

## EDITAL Nº 03/2013

### PROCESSO SELETIVO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Departamento Regional do Distrito Federal – SENAI/DF, CNPJ nº 03.806.360/0001-73, por meio da Diretoria de Desenvolvimento Organizacional, torna público que realizará através da **CETRO CONCURSOS PÚBLICOS CONSULTORIA E ADMINISTRAÇÃO**, doravante denominada **Cetro Concursos**, o Processo Seletivo para vagas de nível fundamental e médio, regido pelas Instruções Especiais deste Edital.

O Processo Seletivo reger-se-á pelas disposições contidas nas Instruções Especiais, que ficam fazendo parte integrante deste Edital.

#### I N S T R U Ç Õ E S E S P E C I A I S

##### 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Processo Seletivo destina-se à seleção de profissionais para provimento de vagas para as vagas nas Unidades Operacionais do SENAI/DF, dentro do prazo de validade de 01 (um) ano, prorrogável uma única vez, por igual período, a contar da data da homologação do certame, a critério do SENAI/DF. O período de validade estabelecido para este Processo Seletivo não gera obrigatoriedade para a admissão de todos os candidatos classificados.

1.2. Todo o processo de execução deste Processo Seletivo, com as informações pertinentes, estará disponível no endereço eletrônico da Cetro Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)).

1.3. Todos os atos oficiais relativos ao Processo Seletivo serão publicados no endereço eletrônico da Cetro Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)).

1.4. Os candidatos aprovados que vierem a ingressar no quadro permanente de Pessoal do SENAI/DF, pertencerão ao Regime Jurídico disciplinado pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, obedecendo à legislação pertinente, bem como suas Alterações, Legislações Complementares e/ou Regulamentadoras e pelas demais normas legais.

1.5. A descrição das vagas são as estabelecidas na Tabela I, a seguir disposta. As atribuições das vagas, por sua vez, são as descritas no Anexo II deste Edital.

1.6. Todas as etapas constantes neste Edital serão realizadas observando-se o horário oficial de Brasília/DF.

1.7. O nível de escolaridade, o valor da taxa de inscrição, o código da vaga, a vaga, o salário base, o número de vagas, a carga horária/ modalidade de contratação e os requisitos mínimos exigidos, são os estabelecidos na Tabela I, Capítulo I - Das Disposições Preliminares, deste Edital, especificada abaixo:

ESCOLARIDADE – ENSINO FUNDAMENTAL VALOR DA TAXA DE INSCRIÇÃO – R\$28,00					
CÓDIGO DA VAGA	VAGA	SALÁRIO	Nº DE VAGAS	CARGA HORÁRIA/ MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO	REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS
101	AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (MASCULINO)	R\$790,00	02	40 Horas Semanais (Mensalista: Diurno/ Noturno)	Certificado de Ensino Fundamental completo, fornecido por Instituição de Ensino reconhecida pelo Ministério da Educação. Experiência mínima de (06) seis meses como Auxiliar de Serviços Gerais, comprovada por meio de CTPS ou Declaração do empregador em papel timbrado que informe o período e a espécie do serviço realizado.
102	AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (FEMININO)	R\$790,00	02	40 Horas Semanais (Mensalista: Diurno/ Noturno)	Certificado de Ensino Fundamental completo, fornecido por Instituição de Ensino reconhecida pelo Ministério da Educação. Experiência mínima de (06) seis meses como Auxiliar de Serviços Gerais, comprovada por meio de CTPS ou Declaração do empregador em papel timbrado que informe o período e a espécie do serviço realizado.

ESCOLARIDADE – ENSINO MÉDIO (MENSALISTA) VALOR DA TAXA DE INSCRIÇÃO – R\$50,00					
CÓDIGO DA VAGA	VAGA	SALÁRIO BASE	Nº DE VAGAS	CARGA HORÁRIA/ MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO	REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS
501	TELEFONISTA	R\$1.079,00	01	30 Horas Semanais (Mensalista: Diurno/ Noturno)	Certificado de Ensino Médio completo, fornecido por Instituição de Ensino reconhecida pelo Ministério da Educação. Curso de telefonista. Experiência mínima de (06) seis meses como Telefonista, comprovada por meio de CTPS ou Declaração do empregador em papel timbrado que informe o período e a espécie do serviço realizado.

1.8. Os candidatos aprovados, quando da admissão na entidade, terão direito aos seguintes benefícios: Assistência Médica, Odontológica e Refeição subsidiada, Vale-Transporte, Auxílio-Funeral.

1.9. As Provas Objetivas serão realizadas na cidade de Brasília/DF, na data prevista de **17 de março de 2013**, os locais e horários serão comunicados oportunamente, através de Edital de Convocação a ser divulgado no endereço eletrônico da Cetra Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)), observado o horário oficial de Brasília/DF.

## 2. DOS REQUISITOS BÁSICOS EXIGIDOS

2.1. Os requisitos básicos para a admissão nas vagas são os especificados a seguir:

- 2.1.1. cumprir na íntegra as determinações previstas no Edital de Abertura do Processo Seletivo;
- 2.1.2. ter sido aprovado e classificado no Processo Seletivo;
- 2.1.3. ter nacionalidade brasileira ou portuguesa, amparada pelo Estatuto da Igualdade entre Brasileiros e Portugueses, conforme disposto nos termos do parágrafo 1º, artigo 12, da Constituição Federal, e do Decreto Federal nº 70.436/72;
- 2.1.4. ter, na data de convocação, idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos;
- 2.1.5. no caso do sexo masculino, estar em dia com o Serviço Militar;
- 2.1.6. estar quite com a Justiça Eleitoral;
- 2.1.7. ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições da vaga;
- 2.1.8. atender às condições especiais previstas em Lei;
- 2.1.9. possuir os REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS para a vaga, conforme especificado na Tabela I, constante do Capítulo I – Das Disposições Preliminares, deste Edital;
- 2.1.10. Apresentar a documentação comprobatória, de acordo com as exigências acima, por ocasião da convocação que antecede a admissão;
- 2.1.11. É vedada a participação de candidatos que tenham sido demitidos do SENAI/DF por justa causa ou por recomendação de processo de sindicância.

