



## PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº. 14/2017

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO ESPÍRITO SANTO – SENAC – ES, com sede na Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077, Bento Ferreira, na cidade de Vitória (ES), torna pública a realização de Processo Seletivo para provimento de vagas mediante as condições e instruções estabelecidas neste documento.

### 1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1 O Processo Seletivo será regido e executado pela Comissão de Recrutamento e Seleção do Senac-ES.
- 1.2 O SENAC é uma instituição qualificada como “Serviço Social Autônomo” sendo uma entidade de direito privado, nos termos da lei civil, sem fins lucrativos que funciona como órgão consultivo do Governo Federal em assuntos relacionados com a formação profissional de trabalhadores para os setores do comércio.
- Para suprir as vagas do seu quadro de colaboradores o SENAC – ES realiza processo de Recrutamento e Seleção de acordo com a Resolução nº 1018 de 2015 instituída pelo Departamento Nacional. Assim sendo, não se trata de concurso público. O regime de contratação é celetista (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), portanto não garante estabilidade aos aprovados, salvo nos casos previstos em lei.
- 1.3 O processo seletivo destina-se a selecionar candidatos para provimento de vaga em cargos de nível de Ensino Superior, conforme oferta descrita no quadro a seguir:

Cargo	Requisitos da Vaga	Local de Trabalho	Carga horária	Horário de trabalho**	Nº. vagas	Remuneração
Subchefe de Recepção CÓD: SR 01	<b>Escolaridade:</b> Ensino Superior completo. <b>Experiência profissional:</b> Mínima de 06 meses de atuação em recepção de Hotel. Desejável experiência de supervisão em recepção de hotelaria. <b>Conhecimentos específicos:</b> - Inglês em nível intermediário. (A ser comprovado na etapa de Prova de Conhecimentos e Prova Prática) - Conhecimentos na utilização do pacote Office. (A ser comprovado na etapa de Prova de Conhecimentos)	Hotel Ilha do Boi	44h/sem	14h40 às 18h00 e de 19h00 às 23h00 (ESCALA 6X1)	01	R\$ 2.445,52

\*\* Ver itens 10.6 e 10.7 deste documento.

- 1.4 Benefícios: Além do salário, o Senac/ES oferece Plano de Saúde co-participativo, Plano Odontológico, Vale-Transporte (na forma da lei), Vale-Alimentação e descontos nos cursos da programação aberta da Instituição.
- 1.5 A síntese das atividades referentes aos cargos ofertados será especificada no **Anexo I**.

### 2 CRONOGRAMA DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

ETAPA	PERÍODO	LOCAL	RESULTADO
Divulgação do Processo de Seleção nº 14/2017	01/09/2017	www.es.senac.br	-
Período de Inscrição*	04 a 06/09/2017	SENAC Vitória	-
Período de Análise Curricular	11 e 12/09/2017	SENAC Vitória	12/09/2017 (após 18h)
Prova de Conhecimentos	14/09/2017	A definir	18/09/2017
Prova Prática	A definir	Hotel Senac (Ilha do Boi)	A definir

\* O período poderá ser prorrogado, caso haja um número de inscritos abaixo do mínimo necessário.

- 2.1 Os resultados de cada etapa do processo de recrutamento e seleção serão divulgados exclusivamente no site do SENAC/ES ([www.es.senac.br](http://www.es.senac.br)).

### 3. INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

- 3.1 As pessoas interessadas em participar do processo seletivo devem estar cientes que as mesmas destinam-se a unidade do Senac/ES localizada em Vitória, no Hotel Ilha do Boi.

3.2 Os candidatos deverão entregar a documentação necessária (item 3.3) no período de **04/09/2017 a 06/09/2017** das 08h às 11h30 e das 14h às 17h30, no seguinte endereço:

- **SENAC Vitória:** Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077, Bento Ferreira/Vitória – ES, na Gerência de Recursos Humanos.

