

## PROCESSO SELETIVO Nº 12/2025 – ANALISTA DE SUPORTE À GESTÃO

O Serviço Social do Comércio - Sesc-DF torna público processo seletivo para **Analista de Suporte à Gestão**. Nossos processos seletivos são definidos por normas e procedimentos próprios e serão regidos pelo **Manual do Candidato** e por este Descritivo, desta forma é importante que você tome conhecimento do que está disposto em ambos os documentos.

Para você que se identifica com nossos valores e deseja contribuir com nossa missão, esta vaga pode ser sua!

### 1. INFORMAÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O processo seletivo será executado pelo RECRUTAMENTO BRASIL.
- 1.2. Fazem parte deste Descritivo os seguintes Anexos:
  - 1.2.1. ANEXO I – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**
  - 1.2.2. ANEXO II – INSTRUÇÕES DA 1ª FASE: AVALIAÇÃO TEÓRICA**
  - 1.2.3. ANEXO III – INSTRUÇÕES DA 2ª FASE: COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS**
  - 1.2.4. ANEXO IV – INSTRUÇÕES DA 3ª FASE: AVALIAÇÃO PRÁTICA**
  - 1.2.5. ANEXO V – INSTRUÇÕES DA 4ª FASE: AVALIAÇÃO TÉCNICO-COMPORTAMENTAL**
- 1.3. O SESC-DF oferece, além do salário, os seguintes benefícios, mediante a observância de suas normas internas:
  - Previdência privada;
  - Seguro de vida em grupo;
  - Auxílio-alimentação e/ou refeição;
  - Auxílio-creche;
  - Credenciamento no Sesc na modalidade Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo;
  - Auxílio Formação;
  - Descontos nos serviços educacionais e odontológicos prestados pelo Sesc-DF;
  - Programa de Incentivo ao Esporte do Sesc – PIES;
  - Assistência Médica (opcional)
- 1.4. A vaga disponível apresenta as características e requisitos conforme abaixo:

<b>Cargo</b>	Analista de Suporte à Gestão
<b>Quantidade de Vagas</b>	Banco de Talentos
<b>Modalidade de Contação</b>	Prazo Indeterminado, presencial.
<b>Salário</b>	R\$ 7.603,29
<b>Taxa de Inscrição</b>	R\$ 50,00

<p><b>Carga Horária</b></p>	<p>40 horas semanais</p>
<p><b>Descrição Sumária do Cargo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhar o planejamento orçamentário avaliando os resultados desse.</li> <li>• Propor indicadores e padrões de desempenho para melhoria de resultados e controles das áreas.</li> <li>• Participar das ações sociais e demais eventos promovidos pela instituição.</li> <li>• Prestar suporte técnico na elaboração, organização, interpretação e atualização de normas e procedimentos.</li> <li>• Acompanhar o trabalho de consultorias e auditorias internas e externas, visando o cumprimento das normas e padrões regulamentadores.</li> <li>• Prestar assistência técnica em questões que envolvam matéria de natureza administrativa, analisando e emitindo informações e pareceres.</li> <li>• Atuar comercialmente definindo estratégias de atuação, realizando prospecção de clientes e venda de atividades turísticas;</li> <li>• Propor, divulgar e vender produtos/pacotes turísticos, realizando contatos com fornecedores e clientes conforme políticas, normas e procedimentos estabelecidos;</li> <li>• Planejar e executar projetos e programas inerentes a atividade turística buscando o desenvolvimento sustentável e o fomento do turismo social;</li> <li>• Administrar e operacionalizar atividades de turismo emissivo e receptivo, realizando análise do contexto e do perfil do público, tendo em vista viabilizar o acesso da clientela às viagens de lazer;</li> <li>• Realizar atendimento ao público com capacidade de oferecer segurança e clareza sobre as práticas operacionais nos diversos segmentos da atividade turística;</li> <li>• Realizar visitas à clientela com o objetivo de divulgar o portfólio de excursões e passeios, apresentando as especificidades de cada roteiro e produto turístico (em especial, excursões e passeios);</li> <li>• Buscar os melhores resultados através de pesquisas e análises de mercado e garantem a qualidade de produtos e serviços oferecidos.</li> <li>• Cumprir e respeitar as políticas, bem como a Missão e Visão estratégica da Organização;</li> <li>• Cumprir políticas, normas, regulamentos, controle de riscos, programas institucionais, segurança da informação, saúde e meio ambiente;</li> <li>• Cumprir e fazer cumprir o código de ética da Organização;</li> <li>• Realizar outras atividades inerentes ao cargo, seguindo orientação e/ou supervisão contínua.</li> </ul>
<p><b>Requisitos Exigidos (obrigatórios)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação Completa em Turismo e/ou Hotelaria.</li> <li>• Experiência profissional mínima de 6 (seis) meses analista de turismo e/ou na área comercial, com definição de estratégias comerciais, prospecção de clientes e vendas de produtos turísticos.</li> </ul>
<p><b>Requisitos Desejáveis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência na área comercial/vendas em agências de turismo;</li> <li>• Experiência na elaboração de roteiros (excursões e passeios);</li> <li>• Atuação com ferramentas de vendas on-line.</li> </ul>