## 3. PERÍODO DE INSCRIÇÕES

3.1. Somente será admitida inscrição via *Internet*, no endereço eletrônico da Cetra Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)), no período de **18 a 26 de fevereiro de 2013, iniciando-se às 10h do dia 18 de fevereiro de 2013 e encerrando-se, impreterivelmente, às 23h59 do dia 26 de fevereiro de 2013**, observado o horário oficial de Brasília/DF, os itens estabelecidos no Capítulo 2 – Dos Requisitos Básicos Exigidos para admissão na vaga, estabelecidos neste Edital.

3.1.1. A inscrição do candidato confirmará o completo conhecimento e a tácita aceitação das normas legais pertinentes e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, e as exigências previstas em lei, sobre as quais não poderá alegar desconhecimento.

3.1.2. **ATENÇÃO!** A inscrição somente estará efetivada, após o pagamento do boleto bancário, dentro do período determinado, cuja data limite para pagamento será **dia 27 de fevereiro de 2013**. O boleto bancário estará disponível para impressão **até as 12h (doze horas) do dia 27 de fevereiro de 2013**. O candidato que não efetuar o pagamento da taxa de inscrição, até a data-limite acima citada, **NÃO TERÁ SUA INSCRIÇÃO EFETIVADA**.

3.1.3. Os candidatos deverão conferir todos os dados da inscrição no boleto bancário emitido, efetuar o pagamento da taxa de inscrição em qualquer agência bancária, a título de ressarcimento de despesas com material e serviços, de acordo com os valores definidos por vaga, constantes na Tabela I, do Capítulo 1, deste Edital.

3.2. É de inteira responsabilidade do candidato a veracidade das informações por ele prestadas, bem como acompanhamento de todos os atos e comunicados referentes a este Processo Seletivo, que serão divulgados por meio do site da Cetpro Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)).

3.3. A Cetpro Concursos não se responsabilizará por solicitação de inscrição via *Internet* não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamentos das linhas ou outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a correta transferência de dados.

3.4. Após o preenchimento do formulário eletrônico, o candidato deverá aguardar o encerramento das inscrições para confirmar e imprimir o seu Comprovante de Inscrição Definitivo referente à homologação das inscrições.

3.4.1. O Comprovante de Inscrição Definitivo será o único documento válido da inscrição do candidato. Nesse documento, constará o número do Processo Seletivo e o número de sua inscrição, os quais servirão de base para o acompanhamento, pela *Internet*, do andamento do Processo Seletivo.

3.5. As informações prestadas no formulário eletrônico serão de inteira responsabilidade do candidato, dispondo a Cetpro Concursos o direito de excluir do Processo Seletivo aquele que não preencher o cadastro de forma completa e correta e/ou fornecer dados comprovadamente inverídicos.

3.6. As Pessoas com Deficiência (PCD), assim entendidos aqueles que se enquadram nas categorias discriminadas na Lei nº 160, de 02 de setembro de 1991, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal de 03 de setembro de 1991, regulamentada pelo Decreto nº 13.897, de 14 de abril de 1992, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal de 15 de abril de 1992, têm assegurado o direito de inscrição neste Processo Seletivo, desde que a deficiência seja compatível com as atribuições da vaga para o qual concorrem.

3.7. No ato da inscrição, o candidato com deficiência que necessite de condição especial para realização da prova, deverá requerê-la, informando quais os recursos especiais necessários (materiais, equipamentos, intérprete de Libras, leitura labial, prova Braille, prova ampliada, ou o auxílio de leitor e auxílio para transcrição da prova).

3.7.1. A indicação da condição especial e os recursos necessários para a realização da prova, quando for o caso, bem como o nome completo do candidato, a vaga pretendida e o nome do Processo Seletivo para o qual está concorrendo.

3.7.2. A solicitação de condições especiais será analisada e atendida obedecendo aos critérios de viabilidade e de razoabilidade.

3.8. O candidato que não atender, dentro do prazo do período das inscrições, aos dispositivos mencionados nos itens 3.7. e seus subitens, não terá a condição especial atendida.

#### **4. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A INSCRIÇÃO**

4.1. São considerados documentos de identidade: carteiras expedidas pela Secretaria da Justiça e Segurança (SJS) e/ou Secretaria de Segurança Pública, pelos Ministérios Militares e pelos Corpos de Bombeiros Militares; carteiras expedidas pelos órgãos fiscalizadores de exercício profissional (Ordens, Conselhos); passaporte, certificado de reservista, carteiras funcionais do Ministério Público e da Magistratura, carteiras funcionais expedidas por órgão público que, por lei federal, valem como identidade; carteira de trabalho, carteira nacional de habilitação (somente no caso do modelo novo, aprovado pelo artigo 159 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997).

4.1.2. Não serão aceitos como documentos de identidade: CPF, certidão de nascimento, títulos eleitorais, carteiras de motorista (modelo antigo), carteiras de estudante, carteiras funcionais sem valor de identidade, nem documentos ilegíveis, não identificáveis ou danificados.

4.1.3. É vedada a inscrição extemporânea, via fax, via postal ou via correio eletrônico.

4.1.4. O candidato deverá efetuar uma única inscrição no Processo Seletivo.

4.1.5. As informações prestadas no formulário eletrônico serão de inteira responsabilidade do candidato.

4.2. A relação de candidatos com inscrições homologadas será disponibilizada no site da Cetpro Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)), até a data provável de **07 de março de 2013**, sendo de responsabilidade exclusiva do candidato o acompanhamento dessa informação.

4.3. Os eventuais erros de digitação de nome, número de documento de identificação, sexo, data de nascimento e/ou outros poderão ser corrigidos somente no site da Cetpro Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)).

4.3.1. Após o encerramento das inscrições, qualquer alteração de dados cadastrais também será possível quando da realização das Provas Objetivas em formulário específico que será disponibilizado no local de aplicação das provas.

4.4. A Cetpro Concursos não se responsabilizará por inscrição não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamentos das linhas ou outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a correta transferência de dados.

4.5. **É de exclusiva responsabilidade do candidato** a confirmação de sua participação no Processo Seletivo, não podendo alegar, em hipótese alguma, desconhecimento das regras dispostas neste Edital.

## 5. DA SOLICITAÇÃO DE ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO

5.1. Os candidatos amparados pelo Decreto Nº 6.593, de 2 de outubro de 2008, que regulamenta o artigo 11 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, poderão realizar, no período de **18 a 19 de fevereiro de 2013**, seu pedido de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição.

