



PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº. 18/2022

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 cargo de nível de Ensino Médio e Superior Completo, conforme oferta descrita no quadro a seguir:

Cargo	Requisitos da Vaga	Local de Trabalho	Carga horária	Horário trabalho*	Nº. vagas	Remuneração
Chefe de Fila Cód.: CF 01	<p>Escolaridade: Ensino Médio Completo.</p> <p>Experiência profissional: mínima de 6 meses em atividades de garçom em restaurante.</p> <p><u>Principais atividades a serem desenvolvidas:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordenar e supervisionar, na ausência do <i>Maitre</i>, as atividades dos garçons.▪ Coordenar, avaliar e supervisionar as atividades da sua equipe.▪ Participar na elaboração de planos de trabalho, escalas de revezamento e controlar a frequência do pessoal sob sua supervisão.▪ Executar o treinamento da sua equipe no ambiente de trabalho.▪ Resolver situações de emergência no setor. <p>Conhecimentos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Inglês nível básico- Curso de formação de Garçom- Conhecimentos na utilização do pacote Office.	Hotel Ilha do Boi	44h/sem	14h50 às 23h01 (Escala 6x1)	01	R\$ 2.752,39
Assistente de Eventos Cód.: AE 01	<p>Escolaridade: Ensino Superior</p> <p>Experiência profissional: Mínimo de 6 meses em atividades na área de atuação do cargo (desejável na área de hotelaria)</p> <p><u>Principais atividades a serem desenvolvidas:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Atender as solicitações do cliente ou representante deste, do evento, durante a sua montagem.▪ Atender clientes e solicitações através de e-mail, telefone, etc.▪ Vistoriar salas, salões e espaços de eventos, ao final da sua jornada de trabalho, verificando anormalidades formalizando o seu registro de imediato e encaminhando para Gestão imediata.▪ Acompanhar eventos e coordenar a montagem e desmontagem.▪ Emitir ordem de serviço para os setores operacionais do Hotel. <p>Conhecimento específico:</p> <ul style="list-style-type: none">- Inglês nível básico- Conhecimentos na utilização do pacote Office.	Hotel Ilha do Boi	44h/sem	Seg. a Sexta 09h às 18h Sábado 08h às 12h	01	R\$ 2.890,00

* Os candidatos, classificados, que declararem disponibilidade de horário na ficha de inscrição do processo seletivo, serão convocados, para as vagas do mesmo cargo, que porventura surgirem em outros horários. A não aceitação ocasionará em desistência tácita.

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. A não aceitação ocasionará em desistência tácita.

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

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.

ETAPA	PERÍODO	LOCAL	RESULTADO
Divulgação do Processo de Seleção n° 18/2022	27/05/2022	www.es.senac.br	-
Período de Inscrição*	27 a 31/05/2022	Online	-
Período de Análise Curricular	01/06/2022	SENAC Vitória	01/06/2022 (após 17h)
Prova Prática	A definir	Hotel Ilha do Boi	A definir

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

3. INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

3.1 Os candidatos deverão realizar a inscrição e anexar toda a documentação necessária (item 3.3) no período estabelecido no cronograma (item 2).

3.2 O SENAC não será responsável por inscrições não realizadas por motivo de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem o envio da **Inscrição**.

3.3 No ato da **Inscrição**, os interessados deverão anexar no campo **“Comprovações Exigidas no Comunicado”** os seguintes documentos:

Requisitos da Vaga	Item	Documentação*
3.3.1 Comprovação da Escolaridade exigida	Para ambos os cargos: Cópia simples de um 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.
3.3.2 Comprovação de Conhecimentos Específicos	Chefe de Fila: Cópia simples de um dos documentos especificado ao lado.	I) Certificado de Conclusão de Curso de Garçom ou Declaração original emitida pela entidade promotora do curso.
	Chefe de fila e Assistente de Eventos: O conhecimento de Inglês em nível básico e utilização do pacote office.	O conhecimento será avaliado na etapa de Prova de Conhecimentos e/ou prova prática Não é necessária a entrega de Certificados.

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

3.5 O preenchimento da Inscrição e o envio 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.

3.6 As inscrições serão realizadas via internet, por intermédio de cadastro de currículo, efetivação de candidatura a vaga e anexo de documentos exigidos, de acordo com os seguintes procedimentos:

3.6.1 Os candidatos interessados deverão cadastrar seu currículo através do site www.es.senac.br/trabalhe_conosco/efetivo.html, realizando a candidatura no cargo de interesse. Caso não ocorra a candidatura o mesmo será desconsiderado.

3.6.2 Para efetuar a inscrição o candidato poderá conferir o passo a passo no arquivo **“Passo a Passo para cadastro de currículos e candidatura a vaga”**, disponível no site informado no item 3.6.1.