## CRONOGRAMA DO PROCESSO SELETIVO

<b>DATAS PREVISTAS</b>	<b>RESUMO - FASES DO PROCESSO SELETIVO</b>
<b>30/04/2025 a 14/05/2025</b>	PERÍODO PARA INSCRIÇÃO
<b>30/04/2025 a 14/05/2025</b>	PERÍODO PARA SOLICITAÇÃO DE PROVA ESPECIAL
<b>30/04/2025 a 02/05/2025</b>	PERÍODO PARA PEDIDO DE ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO
<b>07/05/2025</b>	PUBLICAÇÃO DA LISTA DE CANDIDATOS SOLICITANTES DE ISENÇÃO
<b>08/05/2025 a 09/05/2025</b>	PRAZO PARA RECURSO CONTRA LISTA DE CANDIDATOS SOLICITANTES DE ISENÇÃO
<b>13/05/2025</b>	PUBLICAÇÃO DA LISTA FINAL DE CANDIDATOS SOLICITANTES DE ISENÇÃO
<b>14/05/2025</b>	PRAZO PARA PAGAMENTO DAS INSCRIÇÕES
<b>19/05/2025</b>	PUBLICAÇÃO LISTA DE INSCRITOS NO PROCESSO SELETIVO
<b>20/05/2025 a 21/05/2025</b>	PRAZO PARA RECURSO CONTRA A LISTA DE INSCRITOS NO PROCESSO SELETIVO

<b>22/05/2025</b>	PUBLICAÇÃO DA LISTA FINAL DE INSCRITOS NO PROCESSO SELETIVO
<b>22/05/2025</b>	PUBLICAÇÃO DA CONVOCAÇÃO PARA PROVA TEÓRICA + RELAÇÃO DOS LOCAIS DE PROVA
<b>25/05/2025</b>	1ª FASE – DATA DA APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO TEÓRICA
<b>26/05/2025</b>	PUBLICAÇÃO DO GABARITO PRELIMINAR DA PROVA TEÓRICA + CADERNO DE QUESTÕES
<b>27/05/2025 a 28/05/2025</b>	PRAZO PARA RECURSO CONTRA O GABARITO PRELIMINAR DA PROVA TEÓRICA
<b>04/06/2025</b>	PUBLICAÇÃO DO GABARITO DEFINITIVO DA PROVA TEÓRICA + DISPONIBILIZAÇÃO DAS RESPOSTAS AOS RECURSOS INTERPOSTOS, ATRAVÉS DA ÁREA DO CANDIDATO + PUBLICAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO PRELIMINAR
<b>17/06/2025 a 18/06/2025</b>	2ª FASE - PRAZO PARA ENVIO DOS DOCUMENTOS DA ETAPA DE COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS
<b>25/06/2025</b>	RESULTADO DA COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS
<b>26/06/2025 a 27/06/2025</b>	PRAZO PARA RECURSO CONTRA O RESULTADO DA COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS
<b>01/07/2025</b>	RESULTADO DEFINITIVO DA COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS + CONVOCAÇÃO PARA AVALIAÇÃO PRÁTICA

<b>07/07/2025; e/ou 08/07/2025; e/ou 09/07/2025</b>	3ª FASE – DATA DE APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO PRÁTICA
<b>14/07/2025</b>	RESULTADO DA AVALIAÇÃO PRÁTICA
<b>15/07/2025 a 16/07/2025</b>	PRAZO PARA RECURSO CONTRA O RESULTADO DA AVALIAÇÃO PRÁTICA
<b>21/07/2025</b>	RESULTADO DEFINITIVO DA AVALIAÇÃO PRÁTICA + CONVOCAÇÃO PARA ENTREVISTA COMPORTAMENTAL
<b>23/07/2025; e/ou 24/07/2025; e/ou 25/07/2025</b>	4ª FASE – DATA PARA ENTREVISTA COMPORTAMENTAL
<b>30/07/2025</b>	RESULTADO DA ENTREVISTA COMPORTAMENTAL
<b>31/07/2025 a 01/08/2025</b>	PRAZO PARA RECURSO CONTRA O RESULTADO DA ENTREVISTA COMPORTAMENTAL
<b>06/08/2025</b>	RESULTADO DEFINITIVO DA ENTREVISTA COMPORTAMENTAL + CLASSIFICAÇÃO FINAL DE TODAS AS ETAPAS

## **2. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO:**

- a. Ter sido aprovado em todas as fases do processo seletivo.
- b. Comprovar idade mínima de 18 (dezoito) anos.
- c. Estar em dia com as obrigações eleitorais.
- d. Apresentar certificado de reservista ou de dispensa de incorporação, em caso de candidato do sexo masculino.
- e. Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do espaço ocupacional.
- f. Encontrar-se no pleno exercício de seus direitos civis e políticos.