5.1.1. O pedido de isenção a que se refere o item 5.1 será possibilitado ao candidato que:

5.1.1.1. Estiver inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico;

5.1.1.2. For membro de família com renda per capita familiar mensal de até meio salário mínimo.

5.1.1.3. Nesses casos, o candidato deverá preencher **CORRETAMENTE** o requerimento de solicitação de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição, que ficará disponível no site da Cetrol Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)) e indicar o número de identificação social – NIS, atribuído pelo CadÚnico.

5.2. Será considerada nula a isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição ao candidato que:

a) omitir informações e/ou apresentar informações inverídicas;

b) fraudar e/ou falsificar documentação;

5.2.1. Para os casos mencionados nos itens “a” e “b” acima, o candidato terá sua situação informada à autoridade policial competente para as providências cabíveis.

5.2.2. Não será concedida isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição ao candidato que:

a) for indeferida ou considerada inverídica, pelo órgão gestor do CadÚnico;

b) pleitear a isenção sem preencher o requerimento disponível no site da Cetrol Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)) previsto no subitem 5.1.1.3. deste Edital;

c) não observar o período para a solicitação de isenção.

5.3. Não será aceita solicitação de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição via fax, via correio eletrônico, através de postagem via Correios, pessoalmente ou por procuração.

5.4. Ao término da apreciação dos requerimentos de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição e dos respectivos documentos, a Cetrol Concursos divulgará no endereço eletrônico ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)), na data provável de **22 de fevereiro de 2013**, a listagem contendo o resultado da apreciação dos pedidos de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição.

5.5. O requerimento de solicitação de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição, se deferido, formalizará a inscrição do candidato no Processo Seletivo.

5.6. Os candidatos que tiverem sua solicitação de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição indeferida poderão garantir a sua participação no Processo Seletivo, por meio de inscrição, imprimindo o boleto bancário através do endereço eletrônico da Cetrol Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)) entre os dias **23 a 26 de fevereiro de 2013** e realizando pagamento do mesmo até o dia **27 de fevereiro de 2013**. O boleto bancário estará disponível para a impressão até as 12h do dia **27 de fevereiro de 2013**.

5.7. O interessado que não tiver seu pedido de isenção do pagamento do valor da taxa de inscrição deferido e que não efetuar a inscrição na forma estabelecida no **Capítulo 3** deste Edital, não terá sua inscrição efetivada.

## 6. DATA PROVÁVEL DAS PROVAS

6.1. A data da Prova Objetiva, para todos os cargos deste Edital, será realizada na data provável de **17 de março de 2013**, e a Avaliação de Competências, apenas para o cargo de Telefonista, será realizada na data provável de **07 de abril de 2013**, podendo ocorrer alterações.

6.2. A confirmação da data de realização das provas será disponibilizada por meio de Edital de Convocação no site da **Cetro Concursos** ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)) após o encerramento do período de inscrição no Processo Seletivo até a data provável de **13 de março de 2013**.

## 7. ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

7.1. Para os cargos de AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (masculino e feminino) o presente Processo Seletivo terá 01 (uma) etapa, **de caráter eliminatório e classificatório, composta de Provas Objetivas**.

7.2. Para o cargo de TELEFONISTA, o presente Processo Seletivo terá 02 (duas) etapas, **sendo a 1ª etapa de caráter eliminatório e classificatório, composta de Provas Objetivas e a 2ª etapa, de caráter classificatório, composta de Avaliação de Competências**.

## 8. DAS PROVAS OBJETIVAS – 1ª ETAPA

### Prova Objetiva para os Cargos de AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS - Nível Fundamental

8.1. As Provas Objetivas serão compostas de questões de múltipla escolha para opção de uma única resposta correta e com o grau de dificuldade compatível com o nível de escolaridade mínimo exigido.

8.2 O total máximo de pontos obtidos nesta prova, somando-se a Prova de Conhecimentos Gerais (PCG) e a Prova de Conhecimentos Específicos (PCE) será de **100 (cem) pontos**.

8.2.1. A Prova de Conhecimentos Gerais (PCG) será composta de **14 (quatorze) questões objetivas** que versarão sobre Língua Portuguesa e Matemática, e abordará os **conteúdos programáticos citados no Anexo I** desse Edital.

8.3. A Prova de Conhecimentos Específicos (PCE) será composta por **06 (seis) questões objetivas** que abordará o **conteúdo programático citado no Anexo I** desse Edital.

8.4. **O total mínimo para classificação do candidato será de 50,00 (cinquenta) pontos** quando do cômputo geral das Provas de Conhecimentos Gerais (PCG) e de Conhecimentos Específicos (PCE).

8.4.1. Será eliminado o candidato que não obtiver **50,00 (cinquenta) pontos, no mínimo**, na Prova Objetiva.

8.5. As questões terão os seguintes pesos:

NÍVEL FUNDAMENTAL				
VAGA	TIPO DE PROVA	CONTEÚDO	Nº DE ITENS	PONTUAÇÃO POR QUESTÃO
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (MASCULINO)	Objetiva	Conhecimentos Gerais (Língua Portuguesa Matemática)	08	2,0 pontos
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (FEMININO)		Conhecimentos Específicos	06	2,0 pontos
			06	12,0 pontos

#### Prova Objetiva para o cargo de TELEFONISTA - Nível Médio

8.6. As Provas Objetivas serão compostas de questões de múltipla escolha para opção de uma única resposta correta e com o grau de dificuldade compatível com o nível de escolaridade mínimo exigido.

8.7 O total máximo de pontos obtidos nesta prova, somando-se a Prova de Conhecimentos Gerais (PCG) e a Prova de Conhecimentos Específicos (PCE) será de **100 (cem) pontos**.

8.7.1. A Prova de Conhecimentos Gerais (PCG) será composta de **15 (quinze) questões objetivas** que versarão sobre Língua Portuguesa e Noções de Informática, sendo **25,00 (vinte e cinco)** seu total máximo de pontos. A PCG abordará os **conteúdos programáticos citados no Anexo I** desse Edital.

8.7.2. Será eliminado o candidato que não obtiver **12,00 (doze) pontos, no mínimo**, nessa PCG ou que obtiver **0 (zero) em qualquer um dos conhecimentos de Português e/ou Noções de Informática**.

