.13. Todos os documentos deverão ser entregues sem pendências, no prazo estipulado pelo SENAC/AR/TO, sob pena de não haver contratação e, consequentemente, ser excluído do processo seletivo.

8.14. A constatação de inveracidade das informações fornecidas pelo candidato em qualquer das fases do Processo Seletivo e até mesmo após a contratação, acarretará na não contratação do mesmo e/ou o contrato de trabalho poderá ser rescindido por justa causa.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Não poderão participar do Processo Seletivo, ex-empregados do SENAC/TO demitidos com justa causa.

9.2. A participação do candidato implicará na aceitação das normas para o processo seletivo contidas neste regulamento, no anúncio publicado no jornal e em outros meios divulgados pela internet, endereço eletrônico: **www.to.senac.br** referentes a este Processo Seletivo.

9.3. Fica assegurado ao SENAC/AR/TO o direito de cancelar o processo seletivo antes da celebração do contrato, desde que, por conveniência administrativa.

9.4. A participação dos candidatos neste Processo Seletivo não implica obrigatoriedade de sua admissão, cabendo ao SENAC/AR/TO a avaliação da conveniência e oportunidade de aproveitá-los em número estritamente necessários às atividades por ele desenvolvidas, respeitada a ordem de classificação.

9.5. O candidato deve OBRIGATORIAMENTE apresentar, um documento de identificação válido, em todas as etapas, conforme solicitação deste regulamento. O candidato que não apresentar esse documento estará impedido de participar da etapa.

9.6. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos e comunicados referentes a este processo seletivo divulgados na Internet, no endereço eletrônico: **www.to.senac.br.**

9.7. O SENAC/AR/TO se reserva o direito de alterar (prorrogar/antecipar) as datas de realização das etapas por motivos administrativos sem aviso prévio aos candidatos.

9.8. Não serão aplicadas provas ou avaliação de habilidades e atitudes em local, data ou horário diferente dos predeterminados nos comunicados disponibilizados na Internet.

9.9. Não haverá segunda chamada para a realização das provas ou avaliação de habilidades e atitudes. O não comparecimento a estas implicará na eliminação automática do candidato.

9.10. No dia de realização das provas de conhecimentos, não serão fornecidas, por qualquer membro da equipe de aplicação destas e/ou pelas autoridades presentes, informações referentes ao seu conteúdo e/ou aos critérios de avaliação e de classificação.

9.11. A Coordenação do Processo Seletivo não se responsabilizará por perdas ou extravios de equipamentos eletrônicos ou de outros objetos durante a realização da prova, nem por danos neles causados.

9.12. Não será admitido ingresso de candidato no local de realização das provas ou de avaliação de habilidades e atitudes após o horário fixado para o seu início.

9.13. Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas de conhecimento.

9.14. As informações prestadas no *currículo*, bem como a documentação apresentada, serão de inteira responsabilidade do candidato, respondendo este por qualquer falsidade.

9.15. A contratação se dará a título de experiência, pelo prazo de 90 (noventa) dias. Decorrido o prazo inicial, será realizada a avaliação de desempenho e sendo de interesse das partes, o contrato será por tempo indeterminado.

9.16. Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Regional do SENAC/AR/TO;

9.17. Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Palmas, 18 de fevereiro de 2019.

Geraldo Magela de Carvalho
Assessor de Gestão de Pessoas

Lunah Brito Gomes
Diretora Regional

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO TOCANTINS
Quadra 201 norte Av. LO 04, Conjunto 03, Lotes 03 e 04. CEP – 77.001-132 – Palmas – TO
Tel.: 63 3219-1600/01/02 Fax.: 63 3219-1626 www.to.senac.br

ANEXO I
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

• CONHECIMENTOS SENAC

História, estrutura, composição e áreas de atuação SENAC; Unidades SENAC; Programa SENAC de gratuidade (PSG) e parcerias SENAC (*vide* site).

• INFORMÁTICA

Noções gerais de informática; Microsoft Word 2010; Microsoft Excel 2010; Navegadores de Internet; Sistema operacional Windows 7; Vírus, Antivírus, Antispyware; Antispam; Noções de operações com arquivos em ambiente Windows, Conhecimentos básicos de arquivos e pastas (diretórios), Utilização do Windows Explorer: cópias, mover arquivos, criar diretórios.

• CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Planejamento, organização, direção e controle no departamento administrativo; Processos de organização de documentos relacionados ao departamento administrativo; Atendimento ao cliente: conceito e tipos de atendimento, tipos de clientes, técnicas de atendimento e abordagem ao cliente; gestão de conflitos; relacionamento interpessoal; comunicação oral, formas de contato com clientes (via telefone, e-mail e outros), técnicas de negociação; Processos organizacionais: conceito, inter-relação e aplicabilidade. Técnicas de redação empresarial e oficial. Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico); Modelo de documentos: ata, carta, circular, memorando, comunicado, *e-mail*, ofício, relatório, declaração, atestado, recibo, requerimento, aviso, convocação, contrato, edital; Planilhas para organização de dados: elaboração e formatação; Sistema operacional cliente no atendimento online.

• REDAÇÃO

Aspectos a serem avaliados na produção do texto: concordância verbal e nominal, ortografia, acentuação, paragrafação, clareza, argumentação, domínio e fidelidade ao tema. São motivos para **zerar** a redação: fuga do tema; impossibilidade de correção em função da grafia e o não respeito ao quantitativo exigido de linhas (20 a 30 linhas, além do título). O texto deverá ser escrito com caneta esferográfica azul ou preta.

ANEXO II
CRONOGRAMA

CRONOGRAMA PREVISTO		
1ª ETAPA		
Período de inscrições	das 18h do 18/02/2019 até as 17h59 do dia 19/02/2019	
Resultado da análise curricular	20/02/2019	
2ª ETAPA		
Avaliação de conhecimentos	28/02/2019 as 08h30	
Resultado da avaliação de conhecimentos	08/03/2019	
3ª ETAPA		
Avaliação de habilidades e atitudes	ARAGUAÍNA	14/03/2019
	GURUPI	15/03/2019
Resultado final		18/03/2019

As datas mencionadas acima são apenas previsões, podendo ser antecipadas ou prorrogadas, portanto o SENAC/AR/TO alerta que é de responsabilidade do candidato acompanhar as publicações referentes ao Processo Seletivo através do site: **www.to.senac.br.**