- g. Comprovar os Requisitos Exigidos, conforme especificado na Tabela I, deste Descritivo.
- h. Apresentar toda a documentação quando da sua convocação para contratação.
- i. Fica vedada a contratação aos candidatos que tenham sido demitidos do Sesc-DF por justa causa; tenham sido dispensados da entidade durante o contrato de experiência, por inadequação apurada em procedimento de avaliação de período experimental, nos últimos 24 meses a contar da data de publicação do respectivo Descritivo; e tenham saído da Instituição mediante adesão a um programa de incentivo ao desligamento de empregados.

### 3. FASES DA SELEÇÃO

3.1. O processo seletivo constará das seguintes fases, na ordem apresentada:

**1ª Fase: Avaliação Teórica: Prova Teórica** - De caráter eliminatório e classificatório; **(Instruções contidas no Anexo II deste Descritivo)**

**2ª Fase: Comprovação de Requisitos** - De caráter eliminatório; **(Instruções contidas no Anexo III deste Descritivo)**

**3ª Fase: Avaliação Prática** - de caráter eliminatório e classificatório. **(Instruções contidas no Anexo IV deste Descritivo)**

**4ª Fase: Avaliação Técnico-Comportamental** - de caráter eliminatório e classificatório. **(Instruções contidas no Anexo V deste Descritivo)**

### 4. INSCRIÇÕES

- 4.1. O candidato interessado em participar do processo seletivo deverá acessar o endereço eletrônico [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br) e seguir os itens abaixo:
  - i. Realizar o cadastro no sistema disponibilizado;
  - ii. Vincular o cadastro na (s) vaga (s) de interesse;

**IMPORTANTE:** Após a realização do cadastro no sistema, o candidato receberá um e-mail automático de confirmação de cadastro. O cadastro não significa que o candidato está inscrito na vaga. O candidato deverá realizar a inscrição na vaga cujos requisitos são os compatíveis com sua formação acadêmica e experiência profissional;

- 4.2. As inscrições iniciarão na data estipulada no Cronograma, podendo ser prorrogadas a critério do SESC-DF.
- 4.3. Não haverá, por parte do RECRUTAMENTO BRASIL e do SESC-DF, conferência/validação das informações fornecidas pelos candidatos no ato da inscrição, sendo de inteira responsabilidade de cada candidato o correto preenchimento das informações solicitadas, bem como a veracidade e fidedignidade dessas informações.
- 4.4. O RECRUTAMENTO BRASIL e o SESC-DF não se responsabilizam por inscrições não realizadas por motivos de ordem técnica de computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.
- 4.5. A inscrição do candidato implicará no conhecimento e a tácita concordância das normas e condições estabelecidas neste Descritivo, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.
- 4.6. À pessoa com deficiência é assegurado o direito de se inscrever neste processo seletivo, desde que as atribuições do Espaço Ocupacional pretendido sejam compatíveis com a deficiência de que é portador, conforme estabelecido no Decreto Federal nº 3.298, de 20/12/1999, alterado pelo Decreto Federal nº 5.296, de 02/12/2004.