8.8. A Prova de Conhecimentos Específicos (PCE) será composta por **30 (trinta) questões objetivas** que abordará o **conteúdo programático citado no Anexo I** desse Edital. Cada questão terá peso 2,5 sendo **75,00 (sessenta e cinco)** seu total máximo de pontos.

8.8.1. Será eliminado o candidato que não obtiver **35 (trinta e cinco) pontos, no mínimo**, nessa PCE.

8.9. As questões terão os seguintes pesos:

NÍVEL MÉDIO				
VAGA	TIPO DE PROVA	CONTEÚDO	Nº DE ITENS	PONTUAÇÃO POR QUESTÃO
TELEFONISTA	Objetiva	Conhecimentos Gerais (Língua Portuguesa)	10	2,0 pontos
		Noções de Informática)	05	1,0 pontos
		Conhecimentos Específicos	30	2,5 pontos

8.10. Os itens das Provas Objetivas poderão avaliar habilidades que vão além de mero conhecimento memorizado, abrangendo compreensão, aplicação, análise, síntese e avaliação, valorizando a capacidade de raciocínio do candidato.

#### 9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DAS PROVAS OBJETIVAS – 1ª ETAPA

9.1. O local, data e o horário de realização das Provas Objetivas serão publicados, por meio de Edital de Convocação no site da **Cetro Concursos (www.cetroconcursos.org.br)**, até a data provável de **13 de março de 2013**.

9.2. Informações a respeito de datas, locais e horários de realização das etapas do Processo Seletivo, o candidato deverá entrar em contato com o **SAC – Serviço de Atendimento ao Candidato** da Cetro Concursos, antes da realização das provas, pelo telefone (11) 3146-2777, no horário das 8h às 18h (horário oficial de Brasília/DF), exceto sábados, domingos e feriados.

9.3. Será vedada a realização das provas fora do local designado pela Cetro Concursos.

9.4. O candidato deverá comparecer ao local designado para as provas com antecedência mínima de **1h (uma hora)**, portando:

a) Comprovante de Inscrição.

b) Original de um dos documentos de identificação (com fotografia) relacionados no subitem 4.1.

c) Caneta esferográfica de tinta preta ou azul.

9.5. Em caso de extravio dos documentos citados na alínea "b", o candidato deverá apresentar Boletim de Ocorrência Policial com a discriminação de perda, roubo, furto ou extravio do mesmo, expedido há, no

máximo, 30 (trinta) dias.

9.6. O Comprovante de Inscrição não terá validade como documento de identificação.

9.7. Não serão aceitos protocolos nem cópias dos documentos citados, ainda que autenticados, ou quaisquer outros documentos diferentes dos citados no item 4.1 desse Edital.

9.8. Os documentos apresentados deverão estar em perfeitas condições de forma a permitir a identificação do candidato com clareza.

9.9. A identificação especial será exigida, também, ao candidato cujo documento de identificação apresente dúvidas referentes à fisionomia ou à assinatura do portador.

9.10. Não será permitida, durante a realização das provas, a comunicação entre os candidatos nem a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.

9.11. No dia de aplicação das provas não será permitido ao candidato entrar e/ou permanecer nos locais das provas com armas ou aparelhos eletrônicos (bip, telefone celular, relógio do tipo data bank, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador e outros).

9.11.1. O candidato que estiver na posse de arma, mesmo que amparado pela Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003, não poderá entrar e/ou permanecer no local de provas, sob pena de descumprimento do Edital, caracterizando-se tentativa de fraude e sua eliminação sumária da prova.

9.11.2. O candidato que estiver portando equipamento eletrônico, como os indicados no item 9.11., deverá desligá-lo, permanecendo nessa condição até a saída do candidato do local de realização das provas, sendo que a **Cetro Concursos** não se responsabilizará por perdas ou extravios de objetos ou de equipamentos eletrônicos ocorridos durante a realização das provas, nem por danos neles causados.

9.11.3. Na ocorrência do funcionamento de qualquer tipo de equipamento eletrônico durante a realização das provas, mesmo acondicionado em embalagem própria e cedida para guarda de pertences, o candidato será automaticamente eliminado do Processo Seletivo.

9.11.4. Durante a realização da prova, o candidato que necessitar ir ao banheiro deverá solicitar ao fiscal da sala sua saída e este designará um fiscal volante para acompanhá-lo no deslocamento, devendo o candidato manter-se em silêncio durante todo o percurso, podendo, antes da entrada no sanitário e depois da utilização deste, ser submetido à revista por meio de detector de metais.

9.11.4.1. Na situação descrita no item 9.11.4., se for detectado que o candidato está portando qualquer tipo de equipamento eletrônico ou arma, mesmo acondicionado em embalagem própria e cedida para guarda de pertences, em desobediência aos itens 9.11. e 9.11.1., será eliminado automaticamente do Processo Seletivo.

9.12. Não haverá segunda chamada, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato.

9.13. O candidato deverá assinalar as respostas da Prova Objetiva na Folha de Respostas com caneta esferográfica de tinta preta ou azul. O preenchimento da Folha de Respostas, único documento válido para a correção das provas, será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder ao seu preenchimento em conformidade com as instruções especificadas, contidas no Caderno de Questões e na Folha de Respostas.

9.14. O candidato não deverá amassar, molhar, dobrar, rasgar, manchar ou, de qualquer modo, danificar a sua Folha de Respostas, sob pena de arcar com os prejuízos advindos da impossibilidade de realização da correção da folha.

9.15. Em hipótese alguma haverá substituição da Folha de Respostas por erro do candidato.

9.16. Os prejuízos advindos de marcações feitas, incorretamente, na Folha de Respostas, serão de inteira responsabilidade do candidato.

9.17. 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.

9.18. Iniciadas as provas, nenhum candidato poderá retirar-se da sala antes de decorridas **2h (duas horas)** do início destas. A inobservância desse item acarretará a não correção das provas e, conseqüentemente, a eliminação do candidato do Processo Seletivo.

9.19. O candidato somente poderá retirar-se do local de realização das provas, levando consigo o Caderno de Questões, após **3h (três horas)** do início das provas.