3.3 No ato da inscrição, os interessados deverão entregar os seguintes documentos:

Requisitos da Vaga	Item	Documentação*
3.3.1 <b>Ficha de Inscrição</b>	Anexo II (frente e verso)	As páginas, devidamente preenchidas, datadas e assinadas incluindo nome do cargo e código da vaga.
3.3.2 <b>Comprovação da Escolaridade exigida</b>	Cópia simples de <b>um</b> dos documentos especificados ao lado.	I) Diploma de Conclusão de Curso; II) Histórico Escolar; III) Declaração original emitida por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.
3.3.3 <b>Comprovação de Experiência Profissional</b>	<b>Quando for requisito</b> da vaga pretendida, deverá ser comprovada através de cópia simples de <b>um</b> dos documentos.	I) <b>Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)</b> contendo: Página de identificação do candidato (frente com foto e verso com Qualificação Civil) e a(s) página(s) do(s) registro(s) do empregador (somente as páginas dos <u>contratos assinados e demais anotações, que comprovem a experiência profissional e o período trabalhado</u> , conforme os requisitos) II) <b>Declaração da Empresa</b> contendo: <u>as atividades desenvolvidas que comprovem a experiência profissional e o período trabalhado</u> conforme os requisitos, feita em papel timbrado, com o nome da razão social da empresa e o CNPJ, bem como nome completo e cargo do responsável que assinará o documento e carimbo; III) <b>Cópia ou original de Declaração da Instituição pública</b> , emitida pela área de pessoal ou de recursos humanos (não havendo órgão de pessoal ou de recursos humanos, a autoridade responsável pela emissão do documento deverá declarar/certificar também essa inexistência), que informe o período (começo, início e fim, se for o caso) e a espécie do serviço realizado. IV) <b>Cópia do contrato de prestação de serviços ou recibo de pagamento autônomo – RPA</b> , neste último caso, com a apresentação do primeiro e do último mês recebido, <u>acrescido da declaração do contratante</u> que informe o período (início e fim) e a espécie de serviço realizado, conforme os requisitos para o cargo pretendido.
3.3.4 <b>Comprovação de Conhecimentos Específicos</b>	<b>Conhecimento de Inglês nível intermediário:</b> <u>Quando for requisito</u> da vaga pretendida.	<b>O conhecimento será avaliado na etapa de Prova de Conhecimentos e Prova Prática. Não é necessária a entrega de Certificados.</b>
	<b>Conhecimentos na utilização do pacote office:</b> <u>Quando for requisito</u> da vaga pretendida.	<b>O conhecimento será avaliado na etapa de Prova de Conhecimentos. Não é necessária a entrega de Certificados.</b>

\* Toda documentação que não for exigida pela vaga, será descartada e nenhum documento será devolvido, em tempo algum, para o candidato.

3.4 Não serão aceitas inscrições enviadas por AR, via correios ou Sedex, fax, internet, mesmo que comprovada a documentação requerida conforme disposto no item 3.3.

3.5 O SENAC/ES reserva-se o direito de não aceitar no processo de recrutamento e seleção, as inscrições cuja *Ficha de Inscrição* esteja com informações incompletas, sem a documentação que comprove os requisitos mínimos exigidos pelo cargo e/ou fora da formatação e exigência descritas neste documento.

3.6 O preenchimento da Ficha de Inscrição e a entrega da documentação implicará o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Processo Seletivo, sob as quais o candidato não poderá alegar desconhecimento.

3.7 O candidato poderá se inscrever para uma única vaga, pois todas as avaliações de conhecimentos específicos ocorrerão na mesma data e horário.

3.8 No ato da inscrição, o candidato receberá um protocolo comprovando a entrega da ficha de inscrição e da documentação requerida.

3.9 A inscrição poderá ser feita por terceiros, munidos de procuração, sendo de responsabilidade do candidato os documentos entregues no ato de sua inscrição.

3.10 As inscrições são gratuitas e não são cobradas taxas de nenhuma natureza.

3.11 São condições obrigatórias para formalizar a inscrição no Processo Seletivo:

- Ser brasileiro ou estrangeiro legalizado;

- b) Ter idade mínima de 18 anos completos na data da inscrição;
- c) Estar em dia com as obrigações eleitorais e militares;
- d) Declarar concordância com todos os termos deste documento.