- 4.6.1. Os candidatos com deficiência poderão, nos termos do presente Descritivo, concorrer ao espaço ocupacional divulgado em igualdade com os demais candidatos.
- 4.6.2. As pessoas que se declararem com deficiência, classificadas e aprovadas no processo seletivo, deverão submeter-se à perícia médica promovida pelo SESC-DF, que verificará sobre a sua qualificação como deficiente ou não, bem como sobre a compatibilidade entre as atribuições do espaço ocupacional e a deficiência apresentada, quando da sua convocação para contratação.
- 4.6.3. O candidato que necessitar de atendimento especial para a realização das Avaliações deverá indicar, na solicitação de inscrição, os recursos especiais necessários e ainda, enviar até a data estipulada no Cronograma, impreterivelmente, o laudo médico atualizado que justifique o atendimento especial solicitado.
- 4.6.4. Após esse período, a solicitação não será aceita.
- 4.6.5. A solicitação de condições especiais será atendida segundo os critérios de viabilidade e da razoabilidade.
- 4.6.6. A relação dos candidatos que tiveram o seu atendimento especial deferido será divulgada pela Internet, no endereço eletrônico [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br), por ocasião da divulgação do Descritivo de locais e horários de realização da 1ª Fase.
- 4.7. Será de responsabilidade do candidato, buscar as informações referentes a cada etapa da seleção, não tendo o RECRUTAMENTO BRASIL e o SESC-DF obrigação de realizar a convocação e não cabendo ao candidato alegar desconhecimento das datas, locais e demais informações contidas neste documento.
- 4.8. A realização das fases de seleção será definida pelo RECRUTAMENTO BRASIL e o SESC-DF de acordo com o volume de candidatos aprovados na fase anterior e/ou disponibilidade de espaços para realização das mesmas e/ou virtuais de acordo com o cenário atual.
- 4.9. No preenchimento do formulário de inscrição o candidato é obrigado a anexar seu currículo atualizado, sob pena de eliminação do Processo Seletivo.
- 4.10. Haverá isenção total da taxa de inscrição para o candidato que:
- 4.10.1. Comprovar estar inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico; ou**
- 4.10.2. Comprovar ser doadores de medula óssea – REDOME**
- 4.11. O candidato que preencher os requisitos do subitem anterior e desejar isenção do pagamento da taxa de inscrição neste Processo Seletivo deverá solicitar através do formulário de inscrição, no endereço eletrônico [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br)
- 4.12. As informações prestadas no requerimento de isenção serão de inteira responsabilidade do candidato, respondendo este por qualquer falsidade.
- 4.13. O RECRUTAMENTO BRASIL consultará o órgão gestor do CadÚnico para verificar a veracidade das informações prestadas pelo candidato.
- 4.14. Os candidatos cujos pedidos de isenção forem DEFERIDOS, deverão efetuar as inscrições normalmente, deixando de pagar a taxa de inscrição correspondente e aguardar a confirmação definitiva no site, após a publicação da relação de isenções concedidas.
- 4.15. A isenção deverá ser solicitada mediante requerimento do candidato, contendo:
- 4.15.1. Indicação do Número de Identificação Social – NIS, atribuído pelo CadÚnico, referente a isenção mencionada no item 4.9.1; e
- 4.15.2. Comprovante de doador de medula óssea através da carteirinha de doador, referente a isenção mencionada no item 4.9.2.

## **5. RESULTADO DO PROCESSO SELETIVO**

- 5.1 Os candidatos que chegarem até a última fase do processo seletivo serão classificados por ordem decrescente da pontuação.

- 5.2 Será habilitado o candidato que obtiver a maior pontuação, com a soma da pontuação de cada etapa realizada, comparativamente aos demais candidatos.
- 5.3 Se houver empate no resultado final serão adotados os seguintes critérios para desempate:
- a. Maior pontuação na etapa de Avaliação Prática (quando houver);
  - b. Maior pontuação na etapa de Avaliação Individual Comportamental (Entrevista comportamental, quando houver);
  - c. Maior tempo de experiência no cargo; e
  - d. Maior nível de escolaridade
- 5.4 O resultado do processo seletivo estará disponível para consulta no endereço eletrônico do RECRUTAMENTO BRASIL e do SESC-DF.
- 5.5 O candidato habilitado para a fase de contratação, deverá apresentar as vias originais dos documentos enviados durante a fase de comprovação documental e demais documentos que se fizerem necessários.
- 5.6 O candidato que não apresentar a documentação exigida, será desclassificado.

## **6. RECURSOS**

- 6.1 Serão admitidos RECURSOS em todas as etapas do processo seletivo.
- 6.2 O prazo para interposição de recurso contra qualquer etapa será de até 2 (dois) dias úteis, de acordo com os prazos estipulados em Cronograma.
- 6.3 Todos os recursos devem ser fundamentados e interpostos através da "Área do Candidato", no endereço eletrônico [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br)
- 6.4 Não será aceito recurso enviado por correspondência (Sedex, AR, telegrama etc.), e-mail, telefone ou outro meio que não seja o estabelecido no item 6.3
- 6.5 Em hipótese alguma será aceita a revisão de recurso ou recurso do recurso, independente da etapa.
- 6.6 Se o recurso resultar em anulação ou alteração de item de questão objetiva integrante da Prova Teórica, a pontuação correspondente a esse item será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem interposto recurso ou não.
- 6.7 A Banca Examinadora constitui última instância para todos os recursos, sendo soberana em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais.

## **7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 7.1 No momento da inscrição, o candidato estará ciente e em concordância com os termos que constam neste descritivo, bem como aceita que os seus dados pessoais, sensíveis ou não, sejam tratados e processados de forma a possibilitar a efetiva execução do processo seletivo público, com a aplicação dos critérios de avaliação e seleção, autorizando expressamente a divulgação de seus nomes e números de inscrições, no Portal de vagas SESC-DF e no Sistema de Inscrição do RECRUTAMENTO BRASIL ([portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br)) em observância aos princípios da publicidade e da transparência que regem a Administração Pública e nos termos da **Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018**.