9.20. Ao terminar as provas, o candidato entregará ao fiscal a sua Folha de Respostas assinada e devidamente preenchida.

9.21. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos, do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas assinaturas.

9.22. Será terminantemente vedado ao candidato copiar seus apontamentos feitos da Prova Objetiva na Folha de Respostas.

9.23. Será excluído deste Processo Seletivo, automaticamente, o candidato que:

a) apresentar-se após o fechamento dos portões ou fora dos locais predeterminados.

b) não apresentar o documento de identificação exigido no subitem 9.4., desse Edital.

c) não comparecer a qualquer das provas, seja qual for o motivo alegado.

d) ausentar-se da sala de prova sem o acompanhamento do fiscal.

e) for surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente, por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação, sobre a prova que estiver sendo realizada, ou estiver utilizando livros, notas, impressos não permitidos e calculadoras.

f) estiver portando, durante as provas, qualquer tipo de equipamento eletrônico em funcionamento.

- g) lançar mão de meios ilícitos para executar as provas, sejam eles quais forem.
- h) não devolver a Folha de Respostas.
- i) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou ser descortês com qualquer dos examinadores, executores e seus auxiliares ou autoridades presentes.
- 9.24. No dia de realização das provas, não serão fornecidas por qualquer membro da equipe de aplicação desta e/ou pelas autoridades presentes informações referentes aos seus conteúdos e/ou critérios de avaliação e de classificação.
- 9.25. Não será permitida a entrada de candidatos após o início das provas.
- 9.26. A duração máxima para a realização das provas será de **4h (quatro horas)**, sendo que este período compreende o tempo total para a resolução das questões e para o preenchimento da Folha de Respostas.

## **10. AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIA – 2ª ETAPA (SOMENTE PARA O CARGO DE TELEFONISTA)**

- 10.1. A Avaliação de Competências, de caráter classificatório, será aplicada somente ao cargo de TELEFONISTA, será realizada por uma Banca Examinadora e terá duração aproximada de 30 (trinta) minutos, quando serão formuladas, aos candidatos, perguntas técnicas/específicas com o intuito de investigar competências técnicas/comportamentais como: Formação Acadêmica/Experiência Profissional, Comunicação, Relacionamento Interpessoal, Flexibilidade e Organização.
- 10.2. A Avaliação de Competências avaliará 05 (cinco) competências, conforme citado no Anexo III desse Edital. Cada competência valerá 10,00 pontos, sendo 50,00 (cinquenta) seu total máximo de pontos.
- 10.3. Para realização da Avaliação de Competências, o candidato deverá responder as questões formuladas pela Banca Examinadora.
- 10.4. Estarão automaticamente desclassificados do Processo Seletivo os candidatos que não comparecerem para realizar qualquer uma das etapas acima para a qual forem convocados.
- 10.5. Caberá recurso para esta etapa, em conformidade com o Capítulo 12 deste Edital.

## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS – 2ª ETAPA (SOMENTE PARA O CARGO DE TELEFONISTA)**

- 11.1. O local, data e o horário de realização da Avaliação de Competências serão publicados, por meio de Edital de Convocação no site da **Cetro Concursos (www.cetroconcursos.org.br)**, até a data provável de **04 de abril de 2013**, após a divulgação do Resultado Final da 1ª Etapa.
- 11.2. Será vedada a realização da Avaliação de Competências fora do local designado pela Cetro Concursos.
- 11.3. Serão convocados para realização desta etapa, os 10 primeiros candidatos que atingirem a maior pontuação na 1ª etapa do Processo Seletivo, respeitada a ordem de classificação dos candidatos.
- 11.4. Durante o período de validade do presente Processo Seletivo, e após a convocação dos 10 (dez) primeiros candidatos classificados nesta 2ª etapa, a entidade, em análise de conveniência e oportunidade, resguarda-se ao direito de convocar os candidatos remanescentes, classificados na primeira etapa, para realização da segunda etapa deste Processo Seletivo, respeitada a ordem de classificação.
- 11.5. Estarão automaticamente desclassificados do Processo Seletivo os candidatos que não comparecerem para realizar qualquer uma das etapas acima para a qual forem convocados.
- 11.6. O candidato deverá comparecer ao local designado para as provas com antecedência mínima de **30 (trinta) minutos**, portando original de um dos documentos de identificação (com fotografia) relacionados no subitem 4.1.
- 11.7. Em caso de extravio dos documentos citados acima, o candidato deverá apresentar Boletim de Ocorrência Policial com a discriminação de perda, roubo, furto ou extravio destas documentações, expedido há, no máximo, 30 (trinta) dias.
- 11.8. No dia da aplicação da Avaliação de Competências, não será permitido ao candidato permanecer nos locais da avaliação com aparelhos eletrônicos (bip, telefone celular, relógio do tipo data bank, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador e outros). Ademais, não será permitida a entrada de candidatos no ambiente de avaliação portando armas. O candidato que estiver armado será encaminhado à Coordenação. O descumprimento da presente orientação implicará a eliminação do candidato por tentativa de fraude.
- 11.9. A Cetro Concursos não se responsabilizará por perdas ou extravios de objetos ou de equipamentos eletrônicos ocorridos durante a realização das avaliações, nem por danos causados a tais objetos.
- 11.10. Não haverá segunda chamada, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato.
- 11.11. Será excluído deste Processo Seletivo, automaticamente, o candidato que:
- a) apresentar-se após o fechamento dos portões ou fora dos locais predeterminados;
  - b) não apresentar o documento de identificação exigido no subitem 4.1., desse Edital;
  - c) não comparecer a qualquer das provas ou avaliação, seja qual for o motivo alegado;
  - d) ausentar-se da sala de avaliação sem o acompanhamento do fiscal;
  - e) estiver portando, durante as avaliações, qualquer tipo de equipamento eletrônico de comunicação, conforme item 11.8.;
  - f) lançar mão de meios ilícitos para executar as avaliações, sejam eles quais forem;

g) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou ser descortês com qualquer dos examinadores, executores e seus auxiliares ou autoridades presentes.

11.12. No dia de realização das avaliações não serão fornecidas, por qualquer membro da equipe de aplicação desta e/ou pelas autoridades presentes, informações referentes aos seus conteúdos e/ou critérios de avaliação e de classificação.