3.12 É vedada a participação de ex-funcionários da instituição que:

- a) Tenham sido demitidos da Instituição por justa causa,
- b) Tenham sido demitidos ou solicitado desligamento da Instituição nos últimos 12 (doze) meses.

#### 4. DAS CANDIDATAS LACTANTES

4.1 A candidata que tiver necessidade de amamentar durante a realização das provas, além de solicitar atendimento especial para tal fim, deverá providenciar um acompanhante, o qual ficará em sala reservada para esta finalidade e que será responsável pela guarda da criança. A candidata que não providenciar acompanhante não realizará a etapa proposta.

#### 5. DA CONTRATAÇÃO DE PARENTES

5.1 Observando o disposto no Regimento do Senac, em especial do Capítulo XII, artigo 46º e parágrafo único.

**Art. 46** – “Não poderão ser admitidos como funcionários 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 Senac ou do Sesc, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados, da correspondente área territorial”.

**Parágrafo Único** - A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes dos funcionários da Instituição Senac ou do Sesc.

Compreendem-se como parentes até o terceiro grau:

- Ascendentes: pais, avó(s) e bisavó(s);
- Descendentes: filho(s), neto(s) e bisneto(s);
- Colaterais: irmão(s), primos, tios e sobrinhos;
- Afins: Cônjuge, sogro(s), cunhado(s), avós do cônjuge, sobrinhos e bisavós do cônjuge, madrasta, padrasto e enteados.

#### 6. DA DIVULGAÇÃO

6.1 O presente processo seletivo se tornará público através dos seguintes veículos:

6.1.1 Site do Senac-ES <http://www.es.senac.br>;

6.1.2 Sites: <http://vagasdeempregogv.com.br> e <http://www.folhavoria.com.br/classificados>

6.1.3 As vagas deste processo seletivo poderão também ser divulgadas em outros meios alternativos tais como: Entidades de classe, Conselhos regionais, Sines locais ou regionais e outros meios de recrutamento e seleção definidos pela área de Recursos Humanos.

#### 7. DAS ETAPAS DO PROCESSO

7.1 O processo de seleção constará das seguintes etapas distintas, na ordem apresentada.

**7.1.1 Análise curricular:** Fase de caráter eliminatório.

Nessa fase objetiva-se verificar se os currículos dos candidatos inscritos atendem ou não aos requisitos exigidos pela vaga, logo, serão avaliados os conteúdos e fatos apresentados (cópias dos comprovantes) sendo esses relativos à escolaridade, experiência profissional e conhecimentos específicos (quando requisitos para a vaga).

Serão selecionados os candidatos que atenderem aos requisitos necessários para exercerem o cargo.

Os candidatos que, por intermédio da Ficha de Inscrição e documentos exigidos, deixarem de atender a um ou mais dos requisitos estabelecidos, estarão eliminados, automaticamente, do processo seletivo.

Será divulgada pela internet, no endereço eletrônico <http://www.es.senac.br>, apenas a listagem dos candidatos que preencheram os requisitos e estão habilitados a participar do processo seletivo.

**7.1.2 Prova de Conhecimentos:**

7.1.2.1 A etapa objetiva verificar o conhecimento teórico específico dos candidatos, conforme área de atuação, bem como os conhecimentos em Língua Portuguesa, Matemática, Informática e Redação, conforme o cargo.

O cálculo da nota na prova de conhecimentos gerais e específicos, comum às provas de todos os candidatos, será igual à soma das notas obtidas em todas as questões que a compõem, conforme quadros a seguir.

7.1.2.2 A pontuação máxima será de 28 (vinte e oito) pontos. Serão eliminados do processo seletivo os candidatos que não atingirem a pontuação mínima de 16 (dezesesseis) pontos ou obtiverem nota igual à zero em qualquer uma das Áreas de Conhecimento.

PROVA	ÁREAS DE CONHECIMENTO	Nº DE QUESTÕES	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Conhecimentos Específicos	Área de atuação	15	15,0
Conhecimentos Gerais	Língua Portuguesa	10	2,5
	Matemática	10	2,5
	Informática	15	3,0
	Redação	01	5,0

### 7.1.2.3 Critérios da redação:

Concordância ao tema proposto: capacidade de o candidato interpretar o que se pede no enunciado e não se desviar do tema na elaboração da redação.