## **8. DO CADASTRO RESERVA**

- 8.1. Todos os processos seletivos do SESC-DF serão para formação de cadastro reserva.
- 8.2. Os candidatos pertencentes ao cadastro reserva serão convocados mediante o surgimento de novas vagas, obedecendo a ordem de classificação e as demais definições desse Descritivo.

- 8.3. O processo seletivo e o cadastro reserva permanecerão ativos por 12 (doze) meses contados a partir da publicação do resultado final do presente processo seletivo, podendo o referido prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, a critério do SESC-DF.
- 8.4. O candidato convocado em processo, poderá no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do ato da convocação, solicitar, por uma única vez, seu reposicionamento para o final da lista do cadastro reserva.
- 8.5. Em conformidade com o disposto no item 8.4, é essencial que o candidato que solicite o reposicionamento para o final da fila esteja plenamente ciente da possibilidade de não ser convocado, seja devido ao término do prazo de validade do descritivo em questão ou o preenchimento de todas as vagas.

## **9. CONTRATAÇÃO**

- 9.1 Após a aprovação em todas as etapas do processo seletivo e caso haja vaga disponível, o candidato habilitado será convocado pelo SESC-DF, para realização de exame médico admissional de caráter eliminatório.
- 9.2 Em obediência à legislação pertinente, bem como ao Regime Jurídico disciplinado pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, o contrato poderá possuir prazo determinado, indeterminado ou intermitente.
- 9.3 O candidato aprovado e convocado para admissão, será contratado por prazo determinado ou indeterminado, sendo que os primeiros 90 (noventa) dias são considerados período de experiência.
- 9.4 A assinatura do contrato, estará condicionada à prestação de toda documentação original exigida na relação de documentos enviadas pelo SESC-DF e aos procedimentos de Medicina do Trabalho previstos em lei.
- 9.5 Nos casos em que o registro de classe for obrigatório, será necessário que o candidato apresente o registro ativo, vigente no Distrito Federal, no momento da admissão. A inobservância desse quesito poderá acarretar a exclusão do candidato do processo admissional.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 10.1. O prazo de validade do processo seletivo será de 1 (um) ano, a contar da data de divulgação do resultado final no endereço eletrônico do SESC-DF, prorrogável por mais 1 (um) ano, por conveniência do SESC-DF.
- 10.2. São de responsabilidade do candidato despesas com deslocamento, estadia, alimentação e qualquer outro custo relacionado com a sua participação em todas as fases do processo seletivo.
- 16.4. Não será permitido ao candidato a participação em quaisquer das fases previstas neste Processo Seletivo, em local, data ou horário diferente dos predeterminados nos Descritivos.
- 16.5. O não comparecimento a qualquer uma das fases implicará na eliminação automática do candidato.
- 16.6. A participação do candidato neste processo seletivo não implica obrigatoriedade em sua contratação, cabendo ao SESC-DF à avaliação da conveniência e oportunidade de aproveitá-los em número estritamente necessário, respeitando a ordem de classificação.
- 16.7. A qualquer tempo, o presente processo seletivo pode ser alterado, suspenso ou cancelado, de acordo com a necessidade e conveniência do SESC-DF, mediante Descritivo em seu portal na internet.

## ANEXO I - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de Texto; Gramática (novo acordo ortográfico; coesão textual; tempos e modos verbais; emprego dos sinais de pontuação; concordância verbal e nominal; regência verbal e nominal; acentuação; reescrita de frases e parágrafos de textos; reescrita de textos em diferentes gêneros e níveis de formalidades).

### RACIOCÍNIO LÓGICO

Compreensão e Estruturação Lógica de Informações; Raciocínio Dedutivo e Indutivo Aplicado; Raciocínio Analítico e Resolução de Problemas Práticos; Interpretação de Dados Apresentados; Raciocínio Crítico Aplicado a Cenários.

### NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Sistema Operacional (ambiente Windows como referência principal); interação e ambiente, gerenciamento de arquivos e pastas; Editor de Textos; formatação básica Planilha Eletrônicas; Internet e Navegação Web; Segurança da Informação e Boas Práticas Digitais

### CONHECIMENTOS GERAIS DO SESC

Missão, Visão e Valores do SESC-DF; Compreensão da Missão, Identificação dos valores e Aplicação; Natureza Jurídica, Origem e Financiamento; o que é o SESC, Sistema S; Identificação das Áreas; Abrangência dos programas; Relevância Social e Impacto do SESC.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**Fundamentos do Turismo:** Conceitos básicos, organização do espaço turístico;

**Planejamento e Gestão do Turismo**

**Legislação Turística**

**Geografia e Patrimônio Turístico**

**Marketing Turístico e Promoção de Destinos:** Conceitos de marketing aplicado ao turismo; Segmentação de mercado e promoção de destinos; Identidade cultural e regional na promoção turística.