11.13. Não será permitida a entrada de candidatos após o início das avaliações.

## **12. DOS RECURSOS**

12.1. Será admitido recurso quanto à divulgação dos Gabaritos, ao Resultado Provisório da Prova Objetiva e Resultado Provisório da Avaliação de Competências.

12.2. Para recorrer, o candidato deverá utilizar o endereço eletrônico da Cetpro Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)) e seguir as instruções ali contidas. Os recursos poderão ser interpostos no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da:

12.2.1. Divulgação dos Gabaritos Provisórios da Prova Objetiva;

12.2.2. Divulgação do Resultado Provisório das Provas Objetivas;

12.2.3. Divulgação do Resultado da Avaliação de Competências (cargo de telefonista);

12.3. Os recursos interpostos que não se refiram especificamente aos eventos acima referidos não serão apreciados.

12.4. O recurso deverá ser individual, devidamente fundamentado e conter o nome do Processo Seletivo, nome do candidato, número de inscrição, vaga de concorrência e o seu questionamento.

12.5. Admitir-se-á um único recurso por candidato, para cada evento referido no item 12.2.

12.6. A interposição dos recursos não obsta o regular andamento do Cronograma do Processo Seletivo.

12.7. Não serão aceitos recursos interpostos por correspondência (SEDEX, AR, telegrama etc.), fac-símile ou outro meio que não seja o estabelecido no item 12.2. deste Capítulo.

12.8. O ponto relativo a uma questão eventualmente anulada será atribuído a todos os candidatos.

12.8.1. Caso haja procedência de recurso interposto dentro das especificações, poderá, eventualmente, alterar a classificação inicial obtida pelo candidato para uma classificação superior ou inferior ou ainda poderá ocorrer a desclassificação do candidato que não obtiver a pontuação mínima exigida para aprovação.

12.8.2. Depois de julgados todos os recursos apresentados, será publicado o Resultado Final do Processo Seletivo, com as alterações ocorridas em face do disposto no item 12.8.1. acima, não cabendo recursos adicionais.

12.9. Não serão apreciados os Recursos que forem apresentados:

12.9.1. Em desacordo com as especificações contidas neste capítulo;

12.9.2. Fora do prazo estabelecido;

12.9.3. Sem fundamentação lógica e consistente; e

12.9.4. Com argumentação idêntica a outros recursos.

12.10. Em hipótese alguma será aceita revisão de recurso, recurso do recurso ou recurso de Gabarito Final Definitivo.

12.11. As decisões dos recursos deferidos de Gabarito serão dadas a conhecer, coletivamente, por ocasião da divulgação dos resultados das Provas Objetivas.

12.12. A Banca Examinadora constitui última instância para recurso, sendo soberana em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais.

## **13. DOS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO E DESEMPATE**

### **13.1. DA PROVA OBJETIVA – 1ª ETAPA (TODOS OS CARGOS)**

13.1.1. A nota final de cada candidato, para fins de classificação na 1ª Etapa, será estabelecida pela pontuação obtida na Prova Objetiva.

13.1.2. Os candidatos serão classificados em ordem decrescente do total de pontos, de acordo com a Nota obtida na 1ª etapa.

13.1.3. No caso de igualdade na Classificação, dar-se-á preferência sucessivamente ao candidato que:

13.1.4. Tiver idade superior a sessenta anos, até o último dia das inscrições, em atendendo ao que dispõe o Estatuto do Idoso – Lei Federal nº 10.741/03;

13.1.5. Obter maior número de pontos na prova de Conhecimentos Específicos;

13.1.6. Obter maior número de pontos na prova de Língua Portuguesa;

13.1.7. Obter maior número de pontos na prova de Matemática (quando houver);

13.1.8. Obter maior número de pontos na prova de Noções de Informática (quando houver);

13.1.9. Tiver maior idade, para os candidatos não alcançados pelo Estatuto do Idoso;

## **13.2. DA AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS – 2ª ETAPA (SOMENTE PARA O CARGO DE TELEFONISTA)**

13.2.1. A nota final dos candidatos convocados para a 2ª etapa (Avaliação de Competências) será estabelecida para fins de classificação final, pelo somatório das pontuações obtidas na 1ª Etapa, acrescidos da pontuação da 2ª etapa, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Nota Final} = 1^{\text{a}} \text{ Etapa} + 2^{\text{a}} \text{ Etapa}$$

13.2.2. Os candidatos serão classificados em ordem decrescente do total de pontos de acordo com a Nota Final.

13.2.3. Na hipótese de igualdade de nota final, constituem-se, sucessivamente, critérios de desempate para definição da classificação final:

- a) Tiver idade superior a sessenta anos, até o último dia das inscrições, em atendendo ao que dispõe o Estatuto do Idoso – Lei Federal nº 10.741/03
- b) Maior pontuação na Avaliação de Competências (2ª Etapa).
- c) Maior pontuação obtida na 1ª Etapa.
- d) Tiver maior idade.

13.2.4. Os candidatos serão classificados por ordem decrescente da nota final, em lista de classificação por vaga.

13.2.5. O Resultado Final do Processo Seletivo será publicado no endereço eletrônico da Cetra Concursos (**[www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)**), pelo prazo de 3 (três) meses, a contar da data de publicação da Classificação Final.

13.2.6. A lista de Classificação Final, após avaliação dos eventuais recursos interpostos, será publicada no endereço eletrônico da Cetra Concursos (**[www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)**).

13.2.7. Após preenchidas as vagas, conforme Tabela I deste Edital, a aprovação dos demais candidatos no Processo Seletivo não gera ao candidato aprovado o direito à contratação, ficando reservado ao SENAI DF o direito de aproveitamento destes, conforme critérios de necessidade e conveniência da Entidade.

## **14. DA HOMOLOGAÇÃO DO RESULTADO FINAL**

14.1. A relação de Resultado Final por ordem de classificação do candidato será disponibilizada no endereço eletrônico da Cetra Concursos (**[www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)**).

14.1.2. Os candidatos remanescentes que forem aprovados, obedecida a ordem de classificação final, poderão ser convocados em caso de:

- a) Desclassificação dos candidatos aprovados.
- b) Desistência dos primeiros classificados.
- c) Desligamento dos primeiros colocados durante a vigência do contrato de prazo indeterminado.
- d) Abertura de novas vagas com o mesmo perfil e conforme prazo de validade definidos neste Edital.

