

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/AR/TO, por meio da Assessoria de Gestão de Pessoas torna público a realização do Processo Seletivo para contratação de pessoal em Regime Celetista (Consolidação das Leis de Trabalho – CLT), para o Quadro Efetivo e Cadastro de Reserva do SENAC/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 nas Unidades do SENAC/TO conforme quadro abaixo.
- 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	CH	Vagas	Salário	Local
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO PcD - PESSOA COM DEFICIÊNCIA	<b>Escolaridade:</b> Ensino Médio Completo, fornecido por Instituição de Ensino reconhecida pelo Ministério da Educação. <b>Experiência mínima:</b> mínimo 06 (seis) meses de atuação na área de serviços administrativos e atendimento ao público.	40h/ semanais	04	R\$ 2.060,29	ARAGUAÍNA GURUPI PALMAS
<b>*VAGA EXCLUSIVA PARA PCD - PESSOA COM DEFICIÊNCIA.</b> 02 vagas para Palmas - 01 vaga Araguaína - 01 vaga Gurupi					
<b>DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES:</b> Conhecer a programação e política de preços dos cursos oferecidos e itinerários formativos, para a divulgação da programação aos clientes internos e externos; Auxiliar na emissão de relatórios por meio da digitação, elaboração de planilhas, tabelas e gráficos demonstrativos da produção; Auxiliar as equipes no desenvolvimento de suas atividades executando serviços auxiliares e de apoio administrativo, visando alcançar os resultados esperados; Auxiliar no arquivamento, controle, envio de documentos; Receber, enviar, conferir e controlar o material enviado e/ou recebido de outras áreas; Receber, expedir, conferir, protocolar e distribuir malotes, documentos, correspondências, jornais e encomendas; Monitorar e-mails; Preencher requerimentos; Conhecer e operacionalizar o sistema de automação escolar; Auxiliar as ações extensivas; Atendimento ao cliente;					

**PcD:** Este processo seletivo é exclusivo para Pessoas com Deficiência (PcD), em cumprimento à Lei 8.213/1991, Art. 93, assim entendidas aquelas que se enquadram nas categorias discriminadas no Decreto Federal nº 5.296/2004 e suas alterações. Será necessária a apresentação de Laudo Médico, contendo assinatura e o carimbo do médico com o número de sua inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM), emitido em um período de até 180 (cento e oitenta) dias, que ateste o tipo e o grau de deficiência, com referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças (CID10), bem como a provável causa da deficiência.

## 2. DAS INSCRIÇÕES

- 2.1. Os interessados devem realizar inscrição SOMENTE através do site <https://to.senac.br> até o dia **23/07/2023**.
- 2.2. Os candidatos deverão estar cientes de todos os requisitos do regulamento do processo seletivo **03/2023** disponível no site <https://to.senac.br>.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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 do SENAC/TO.
- 2.5. 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.
- 2.6. Fica assegurado às pessoas com deficiência o direito de se inscreverem nesse Processo Seletivo para investidura no cargo, desde que atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras.  
Art. 3º Para os efeitos deste Regulamento, 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 portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.
- 2.7. 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. 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 junto com currículo condição especial, na forma determinada neste regulamento, não terá seu pedido atendido.
- 2.10. 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.
- 2.11. O candidato, ao realizar sua inscrição, também manifesta ciência quanto à possibilidade de divulgação de seus dados em listagens e resultados no decorrer do regulamento.

### **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 com formação incompatível com as exigências previstas neste regulamento.
- 3.2. **2ª ETAPA: AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS** – de caráter eliminatório e classificatório;
  - 3.2.2. As provas serão compostas por questões de múltipla escolha, com apenas uma alternativa correta.
  - 3.2.3. O candidato deverá comparecer ao local indicado para a prova, com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos, munido de:
    - a) Carteira de Identidade ou outro documento oficial que contenha foto.
    - b) Caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
  - 3.2.4. 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.
  - 3.2.5. 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.
  - 3.2.6. 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.
  - 3.2.7. A prova terá duração máxima de 3 (três) horas.
  - 3.2.8. Serão selecionados para a próxima etapa até 15 candidatos que obtiverem, no mínimo, 30 (trinta pontos) nesta etapa.
  - 3.2.9. 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 conhecimentos SENAC;
    - c) Maior notas em informática básica;
    - d) Maior idade.
  - 3.2.10. A avaliação escrita será composta de 30 questões, conforme quadro abaixo (Conteúdo em anexo).