**Elaboração de Projetos e Eventos:** Organização de eventos turísticos; elaboração e análise de projetos turísticos; Captação de recursos e parcerias.

## ANEXO II - 1ª FASE: AVALIAÇÃO TEÓRICA: PROVA TEÓRICA

### 1. PROVA TEÓRICA– 1ª FASE

- 1.1. Os candidatos inscritos nesta vaga serão submetidos à Prova Teórica.
- 1.2. A Prova Teórica constará de 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas (A a E) e apenas 1 (uma) resposta correta;
- 1.3. Os assuntos versarão sobre os itens contidos no **Anexo I** deste Descritivo - Conteúdo Programático.
- 1.4. A Prova Teórica constará dos seguintes conteúdos e respectivo número de questões:
  - a) 5 (cinco) questões de Língua Portuguesa;
  - b) 5 (cinco) questões de Raciocínio Lógico;
  - c) 5 (cinco) questões de Noções de Informática;
  - d) 5 (cinco) questões de Conhecimentos Gerais do Sesc; e
  - e) 30 (trinta) questões de Conhecimentos Específicos.
- 1.5. Para a correção da Prova Teórica serão adotados os critérios estabelecidos no item 3 deste Anexo.

## **2. REALIZAÇÃO DA PROVA TEÓRICA**

- 2.1. As confirmações sobre data, horário e local estarão disponíveis no endereço eletrônico [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br), através do Descritivo de Convocação.
- 2.2. Ao candidato só será permitida a participação na respectiva data, horário e local a serem divulgados.
- 2.3. A Prova Teórica terá início no horário e local estipulado no Descritivo de Convocação não sendo permitida a participação de candidatos após o horário indicado, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso.
- 2.4. Não haverá segunda chamada em nenhuma hipótese no caso de ausência do candidato.
- 2.5. Não será permitido ao candidato, durante a realização da Prova Teórica, utilizar qualquer material de consulta, como: calculadora, agenda eletrônica, gravador, telefone celular, máquina fotográfica, palmtop, tablete, Ipad, Ipod, entre outros.
- 2.5.1. O descumprimento desta instrução implicará na eliminação do candidato do processo seletivo, constituindo tentativa de fraude.
- 2.6. A Prova Teórica terá a duração de **3 (três) horas**.
  - 2.6.1. A duração de 3 (três) horas citada acima será para preenchimento completo do cartão resposta da prova objetiva e preenchimento completo do cartão resposta da prova de redação.
- 2.7. Para a realização da Prova Teórica, o candidato lerá as questões e marcará suas respostas no cartão resposta disponibilizado pelo Fiscal de Sala.
- 2.8. Não serão consideradas questões não respondidas.
- 2.9. O gabarito das questões da Prova Teórica será divulgado no próximo dia útil subsequente à realização da prova, através do site [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br)

## **3. CORREÇÃO DA PROVA TEÓRICA**

- 3.1. A Prova Teórica será corrigida utilizando-se a escala de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.
- 3.2. A nota, em cada questão da Prova Teórica, será igual a 0,2 ponto, caso a resposta do candidato esteja em concordância com o gabarito oficial definitivo da prova.
- 3.3. Serão considerados habilitados na Prova Teórica e conseqüentemente classificados para a fase subsequente os candidatos que atingirem o mínimo de 60% (sessenta por cento) de acertos em toda prova, ou seja, mínimo de 30 acertos.
- 3.4. Será publicada, somente, a relação dos candidatos habilitados indicando a classificação de acordo com a pontuação obtida na Prova Teórica.
- 3.5. O candidato não habilitado na Prova Teórica será eliminado do processo seletivo.
- 3.6. Respeitando os critérios acima, a divulgação dos habilitados para a próxima fase atenderá o critério de ordem alfabética.

## **ANEXO III - 2ª FASE: COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS**

1. Os candidatos habilitados na etapa anterior deverão comprovar, através de documentos, os itens descritos em requisitos exigidos, conforme item 8 deste anexo.
2. Os documentos necessários para comprovação dos requisitos exigidos deverão ser anexados através da "Área do Candidato" no endereço eletrônico [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br). Acesse o site [portal.recrutamentobrasil.com.br](http://portal.recrutamentobrasil.com.br), clique no campo "Área do Candidato" e em seguida clique em "COMPROVAÇÃO DE REQUISITO".