14.1.3. Não serão fornecidas informações a respeito do Resultado Final por meio de contato telefônico.

14.1.4. O candidato se obriga a manter atualizado o endereço perante a Cetra Concursos até a Publicação do Resultado Final e, após esta data, junto ao **SENAI/DF**, através de solicitação enviada para o endereço eletrônico **[recursoshumanos.senai@sistemafibra.org.br](mailto:recursoshumanos.senai@sistemafibra.org.br)**. É de exclusiva responsabilidade do candidato os prejuízos advindos da não atualização de seus dados durante a vigência do Processo Seletivo.

## **15. DA CONTRATAÇÃO**

15.1. A admissão na vaga fica condicionada à aprovação em inspeção médica a ser realizada pelo serviço médico da entidade e ao atendimento das condições constitucionais e legais.

15.2. Serão desclassificados desse Processo Seletivo os candidatos aprovados que não apresentarem, no prazo estipulado pelo SENAI/DF, quando da convocação, a documentação exigida para fins admissionais.

15.3. Os candidatos aprovados, quando convocados pela Entidade por meio de Comunicado divulgado no site Institucional, deverão comparecer ao edifício Sede do SENAI/DF, Diretoria de Desenvolvimento Organizacional, localizado no SIA Trecho 03 Lote 225 – 1º Andar - Guará/DF, no prazo máximo de 48 horas, a fim de retirar os documentos de EXAME ADMISSIONAL e de abertura de conta corrente bancária (Banco do Brasil), bem como para entregar os seguintes documentos:

- a) somente originais:
  - 01 (uma) foto 3x4 identificada;
  - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
  - Currículo Vitae;
  - NADA CONSTA Criminal Estadual TJDF (deverá ser retirado no próprio Tribunal ou no site [www.jfdf.jus.br](http://www.jfdf.jus.br));
  - NADA CONSTA Criminal do Cartório Rui Barbosa (deverá ser retirado no próprio Cartório ou no

site [www.distribuidordf.com.br](http://www.distribuidordf.com.br)).

b) originais e cópias legíveis:

- Documento de Identificação com fotografia nacionalmente aceito (Carteira de Identidade);
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (páginas que contém a fotografia e filiação);
- Título de Eleitor;
- Comprovante de votação da última eleição;
- Cadastro de Pessoa Física – CPF do candidato e dependentes legais;
- Comprovante de Residência atualizado com CEP;
- Certidão de Casamento;
- Certidão de Nascimento dos Filhos até 14 anos para salário família e até 21/24 anos para fins de Imposto de Renda;
- Caderneta de Vacinação dos dependentes (crianças até 05 anos);
- Comprovante de Escolaridade dos filhos até 14 anos;
- Cartão do PIS/PASEP;
- Certificado de Reservista;
- Comprovante de Escolaridade/Diploma;
- Todos os documentos que comprovam os pré-requisitos citados neste Edital;

15.4. O candidato que não comparecer no prazo máximo de 48 horas contados a partir da convocação oficial estará desclassificado desse Processo Seletivo.

15.5. O candidato aprovado oportunamente firmará CONTRATO POR PRAZO INDETERMINADO, com o SENAI/DF, cujo início dar-se-á em data a ser designada oportunamente pela Entidade.

15.6. Os novos empregados serão regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, portanto, sujeitos aos dispositivos legais previstos na CLT, Título IV - DO CONTRATO INDIVIDUAL DO TRABALHO.

15.7. Após assinatura do contrato de trabalho por prazo indeterminado, o novo empregado trabalhará, conforme demanda da entidade, em qualquer uma das Unidades Operacionais do SENAI/DF ou em outros locais onde existam atendimentos realizados a critério de conveniência, oportunidade e necessidade da Entidade.

## 16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. É de inteira responsabilidade do candidato a veracidade das informações por ele prestadas, bem como acompanhar todos os atos e comunicados que serão divulgados no site da Cetra Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)) referentes a esse Processo Seletivo.

16.2. O candidato deverá observar rigorosamente os comunicados que serão divulgados, não podendo alegar esse desconhecimento em qualquer uma das fases do Processo Seletivo.

16.3. O presente Processo Seletivo terá validade de 01 (um) ano, a partir da data da publicação do resultado final, ou seja, resultado final dos 10 primeiros candidatos classificados para o cargo de Telefonista e o resultado final de todos os candidatos classificados para o cargo de Auxiliar de Serviços Gerais, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período, obedecidas as disposições da Instrução Normativa Geral da Entidade.

16.4. O SENAI/DF a qualquer momento, por decisão motivada e justificada, poderá revogar ou anular o presente Processo Seletivo no todo ou em parte, bem como alterar o quantitativo de vagas.

16.4.1. Em caso de desistência temporária, o candidato renuncia à sua classificação e passa a posicionar-se em último lugar na lista dos aprovados aguardando nova convocação que poderá ou não se efetivar no período de vigência deste processo seletivo. Nesse caso, o candidato terá uma única oportunidade de aceitar uma nova oferta, sendo assim considerada desistência definitiva deste processo seletivo.

16.5. Os casos omissos, bem como as dúvidas surgidas na aplicação deste Edital, serão dirimidos pela Diretoria de Desenvolvimento Organizacional.

16.6. As convocações ficarão a critério do SENAI/DF e obedecerão, rigorosamente, à ordem de Classificação, conforme a opção de vaga realizada, no ato da inscrição, pelo candidato.

16.7. A inexistência das afirmativas e/ou irregularidades dos documentos apresentados, mesmo que verificadas a qualquer tempo, em especial na ocasião da contratação, acarretarão a nulidade da inscrição e desqualificação do candidato, com todas as suas decorrências.

16.8. Caberá ao SENAI/DF a Homologação dos Resultados Finais do Processo Seletivo.

16.9. Os itens deste Edital poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, enquanto não consumada a providência ou evento que lhe disser respeito, até a data da convocação dos candidatos para a prova correspondente, circunstância que será mencionada em Edital ou aviso a ser divulgado no endereço eletrônico da Cetra Concursos ([www.cetroconcursos.org.br](http://www.cetroconcursos.org.br)).