3.6.3 Caso tenha dúvidas enviar e-mail para curriculo@es.senac.br.

3.7 São condições obrigatórias para formalizar a Inscrição no Processo Seletivo:

3.8 a) 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.
- 3.9 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. DA CONTRATAÇÃO DE PARENTES

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), tios e sobrinhos;
- Afins: Cônjuge, sogro(s), cunhado(s), avós do cônjuge, sobrinhos e bisavós do cônjuge, madrasta, padrasto e enteados.

5. DA DIVULGAÇÃO

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

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

5.2 Sites de divulgação de vagas.

5.3 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.

6. DAS ETAPAS DO PROCESSO

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

6.1 Análise curricular: Fase de caráter eliminatório.

Nessa fase objetiva-se verificar se o currículo do candidato inscrito atende ou não aos requisitos exigidos pela vaga, logo, serão avaliados os conteúdos informados referente ao comprovante de escolaridade e conhecimentos específicos. Serão selecionados os candidatos que atenderem aos requisitos necessários para exercerem o cargo.

6.2 Prova de Conhecimentos: Fase de caráter classificatório.

A etapa objetiva verificar o conhecimento teórico específico dos candidatos, conforme área de atuação. 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:

Caso haja mais de 15 (quinze) inscritos para os cargos, poderá ou não, ser realizada antes da Prova Prática, uma Prova de Conhecimentos de caráter classificatório.

Cargo: Chefe de Fila

A pontuação máxima será de 15 (quinze) pontos, abrangendo questões de conhecimentos específicos. Serão eliminados do processo seletivo os candidatos que obtiverem nota igual à zero.

PROVA	ÁREAS DE CONHECIMENTO	Nº DE QUESTÕES	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Conhecimentos Específicos	Área de atuação	15	15
PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA			15

Cargo: Assistente de Eventos

A pontuação máxima será de 17 (dezessete) pontos, abrangendo questões de conhecimentos específicos. Serão eliminados do processo seletivo os candidatos que obtiverem nota igual à zero.

PROVA	QUESTÕES	Nº DE QUESTÕES	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Conhecimentos Específicos	Área de atuação	15	15
	Inglês Básico	10	2,0
PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA			17,0

6.1.1 A duração total para realização das Provas dessa etapa será de **2 horas**.

6.2.2 Serão convocados para etapa seguinte (Prova Prática), **apenas os 10 (dez) candidatos classificados** em ordem decrescente de nota. O número de candidatos convocados poderá variar para mais ou para menos em caso de empate de notas.

Conforme necessidade da instituição, poderão ser convocados os demais classificados para dar sequência às etapas, dentro do período de validade do processo seletivo.

6.3 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, conforme especificado no quadro abaixo.

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

CARGO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Chefe de Fila Cód.: CF 01	Resolver um estudo de caso de situações e rotinas pertinentes ao cargo: 50 minutos para elaboração do estudo de caso e 15 minutos para apresentação da atividade realizada.
Assistente de Eventos Cód.: AE 01	

7. DA REALIZAÇÃO DAS PROVAS

7.1 Os candidatos convocados deverão comparecer ao local designado 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.

7.2 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.

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

7.4 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.

7.5 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.

7.6 O cronograma poderá sofrer alteração desde que previamente comunicado aos candidatos.

8. DOS RESULTADOS DO PROCESSO SELETIVO

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

8.2 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.

9. DA CLASSIFICAÇÃO E CONVOCAÇÃO

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

9.2 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.**

9.3 Os candidatos aprovados e classificados serão convocados respeitando a ordem classificatória prevista no item 9.2 e obedecendo ao número de vagas oferecidas para o cargo, conforme o quadro de ofertas item 1.3 desde documento.

9.4 Os candidatos aprovados, conforme item 9.2 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.

9.5 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:

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

Parágrafo 1º: O Senac, após esgotado o cadastro de reserva dos aprovados neste Processo Seletivo, poderá chamar para a realização da etapa de Prova Prática, os demais candidatos classificados, conforme item 6.2, no prazo de até **2 (dois) anos**, a contar da data de homologação do processo seletivo, em caso de surgimento de novas vagas para o mesmo cargo e perfil deste processo seletivo.

Parágrafo 2º: Os candidatos a que se refere o Parágrafo 1º deste item, serão convocados na mesma ordem de classificação, segundo os critérios do item 6.2.

10. DO DESEMPATE

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

a) Maior tempo de experiência no cargo.

10.2 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.

11. PRAZO DE VALIDADE

O prazo de validade do processo de seleção, esgotar-se-á após **24 (vinte e quatro) meses**, 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 e município corresponde ao local de trabalho, para o qual tenha obtido classificação, conforme item 9.5.

12. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

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

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

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

12.4 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.

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

13. DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO

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

13.2 Para recorrer do resultado de qualquer fase do processo seletivo, o candidato deverá solicitar junto ao Recursos Humanos do Senac/ES o formulário para preenchimento e entregar pessoalmente na unidade do **Senac Vitória** e 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.