Coesão e objetividade: capacidade de o candidato fazer uma redação coesiva, ou seja, um parágrafo dando prosseguimento ao anterior (encadeamento de ideias) e assim por diante; ser objetivo, bem como ser capaz de fazer uma conclusão em acordo com o texto desenvolvido e ao tema proposto.

Linguagem em respeito à norma culta: capacidade de o candidato respeitar a norma culta da língua portuguesa: ortografia, pontuação, concordância verbal, concordância nominal, regência verbal e regência nominal.

7.1.2.4 A duração total para realização das Provas dessa etapa será de **3 horas**.

7.1.2.5 Serão convocados para Prova Prática, apenas os **10 (dez) candidatos** classificados, em ordem decrescente de nota, na Prova de Conhecimentos Gerais e Específicos.

### 7.1.3 Prova Prática: Fase de caráter eliminatório e classificatório.

A Prova Prática objetiva verificar o conhecimento prático dos candidatos, conforme área de atuação. Nesta etapa os candidatos deverão realizar uma tarefa semelhante ao exigido pela função, especificada no **Anexo III**.

A prova terá o valor máximo de 10 (dez) pontos. Será eliminado o candidato que obtiver, nessa etapa, pontuação menor que 7 (sete) pontos.

## 8. DA REALIZAÇÃO DAS PROVAS

8.1 Os candidatos convocados deverão comparecer ao local designado, com **30 minutos de antecedência** para a realização das etapas, munidos de caneta esferográfica de tinta azul ou preta e documento de identificação (com foto), não havendo ressalva por quaisquer motivos, em hipótese alguma.

8.2 Serão considerados documentos de identidade: documentos expedidos por órgãos oficiais e que possuam foto.

8.3 O candidato, ao ingressar no recinto do prédio, deverá dirigir-se à sala, na qual prestará prova, onde, após ser identificado, aguardará seu início.

8.4 Ficará automaticamente eliminado e desclassificado o candidato que chegar atrasado, com tolerância de 10 minutos para o horário previsto ou não comparecer em qualquer uma das etapas do processo seletivo ou não apresentar o documento de identificação.

8.5 Não haverá aplicação de avaliações fora dos locais pré-estabelecidos.

8.6 Não será permitido ao candidato o acesso ao local de Avaliação portando armas e aparelhos eletrônicos, tais como: bip, palmtop, tablet, máquina de calcular e máquina fotográfica. Caso o candidato porte telefone celular, o aparelho deverá permanecer desligado. O descumprimento da presente instrução implicará na eliminação do candidato, caracterizando-se como tentativa de fraude.

8.7 Se por qualquer tempo for constatado, por meio eletrônico, visual ou grafológico, ter o candidato se utilizado de processo ilícito, suas provas serão anuladas e será automaticamente eliminado do processo seletivo.

8.9 O cronograma poderá sofrer alteração desde que previamente comunicado (s) aos candidatos.

## 9. DOS RESULTADOS DO PROCESSO SELETIVO

9.1 É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos e comunicados referentes a este processo seletivo divulgados na internet, no **site <http://www.es.senac.br>**, não tendo o Senac-ES a obrigação de realizar convocação, não cabendo ao candidato alegar desconhecimento das datas, locais, resultados e demais informações contidas neste documento.

9.2 O resultado final do processo seletivo será divulgado por meio de lista nominal, constando a classificação dos candidatos nos respectivos cargos.

9.3 A participação e classificação no processo seletivo não implicam na obrigatoriedade de contratação por parte do Senac-ES.

## 10. DA CLASSIFICAÇÃO E CONVOCAÇÃO

10.1 Serão considerados classificados neste processo seletivo somente os candidatos que obtiverem a nota mínima exigida em todas as etapas do Processo Seletivo.