16.10. O SENAI/DF e a Cetra Concursos não se responsabilizam por eventuais prejuízos ao candidato decorrentes de:

16.10.1. Endereço não atualizado;

- 16.10.2. Endereço de difícil acesso;
- 16.10.3. Correspondência devolvida pela ECT por razões diversas de fornecimento e/ou endereço errado do candidato;
- 16.10.4. Correspondência recebida por terceiros.
- 16.11. As despesas relativas à participação do candidato no Processo Seletivo e à apresentação para contratação correrão a expensas do próprio candidato.
- 16.12. O SENAI/DF e a Cetpro Concursos eximem-se das despesas com viagens e estadia dos candidatos, em quaisquer das fases do Processo Seletivo.
- 16.13. O SENAI/DF e a Cetpro Concursos não se responsabilizam por quaisquer cursos, textos, apostilas e outras publicações referentes a este Processo Seletivo.
- 16.14. Será considerada, para efeito de aplicação e correção das provas, a legislação vigente até a data de publicação deste Edital.

Brasília – DF, 17 de fevereiro de 2013.

**ALBANO ESTEVES DE ABREU**  
Diretor Regional

## ANEXO I CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### **NÍVEL FUNDAMENTAL – AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (MASCULINO) e AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (FEMININO)**

#### **LÍNGUA PORTUGUESA**

Compreensão e interpretação de textos. Ortografia. Acentuação. Plural de substantivos e adjetivos. Conjugação de verbos. Concordância entre adjetivo e substantivo e entre o verbo e seu sujeito. Confronto e reconhecimento de frases corretas e incorretas. Pontuação. Sinônimo e antônimo. Separação silábica. Relações entre fonemas e grafias. Morfologia.

#### **MATEMÁTICA**

Operações com números naturais e fracionários: adição, subtração, multiplicação e divisão. Problemas envolvendo as quatro operações. Noções de conjunto. Sistema métrico decimal. Sistema monetário brasileiro. Números e grandezas direta e inversamente proporcionais: razões e proporções, divisão proporcional; regra de três simples e composta. Porcentagem. Juros. Geometria no plano e no espaço. Sistema de medidas legais. Resolução de situações-problema. Raciocínio lógico. Polinômio. Perímetro. Equações de 1º e 2º graus.

#### **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Relações interpessoais no ambiente de trabalho. Noções de limpeza, higiene e conservação.

### **NÍVEL MÉDIO – TELEFONISTA**

#### **LÍNGUA PORTUGUESA**

Interpretação de texto. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentidos próprio e figurado. Ortografia. Pontuação. Acentuação. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações). Concordâncias verbal e nominal. Regências verbal e nominal. Crase. Figuras de sintaxe. Vícios de linguagem. Equivalência e transformação de estruturas. Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes (gênero, número, grau e pessoa). Sintaxe. Morfologia. Estrutura e formação das palavras. Discursos direto, indireto e indireto livre. Processos de coordenação e subordinação. Colocação pronominal.

#### **NOÇÕES DE INFORMÁTICA**

Conhecimentos sobre princípios básicos de informática. Microsoft Windows XP e 7. MS Office 2007 e 2010: Word, Excel e PowerPoint. Internet Explorer 9.

#### **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Conhecimento e habilidade em operação de centrais telefônicas para estabelecimento de comunicação interna e externa. Manuseio de listas telefônicas, lista de assinantes por ordem de nome. Lista de assinantes por ordem de endereço. Lista classificada. Ligações urbanas. Ligações interurbanas nacionais. Discagem Direta à Distância (DDD) – utilização dos serviços de DDD – tarifas. Ligações internacionais: discagem via telefonista. Discagem Direta Internacional (DDI). Ética profissional. Papel da telefonista. Organização do trabalho. Metodologia de atendimento ao público (contato telefônico). Aparelhos de PBX e PABX. Utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

## ANEXO II ATRIBUIÇÕES DAS VAGAS

### **NÍVEL FUNDAMENTAL – AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (MASCULINO) e AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (FEMININO)**

Executar trabalhos de limpeza, higienização, organização e conservação dos maquinários, equipamentos e utensílios em geral, observando o uso apropriado dos materiais e a segurança no trabalho.

Utilizar de forma correta os equipamentos de proteção individual e coletiva, a fim de prevenir acidentes de trabalho e doenças ocupacionais;

Executar trabalhos de limpeza, higienização, organização e conservação dos ambientes internos e externos, observando o cronograma, o uso apropriado de produtos e equipamentos, bem como a segurança no trabalho.

Auxiliar no transporte e carregamento de materiais e/ou equipamentos, sempre que solicitado.

Realizar tarefas simples de montagem e desmontagem de estruturas de eventos, utilizando Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) e Coletiva (EPC's) para prevenir acidentes, conforme as normas e instruções específicas.

Apoiar as atividades relativas à protocolo e tramitação de documentos em geral, visando atender as necessidades operacionais da Entidade.

Apoiar os serviços de refeitório, cantinas e lanchonetes, assegurando a qualidade na prestação dos serviços.

Realizar demais atividades de mesma natureza e grau de complexidade, sempre que demandado.

### **NÍVEL MÉDIO – TELEFONISTA**

Desenvolver as atividades de telefonia, atendendo e realizando ligações internas e externas, atuando com cortesia, discrição e empatia.

Verificar o bom desempenho dos equipamentos como: mesa operadora, central telefônica, headset, dentre outros.

Fornecer informações sobre cursos, valores, horários, datas, turmas, pré-requisitos, endereço das unidades, telefones e serviços, entre outros.

Executar ligações solicitadas pelos setores, fazendo os devidos registros conforme normas internas.

Utilizar, de forma correta, os equipamentos de proteção individual e coletiva, a fim de prevenir acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Anotar e repassar recados, solicitações e comunicados para seus respectivos responsáveis.

Manter as agendas e os guias telefônicos atualizados, visando facilitar a prestação do serviço.

Realizar triagem das ligações, direcionando o público para áreas responsáveis, assegurando informações claras e seguras.

Realizar demais atividades de mesma natureza e grau de complexidade, sempre que demandado.

### ANEXO III

#### QUESITOS A SEREM AVALIADOS NA AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

1 – Formação acadêmica/ Experiência profissional
2 - Comunicação
3 – Relacionamento Interpessoal
4 - Flexibilidade
5 - Organização