13.3 Não serão avaliados os recursos interpostos fora do prazo e em desacordo com os especificados nos subitens 13.1 e 13.2, inclusive os interpostos através de fax, internet, correio ou qualquer outro meio que não seja o especificado nesse documento.

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

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

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1 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.

14.2 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.

14.3 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.

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

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

Vitória – ES, 27/05/2022

Dionísio Corteletti
Diretor Regional

ANEXO I

SÍNTESE DAS ATIVIDADES REFERENTE AO CARGO DE:

Chefe de Fila:

- Coordenar, avaliar e supervisionar o trabalho das atividades da sua equipe.
- Participar na elaboração de planos de trabalho, escalas de revezamento e controlar a frequência do pessoal sob sua supervisão.
- Organizar o depósito de material do restaurante e do bar, controlando e cuidando da conservação dos bens patrimoniais do setor.
- Participar em ações de seleção de pessoal, promoção e outras decisões relativas ao pessoal do restaurante e do bar.
- Executar o treinamento da sua equipe no ambiente de trabalho.
- Resolver situações de emergência no setor.
- Responder pela arrumação das mesas da sala para serviço de refeições e café da manhã.
- Realizar *check-list* do café da manhã.
- Organizar o carrinho de sobremesas e de frios.
- Responder pela montagem e disposição de bufês.
- Verificar a composição dos itens de bufês e cardápio de coquetéis, solicitando a reposição sempre que necessário.
- Requisitar ao *Maitre* os produtos necessários para o trabalho, com a antecedência e a quantidade necessárias para o trabalho.
- Receber, conferir, armazenar e controlar o material requisitado.
- Coordenar e supervisionar, na ausência do *Maitre*, as atividades dos garçons.
- Orientar a preparação da sala para o atendimento ao cliente, fazendo a *mise in place*.
- Servir *drinks* na sala, vinhos e bebidas quentes no restaurante e bar.
- Servir comidas e bebidas em eventos.
- Fazer as reservas de mesas e recepcionar o cliente.
- Tomar o pedido de comidas, bebidas e vinhos.
- Apresentar a nota ao cliente e cobrar o consumo e serviços.
- Controlar a disponibilidade dos utensílios necessários, solicitando reposição quando couber.
- Participar na definição de "layout" e na montagem dos banquetes.
- Servir bebidas e refeições "à francesa", à inglesa direta e indireta, prato pronto, serviço americano, finalização de pratos, sobremesas, café e licor.
- Manter limpas as dependências do restaurante e do bar em geral, em conformidade com as normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, higiene, saúde e preservação ambiental.
- Responder pela boa apresentação, limpeza e conservação do uniforme de toda a sua equipe.
- Cuidar da boa apresentação, limpeza e conservação do seu uniforme.
- Utilizar de forma controlada e responsável os produtos fornecidos para execução das atividades diárias.
- Atender as reclamações dos hóspedes, anotando-as e fazendo o devido relato no livro de ocorrência.
- 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.

Assistente de Eventos:

- Atender as solicitações do cliente ou representante deste, do evento, durante a sua montagem.
- Atender clientes e solicitações através de e-mail, telefone, etc.
- Realizar a comercialização de eventos dentro da política do Hotel, seguindo as alçadas estabelecidas.
- Vistoriar salas, salões e espaços de eventos, ao final da sua jornada de trabalho, verificando anormalidades formalizando o seu registro de imediato e encaminhando para Gestão imediata.
- Acompanhar os eventos e coordenar a montagem e desmontagem dos mesmos,
- Efetuar reserva/cadastro de eventos de acordo com as solicitações dos clientes.
- Efetuar *check-in* dos eventos.
- Aplicar pesquisa de opinião e participar da sua avaliação.
- Realizar *briefing* de segurança nos eventos, quando necessário
- Comandar as despesas e efetuar lançamentos das mesmas nas contas do contratante.
- Participar de reuniões prévias, para a organização dos eventos.
- Acompanhar o cliente durante a realização dos eventos.

- Emitir ordem de serviço para os setores operacionais do Hotel.
- Participar de eventos e *workshops* regionais e nacionais representando o Hotel.
- Acompanhar a qualidade dos serviços do Hotel durante o evento, informando ao coordenador (a) as ocorrências identificadas.
- Cadastrar prestadores de serviços para atendimento ao cliente.
- Recepcionar clientes, fornecedores e representantes mostrando as dependências, recursos disponíveis e informando sobre os serviços e tarifários.
- Emitir propostas e contratos para realização de eventos, enviando para aprovação do coordenador (a) de eventos e gerência.
- Dar solução e/ou andamento, a reclamações dos clientes externos e internos, procurando dar retorno a estes das providências tomadas e, se necessário, recorrendo ao Gestor imediato.
- Cuidar da boa apresentação, limpeza e conservação do seu uniforme.
- Cumprir as rotinas e procedimentos de sua responsabilidade de acordo com o manual de boas práticas do Hotel Ilha do Boi.
- 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.