10.2 Os candidatos aprovados serão classificados em ordem decrescente de nota, segundo a Nota Final (NF), que será calculada pela média ponderada das notas obtidas pelo candidato em cada etapa, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$NF = [PC + (PP \times 2)] : 3$$

NF= Nota Final

PC= Nota da Prova de Conhecimentos (quando houver)

PP= Nota da Prova Prática. Será atribuído peso 2.

10.3 Os candidatos aprovados e classificados serão convocados respeitando a ordem classificatória prevista no item 10.2 e obedecendo ao número de vagas oferecidas para o cargo, conforme o quadro de ofertas item 1.3 desde documento.

10.4 Os candidatos aprovados, conforme item 10.2 e conforme interesse do SENAC, serão informados através de contato telefônico ou via e-mail, da data e hora de comparecimento para entrega de documentos, sob pena de desistência tácita.

10.5 Os demais classificados, remanescentes deste processo e os classificados para as vagas denominadas “cadastro de reserva”, comporão um cadastro, por ordem de classificação final, observando o prazo de validade do processo de seleção e os seguintes critérios:

- a) Desistência formal do(s) primeiro(s) colocado(s) ou desistência tácita.
- b) Abertura de novas vagas com o perfil e requisitos exigidos neste Processo Seletivo.

10.6 Os candidatos, classificados, que declararem disponibilidade de horário na ficha de inscrição entregue no processo seletivo, serão convocados, em qualquer horário, para as vagas do mesmo cargo, que porventura surgirem. A não aceitação da mesma ocasionará na permanência no cadastro reserva, até surgirem novas vagas para o horário em que se candidatou inicialmente, respeitando a ordem de classificação.

10.7 Os candidatos, classificados, que não declararem disponibilidade de horário na ficha de inscrição entregue no processo seletivo, serão convocados apenas e somente para as vagas com o mesmo horário do cargo em que foram aprovados e a não aceitação da mesma ocasionará em desistência tácita.

## **11. DO DESEMPATE**

11.1 Em caso de empate na Prova de Conhecimentos Gerais e Específicos, serão adotados sucessivamente os seguintes critérios de desempate, conforme o cargo.

- a) Maior pontuação na Prova de Conhecimentos Específicos (Área de Atuação)
- b) Maior pontuação na Prova de Informática
- c) Maior pontuação na Prova de Língua Portuguesa
- d) Maior pontuação na Prova de Matemática
- e) Maior pontuação na Redação

11.2 Em caso de empate na classificação final, terá preferência o candidato que, na ordem apresentada:

- a) Obter maior pontuação na Prova Prática;
- b) Comprovar maior tempo de experiência profissional na área solicitada;
- c) Obter maior nota na Prova de Conhecimentos.

## **12. PRAZO DE VALIDADE**

12.1 O prazo de validade do processo de seleção, esgotar-se-á após **2 (dois) anos**, contados a partir da data da homologação do processo seletivo, podendo os candidatos, pela ordem de classificação, serem aproveitados para provimento das vagas no mesmo cargo, função e município corresponde ao local de trabalho, para o qual tenha obtido classificação, conforme itens 10.5 e 10.6.

## **13. DO CONTRATO DE TRABALHO**

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

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

## **14. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO**

14.1 Ter sido aprovado e classificado no processo de recrutamento e seleção;

14.2 Haver vaga no quadro de pessoal das unidades do Senac-ES, para a qual o(a) candidato(a) tiver obtido classificação;

14.3 Apresentar os documentos que venham a ser solicitados, no prazo estipulado, pelo setor de Recursos Humanos.

14.4 É facultativo ao Senac-ES exigir dos candidatos, na admissão, além da documentação prevista neste documento e pela Comissão de Recrutamento e Seleção, outros documentos que julgar necessário.

14.5 Os resultados dos exames médicos, de caráter eliminatório para efeito de admissão, são soberanos e deles não caberá qualquer recurso.

14.6 O candidato deverá manter durante o prazo de validade do Processo Seletivo, o seu cadastro atualizado para eventuais convocações, não lhe cabendo qualquer reclamação caso não seja possível ao Senac-ES convocá-lo por falta da citada atualização.

14.7 No caso do candidato classificado ser convocado e não aceitar a vaga, o mesmo se obriga a formalizar a sua desistência.