ÁREA DE CONHECIMENTO	Nº DE QUESTÕES	PESO	TOTAL
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	20	2,5	50
CONHECIMENTOS SENAC	05	1,0	05
INFORMÁTICA BÁSICA	05	1,0	05
Total de questões			30 questões
Pontuação máxima			60 pontos

- 3.3. **3ª ETAPA: AVALIAÇÃO DE HABILIDADES E ATITUDES** – de caráter eliminatório e classificatório;
  - 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/attitudes ocorrerá por meio de um ou mais procedimentos, como: 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
AUTODESENVOLVIMENTO/ REALIZAÇÃO PESSOAL	Capacidade de assumir a responsabilidade pelo processo evolutivo. Busca de recursos para romper padrões e melhorar nos aspectos profissional e pessoal.
ADAPTAÇÃO AS MUDANÇAS/ FLEXIBILIDADE	Capacidade de gerir e lidar com diferentes situações de mudança, superando obstáculos e resistências pessoais. Compreender situações novas com grupos e processos diversos, dispondo-se a uma constante revisão, ajustando-as de acordo com as necessidades das situações.
DOMINIO TÉCNICO	Conhecimento e domínio de técnicas referentes à prática das atividades da área.
COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA	Habilidade de expressar ideias e informações de maneira clara e inteligível, demonstrando raciocínio lógico. Elaborar as informações de forma objetiva, garantindo a precisão e a compreensão dos assuntos tratados.
PROATIVIDADE	Ter iniciativa, executando ações necessárias, sem ser solicitado.
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	Orientação para alcançar os objetivos, visando um padrão de excelência por iniciativa própria através de métodos e processos de trabalho alinhados às necessidades e demandas dos clientes e mercado e aos objetivos organizacionais.

- 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 attitudes será conduzida e acompanhada por profissionais do SENAC/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:

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.	1-10
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.

#### **4. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE NA CLASSIFICAÇÃO FINAL**

- 4.1.** Em caso de empate, terá preferência o candidato que obtiver, na ordem apresentada:
- maior pontuação na Avaliação de habilidades;
  - maior pontuação na Avaliação de conhecimentos;
  - maior idade.

#### **5. DA CLASSIFICAÇÃO E NOTA FINAL DO PROCESSO SELETIVO**

- A nota final no processo seletivo será a soma das notas obtidas na Prova de Conhecimentos e na Avaliação de habilidades.
- Serão classificados os candidatos que atingirem pontuação mínima de 65% (sessenta e cinco por cento) do valor da pontuação total.
- 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**

- O resultado final do processo seletivo estará disponível no site: <https://to.senac.br>.
- A homologação do resultado final será feita pela Diretoria do SENAC/AR/TO.
- Os candidatos selecionados serão convocados obedecendo a classificação e o número de vagas oferecidas para cada cargo, conforme Quadro de vagas deste Regulamento conforme a necessidade efetiva da instituição.
- 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 1 (um) ano, contado a partir da data de divulgação final dos resultados, 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 1 (um) dia útil, contado 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: <https://to.senac.br> e seguir as instruções ali contidas.
- 7.3. O recurso deverá ser protocolizado pessoalmente pelo candidato na Unidade SENAC/TO para qual se inscreveu.
- 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 da 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 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 correio eletrônico ou, ainda, fora do prazo.
- 7.8. Em nenhuma hipótese serão aceitos pedidos de revisão de recursos.
- 7.9. Recursos cujo teor despreze 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.
- 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.
- 8.13. Todos os documentos deverão ser entregues sem pendências, no prazo estipulado pelo SENAC/AR/TO, sob pena de não haver contratação e, conseqüentemente, 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: <https://to.senac.br> referentes a este Processo Seletivo.
- 9.3. 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.
- 9.4. Cada candidato só poderá se inscrever em apenas um cargo.
- 9.5. 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: <https://to.senac.br>.
- 9.6. 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.
- 9.7. Não serão aplicadas provas ou avaliação de habilidades e atitudes em local, data ou horário diferente dos predeterminados nos comunicados disponibilizados na Internet.
- 9.8. 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.
- 9.9. 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.
- 9.10. 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.
- 9.11. 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.
- 9.12. Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas de conhecimento.
- 9.13. As informações prestadas no *currículo*, bem como a documentação apresentada, serão de inteira responsabilidade do candidato, respondendo este por qualquer falsidade.
- 9.14. 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.
- 9.15. A inscrição e participação no processo seletivo implicarão o tratamento de seus dados pessoais, e a finalidade deste tratamento está relacionada à organização, ao planejamento e à execução deste regulamento. A principal base legal para o tratamento dos dados pessoais do candidato será, sem prejuízos de outras que eventualmente se façam necessárias e estejam amparadas na Lei Federal n.º 13.709/2018, de cumprimento de obrigação legal ou regulatória. Conheça a Política de Privacidade adotada pelo Senac – TO: <https://to.senac.br/politica-de-privacidade>;
- 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, 17 de julho de 2023

Geraldo Magela de Carvalho  
Assessoria de Gestão de Pessoas

Lúnah Brito Gomes  
Diretora Regional

## 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.

**ANEXO II  
CRONOGRAMA**

<b>CRONOGRAMA PREVISTO</b>	
<b>1ª ETAPA</b>	
Período de inscrições	17/07 a 23/07/2023
Resultado da análise curricular	A DEFINIR
<b>2ª ETAPA</b>	
Avaliação de conhecimentos	A DEFINIR
Resultado da avaliação de conhecimentos	A DEFINIR
<b>3ª ETAPA</b>	
Avaliação de habilidades e atitudes	A DEFINIR
Resultado final	A DEFINIR

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: <https://to.senac.br>