3. O RECRUTAMENTO BRASIL e o SESC-DF não se responsabilizam por falta de entrega de documentos por motivos de ordem técnica de computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.
4. Não será permitida a entrega de documentos fora dos prazos definidos neste Descritivo.
5. Os candidatos com documentos ilegíveis, informações incompletas ou que não condizem com o que foi solicitado, não estarão habilitados para seguirem na seleção.
6. Documentos enviados com escrita em língua estrangeira deverão ser encaminhados com tradução juramentada.
7. A análise da documentação será efetuada com base nos critérios de entrega, autenticidade e validade dos documentos e seguindo o item Requisitos Exigidos – Tabela I.
8. A comprovação dos requisitos exigidos (escolaridade e experiência) far-se-á mediante:

REQUISITOS EXIGIDOS	DOCUMENTOS VÁLIDOS PARA COMPROVAÇÃO
<p><b>Graduação Completa em Turismo e/ou Hotelaria;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cópia simples, frente e verso, de diploma ou declarações ou certificados de conclusão ou atestados de colação de grau, acompanhados do histórico escolar, reconhecidos pelo MEC</li> </ul>
<p><b>Experiência profissional mínima de 6 (seis) meses analista de turismo e/ou na área comercial, com definição de estratégias comerciais, prospecção de clientes e vendas de produtos turísticos.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Para o candidato que atua ou atuou em empresa/instituição privada:</u> <b>Declaração</b> do empregador em papel timbrado, com CNPJ, nome, telefone e assinatura do responsável pela emissão da declaração que informe o período e a espécie do serviço realizado, com descrição das atividades desenvolvidas, <b>ACRESCIDA</b> da <b>Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)</b> contendo as páginas de identificação do candidato e do registro do empregador (com início e fim, se for o caso), <b>para comprovar o vínculo.</b></li> <li>b. <u>Para o candidato que atua ou atuou em empresa pública, sociedade de economia mista e órgãos públicos:</u> <b>Declaração</b> ou certidão de tempo de serviço que informe o período e a espécie do serviço realizado com a descrição das atividades desenvolvidas, <b>ACRESCIDA</b> de cópia simples da <b>nomeação</b> no Diário Oficial da União, ou do Estado ou do Município.</li> <li>c. <u>Para o candidato que atua ou atuou como proprietário ou sócio de empresa/instituição privada/serviço prestado como autônomo enviar um dos itens abaixo:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Contrato social de empresa</b> em que tenha participação societária (com as devidas assinaturas) <b>ACRESCIDO</b> <b>contrato de prestação de serviços</b> constando os dados da empresa contratante, dados da empresa contratada e nome do profissional que prestou o serviço, <b>ou Nota Fiscal</b> discriminando o serviço e contendo a identificação do profissional que prestou o serviço <b>ou recibo de pagamento autônomo – RPA</b> discriminando o serviço e contendo a identificação do</li> </ol> </li> </ol>

	<p>profissional que prestou o serviço <b>ou Declaração do contratante</b> discriminando o serviço realizado, em papel timbrado, CNPJ do contratante e do contratado, nome do profissional que prestou o serviço, endereço e assinatura do contratante.</p> <p><b>OU</b></p> <p>2. Cópia simples da <b>Declaração do contratante</b> discriminando serviço realizado, em papel timbrado, com o nome do profissional que prestou o serviço, com CNPJ, endereço e assinatura do contratante <b>ACRESCIDO</b> de <b>cópia simples do contrato de prestação de serviços, ou Nota Fiscal discriminando o serviço</b> e contendo a identificação do profissional que prestou o serviço <b>ou recibo de pagamento autônomo – RPA</b> discriminando o serviço e contendo a identificação do profissional que prestou o serviço.</p> <p><b>OU</b></p> <p>3. Cópia simples da <b>Ficha Cadastral Simplificada ou Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral</b> da empresa registrada em seu nome <b>ACRESCIDO</b> de <b>cópia simples do contrato de prestação de serviços</b> constando os dados da empresa contratante, dados da empresa contratada e nome do profissional que prestou o serviço <b>ou Nota Fiscal</b> discriminando o serviço e contendo a identificação do profissional que prestou o serviço <b>ou recibo de pagamento autônomo – RPA</b> discriminando o serviço e contendo a identificação do profissional que prestou o serviço <b>ou Declaração do contratante discriminando</b> serviço realizado, em papel timbrado, com o nome do profissional que prestou o serviço, com CNPJ, endereço e assinatura do contratante.</p> <p>• <b>ATENÇÃO:</b> Os documentos acima serão validados desde que fique clara a atuação exigida.</p>
--	---

- 9.10 É facultado ao RECRUTAMENTO BRASIL e ao SESC-DF, a qualquer momento, promover diligência destinada a esclarecer ou comprovar as informações constantes na (s) declaração (ões) e, portanto, poderá ser reprovado o candidato se constatada alguma irregularidade quanto à fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos apresentados.
- 9.11 O candidato que não enviar algum dos documentos exigidos, conforme item Requisitos Exigidos – Tabela I, dentro do prazo estabelecido, será desclassificado e, portanto, eliminado do processo seletivo.
- 9.12 Documentos complementares poderão ser solicitados ao longo de todo o processo seletivo.