## **15. DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO**

15.1 O prazo de interposição de recursos será de **1 (um) dia útil**, contados a partir da divulgação do resultado das etapas do processo seletivo.

15.2 Para recorrer do resultado de qualquer fase do processo seletivo, o candidato deverá preencher o formulário **(Anexo IV)** em duas vias (original e cópia) e comparecer pessoalmente nas unidades do **Senac Vitória**, para protocolar o referido recurso junto à Comissão de Recrutamento e Seleção. No formulário deverá constar o nome do candidato, a fundamentação teórica e argumentativa, baseada em autores e bibliografias reconhecidas, especificando qual a etapa do processo em questão. Quando o recurso interposto solicitar a Revisão de Questões, cada questão deverá conter a fundamentação teórica e argumentativa.

15.3 Não serão avaliados os recursos interpostos fora do prazo e em desacordo com os especificados nos subitens 15.1 e 15.2, inclusive os interpostos através de fax, internet, correio ou qualquer outro meio que não seja o especificado nesse documento.

15.4 Os recursos serão julgados no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data final para a sua interposição.

15.5 As decisões referentes aos recursos serão comunicadas, por escrito, diretamente ao candidato recorrente nesse documento.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1 O Resultado Final, com a classificação dos candidatos aprovados neste processo seletivo não implica obrigatoriamente em sua contratação, cabendo ao Senac-ES a avaliação da conveniência e oportunidade de aproveitá-los em número estritamente necessário, respeitando a ordem de classificação no processo seletivo, gerando a sua classificação mera expectativa de direito.

16.2 O Senac-ES não se responsabiliza por quaisquer cursos, textos, apostilas e outras publicações que venham a ser comercializadas, referentes à preparação de candidatos para este processo seletivo.

16.3 Todas as despesas financeiras referentes a participação no processo seletivo são de inteira responsabilidade do candidato.

16.4 Em caso de constatação de inveracidade das informações fornecidas pelo (a) candidato (a) em qualquer das fases e até mesmo após a contratação, o contrato de trabalho poderá ser rescindido por justa causa.

16.5 O presente Processo Seletivo, a critério da Direção Regional do Senac-ES, ouvido pela Comissão de Recrutamento e Seleção, poderá ser cancelado, adiado ou revogado, no todo ou em parte, sem que isso gere motivo para qualquer pedido de reparação ou indenização por parte dos participantes.

16.6 Os itens deste documento poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, enquanto não consumada a providência ou evento que lhes disser respeito, ou até a data de convocação dos candidatos para a prova correspondente, circunstância que será mencionada em Termo de Retificação ao presente Processo Seletivo.

16.7 Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Regional do Senac-ES.

16.8 Este Processo Seletivo entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Vitória – ES, 01/09/2017

---

**Dionísio Corteletti**  
**Diretor Regional**

**ANEXO I**

SÍNTESE DAS ATIVIDADES REFERENTE AO CARGO DE:

**Subchefe de Recepção:**

- Supervisionar e avaliar o trabalho das atividades de recepção, reserva, faturamento, caixa e portaria visando à manutenção dos padrões de qualidade dos serviços da área.
- Elaborar, na ausência do Gestor de Recepção, planos de trabalho, escalas de revezamento e controlar a frequência do pessoal sob sua supervisão.
- Controlar e cuidar da conservação dos bens patrimoniais do setor.
- Articular o trabalho da recepção com os demais setores, mais especificamente com o de governança.
- Participar em ações de seleção de pessoal, promoção e outras decisões relativas ao pessoal da recepção.
- Programar, desenvolver e executar o treinamento da equipe da recepção no ambiente de trabalho.
- Resolver situações de emergência no setor da recepção.
- Organizar fisicamente e operacionalmente o setor de recepção para atuação dentro das definições da gerência.
- Negociar e realizar a venda de diárias em apartamentos e outros serviços, podendo oferecer condições especiais de preços, considerando as políticas de desconto da Instituição.
- Manter controles regulares de movimentação de recepção, de portaria e outros necessários para o bom funcionamento das atividades.
- Manter controle sobre as bagagens dos hóspedes, depositada sob a responsabilidade do Hotel
- Orientar e apoiar as ações da recepcionista na realização do *check-in* e *check-out* de hóspede, quando necessário.
- Controlar o fechamento do caixa.
- Controlar, imprimir e conferir relatórios dos movimentos dos caixas, descontos, cobrança, *check-out*, notas fiscais, de situação (RDS) e boletins de caixas.
- Conferir as tarefas do auditor noturno.
- Orientar e supervisionar a postura e posicionamento do Mensageiro.
- Responder pela impressão e codificação dos cartões dos apartamentos (chaves).
- Verificar diariamente o livro de ocorrências, fazendo o lançamento dos devidos registros.
- Responder pela boa apresentação, limpeza e conservação do uniforme de toda a equipe da recepção.
- Atender as reclamações dos clientes externos e internos, anotando-as e fazendo o devido relato no livro de ocorrência.
- Dar solução e/ou andamento, o mais rápido possível, às reclamações dos hóspedes, procurando dar retorno a estes das providências tomadas e, se necessário, recorrendo ao Gestor imediato.
- Cumprir as rotinas e procedimentos de sua responsabilidade de acordo com o manual de boas práticas do Hotel Ilha do Boi e monitorar o seu cumprimento pela equipe que lhe for subordinada.
- Receber alunos do Hotel Escola, prestando orientações relacionadas às atividades da sua função, em ação de monitoramento.
- Ministras aulas ou conduzir sessões de treinamento, eventualmente, na EPHE.



PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº. 14/2017

ANEXO II – (Frente)

OBS: Digitar ou preencher com letras maiúsculas

IDENTIFICAÇÃO

CARGO PRETENDIDO: \_\_\_\_\_ CÓDIGO DE SELEÇÃO DO CARGO: \_\_\_\_\_  
 NOME COMPLETO: \_\_\_\_\_  
 ENDEREÇO: \_\_\_\_\_ Nº: \_\_\_\_\_ BAIRRO: \_\_\_\_\_  
 CIDADE: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_  
 TELEFONES: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ / (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Nacionalidade: \_\_\_\_\_ Natural de (Cidade): \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
 Filiação: Pai: \_\_\_\_\_  
 Mãe: \_\_\_\_\_  
 Nome do Cônjuge: \_\_\_\_\_  
 Nº. de dependentes: \_\_\_\_\_

DOCUMENTAÇÃO:

CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_ Órgão Expedidor: \_\_\_\_\_  
 Título de Eleitor: \_\_\_\_\_ Zona: \_\_\_\_\_ Seção: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
 Cart. Trabalho: \_\_\_\_\_ Série: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Cart. Reservista: \_\_\_\_\_

ESCOLARIDADE:

( ) Fundamental Completo ( ) Fundamental Incompleto ( ) Médio Completo ( ) Médio Incompleto ( ) Superior Completo ( ) Superior Incompleto

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:** Já participou de Processo Seletivo do Senac: ( ) NÃO ( ) SIM / Processo: \_\_\_\_\_  
 Trabalha como efetivo no Senac: ( ) NÃO ( ) SIM – admissão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Setor: \_\_\_\_\_  
 Já trabalhou como efetivo no Senac: ( ) NÃO ( ) SIM – desligamento em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Setor: \_\_\_\_\_  
 Já prestou serviço (autônomo) no Senac: ( ) NÃO ( ) SIM Última prestação em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Setor: \_\_\_\_\_  
 Tem parentes que trabalham no Senac ou Sesc: ( ) NÃO ( ) SIM Nome Completo: \_\_\_\_\_  
 Grau de Parentesco: \_\_\_\_\_  
 Possui algum tipo de Deficiência: ( ) NÃO ( ) SIM – CID: \_\_\_\_\_ Caso possua alguma deficiência, assinale a opção abaixo:  
 ( ) física/motora ( ) visual ( ) auditiva ( ) mental ( ) múltiplas ( ) sem declaração  
 Necessita de algum recurso para realizar a prova: ( ) NÃO ( ) SIM Qual: \_\_\_\_\_

Disponibilidade de Trabalho em outro horário: ( ) Não ( ) Sim Horários: ( ) Manhã ( ) Tarde ( ) Noite

Como soube do Processo Seletivo? ( ) Jornal ( ) Site Senac ( ) Outros: \_\_\_\_\_

ESTOU DE ACORDO COM AS NORMAS EXIGIDAS NESTE PROCESSO SELETIVO

Cidade: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

NOME DO CANDIDATO (Assinatura por extenso)

Inscrição recebida por: \_\_\_\_\_ Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO DE INSCRIÇÃO

Processo Seletivo nº 14/2017

Candidato: \_\_\_\_\_

Cargo pretendido: Subchefe de Recepção

Código: SR 01

Espaço reservado para carimbo

1º Resultado dia: 12/09, após às 18h, no site do Senac.



## PROCESSO SELETIVO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº. 14/2017

**ANEXO II – (Verso)****OBS: Digitar ou preencher com letras maiúsculas****EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL CORRESPONDENTE AO CARGO (Deverá ser comprovada conforme item 3.3.3)**

1 - Empresa: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Data da admissão: \_\_\_\_\_ Cargo na admissão: \_\_\_\_\_

Data da demissão: \_\_\_\_\_ Cargo na demissão: \_\_\_\_\_

Último superior imediato (nome e cargo): \_\_\_\_\_

Principais atividades: \_\_\_\_\_

Motivo da saída: \_\_\_\_\_

2 - Empresa: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Data da admissão: \_\_\_\_\_ Cargo na admissão: \_\_\_\_\_

Data da demissão: \_\_\_\_\_ Cargo na demissão: \_\_\_\_\_

Último superior imediato (nome e cargo): \_\_\_\_\_

Principais atividades: \_\_\_\_\_

Motivo da saída: \_\_\_\_\_

3 - Empresa: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Data da admissão: \_\_\_\_\_ Cargo na admissão: \_\_\_\_\_

Data da demissão: \_\_\_\_\_ Cargo na demissão: \_\_\_\_\_

Último superior imediato (nome e cargo): \_\_\_\_\_

Principais atividades: \_\_\_\_\_

Motivo da saída: \_\_\_\_\_

**Declaro que as informações por mim prestadas nesta ficha de inscrição são verídicas e de minha inteira responsabilidade.**\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
(Cidade) (Dia) (Mês) (Ano) Assinatura do Candidato

## PROCESSO SELETIVO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº. 14/2017

**ANEXO III**

## PROVA PRÁTICA

<b>CARGO</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>
<b>Subchefe de Recepção</b> Cód.: SR 01	Resolver Estudo de Caso da área de hotelaria e realizar prova oral em inglês, sendo 30 minutos para resolução do estudo de caso e 20 minutos para apresentação da atividade realizada e conversação em inglês.

## PROCESSO SELETIVO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº. 14/2017

## ANEXO IV

## FORMULÁRIO PARA RECURSO

NOME: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ CI: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

BAIRRO: \_\_\_\_\_ CIDADE: \_\_\_\_\_

TELEFONES: RESID: \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_

CARGO PRETENDIDO: \_\_\_\_\_

CÓDIGO DE SELEÇÃO DO CARGO: \_\_\_\_\_

ETAPA: ( ) Análise Curricular ( ) Prova de Conhecimentos Gerais e Específico ( ) Prova Prática

MOTIVO DO RECURSO: ( ) Desclassificação ( ) Revisão de questões

**ARGUMENTAÇÃO:** Argumentar significa refletir sobre o que era objeto de certeza, destacando o que é submetível a debate – SANTIBANEZ (2007)

---



---



---



---



---

**FUNDAMENTAÇÃO:** Fundamentação teórica consiste em embasar outros aspectos, através de revisão da literatura, as ideias de outros autores, para servirem de base para a análise e interpretação - MELLO (2006)

---



---



---



---



---

**Obs:** Caso falte espaço, é indispensável que seja anexada ao formulário a Argumentação e Fundamentação, conforme Item 15.2, do presente Processo Seletivo.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

(Cidade) (Dia) (Mês) (Ano)

\_\_\_\_\_  
Nome do candidato  
(Assinatura por extenso)