#### **ANEXO IV - 3ª FASE: AVALIAÇÃO PRÁTICA**

1. A Avaliação Prática consiste na simulação e/ou execução de uma prática de trabalho do cargo/profissão ou realização de um Projeto e/ou Estudo de Caso a fim de avaliar as habilidades dos candidatos em sua área de atuação.
2. Essa etapa é eliminatória e classificatória.
3. A etapa é eliminatória e classificatória, com pontuação de 0,00 (zero) a 10,00 (dez). A nota mínima para aprovação nesta etapa é de 6,0 (seis) pontos.

4. Esteja preparado para permanecer por pelo menos 30 minutos realizando a etapa na data e horário estipulados.
5. Não será disponibilizado tempo adicional.
6. O detalhamento da Avaliação Prática será divulgado ao candidato no dia da publicação da convocação para avaliação prática.
7. O não comparecimento na data agendada significará a eliminação do candidato no processo seletivo.

#### **ANEXO V - 4ª FASE: AVALIAÇÃO TÉCNICO-COMPORTAMENTAL**

1. A Avaliação técnico-comportamental, quando aplicada, será exclusiva para os candidatos aprovados na etapa de Avaliação Prática ou na etapa anterior realizada.
2. A Avaliação Comportamental visa verificar a aderência às características e atitudes esperadas para a função, como também o alinhamento com o cargo, área e instituição.
3. Essa etapa é eliminatória e classificatória.
4. A Banca será composta por minimamente 2 (dois) profissionais.
5. Esta etapa pode ser composta por dinâmica de grupo e/ou avaliação comportamental e/ou psicológica.
  - 5.1 **Dinâmica de Grupo:** Consiste na reunião de 02 (dois) ou mais candidatos para realização de atividades de interação entre os participantes onde seja possível observar com o (s) candidato (s) se comporta(m), a fim de identificar as habilidades do(s) profissional (is).
  - 5.2 **Avaliação Psicológica:** Visam à identificação de perfis comportamentais, traços de personalidade e cognição. Os candidatos convocados para etapa de Avaliação Técnico-Comportamental e que forem submetidos à testagem psicológica, serão pontuados de acordo com recomendação abaixo:

<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
0	Não recomendado
10	Recomendado

6. Serão avaliadas as habilidades necessárias para o desempenho do espaço ocupacional ao qual concorre, tendo por referência:

<b>COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS</b>		
<b>NÍVEIS</b>		<b>TIPOS</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>COMPROMETIMENTO:</b>	Administra questões pessoais com equilíbrio, evitando que interfiram nas entregas e no ambiente de trabalho; É consistente na execução de seu trabalho, entregando o seu melhor todos os dias; Responsabiliza-se por eventuais erros cometidos, buscando soluções para corrigi-los e evitar a sua reincidência ao invés de buscar culpados.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>COMUNICAÇÃO PARA TODOS:</b>	Recebe feedback com equilíbrio emocional e disposição em ouvir e refletir, encarando-o como oportunidade de desenvolvimento mesmo que discorde do ponto de vista.

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>COOPERAÇÃO:</b>	Auxilia os colegas de trabalho de forma colaborativa, inclusive em assuntos que fogem da sua rotina profissional, contribuindo para um ambiente de cooperação
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>FOCO NO CLIENTE (INTERNO/EXTERNO):</b>	Compreende as necessidades dos clientes internos e externos, tomando as ações necessárias para melhor atendê-los dentro das diretrizes do Sesc-DF ao invés de criticá-los.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b>	Trata as pessoas com educação, respeito e cordialidade, sem distinções, discriminações ou exclusões, criando um ambiente de acolhimento.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>VISÃO DO TODO:</b>	Zela pela imagem do Sesc-DF, sinalizando ou corrigindo desvios (pessoas, processos, produtos, infraestrutura, etc.) que possam ferir os valores e prejudicar os resultados.

7. Os candidatos serão avaliados e pontuados em cada uma das Habilidades/Atitudes, considerando o nível de proficiência demonstrado durante a Avaliação, conforme critérios definidos a seguir:

<b>MENÇÃO</b>	<b>CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
<b>EXCELÊNCIA</b>	Há plena indicação de presença da competência pela significativa frequência e/ou intensidade do comportamento.	1,60
<b>APLICA</b>	Há indicação de presença da competência pela moderada frequência e/ou intensidade do comportamento	1,0
<b>ABAIXO DO NECESSÁRIO</b>	Há pouca indicação de presença da competência pela baixa frequência e/ou intensidade do comportamento.	0,70
<b>NÃO APLICA</b>	A raridade ou ausência da evidência indica que muito dificilmente a competência está presente.	0,30