



## PROCESSO SELETIVO - ESTÁGIO SEBRAE/2022 – E 37/2022 – OUVIDORIA



No SEBRAE-SP, acreditamos que a moral, o respeito e a valorização das pessoas são a base de todas as nossas conquistas. Para nós, um ambiente com múltiplas origens, culturas, crenças, experiências, raça, gênero, deficiência, orientação sexual, identidade de gênero, diferentes idades e diferentes gerações, não só expande nossos horizontes, mas também contribui para criar um ambiente positivo. Acreditamos que isto estimula a sinergia entre os colaboradores e aumenta o potencial criativo da instituição, para atender melhor às necessidades dos nossos clientes.

<b>Missão do SEBRAE-SP</b>	Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo, para fortalecer a economia nacional.
<b>Quantidade de Vagas</b>	01 (uma) vaga
<b>Local de Lotação</b>	OUVIDORIA
<b>Endereço</b>	Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso, São Paulo - SP, 01504-000
<b>Período de Inscrição</b>	<b>Até 19/06/2022</b>
<b>Etapas do processo seletivo</b>	Inscrição; Análise curricular; Entrevista Coletiva e/ou Individual; Entrega de Documentos para Contratação.
<b>Principais Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar sempre um profissional da empresa, com o objetivo de desenvolver competências que contribuam para a sua formação profissional e acadêmica;</li><li>• Acompanhar, planejar e dar suporte administrativo e operacional nas tratativas de NPS e Ouvidoria;</li><li>• Realizar atendimentos ativos para acolhimento e retratação aos Clientes oriundos das pesquisas de satisfação do NPS;</li><li>• Realizar a gestão interna (abertura e encerramento) das manifestações de NPS por meio do sistema da Ouvidoria;</li><li>• Monitorar o prazo de respostas das áreas referente às manifestações de NPS e Ouvidoria;</li><li>• Abrir chamados nos sistemas: Service Desk;</li><li>• Realizar atendimentos ativos e quando necessário esclarecer dúvidas de clientes internos e externos por e-mail, telefone e presencial;</li><li>• Auxílio na elaboração de documentos, relatórios e planilhas referente às demandas de Ouvidoria;</li><li>• Realizar atividades externas e participar de eventos externos, feiras, reuniões em parceiros e clientes, visitas aos escritórios do SEBRAE- SP;</li><li>• Realizar solicitação a Ouvidoria Nacional de inclusões, transferências e exclusões de usuários do sistema Vasti;</li><li>• Verificar caixa de entrada/ saída de e-mails da Ouvidoria;</li><li>• Manter a organização de arquivos físicos de Ouvidoria/NPS;</li><li>• Realizar manutenção dos usuários do sistema Vasti;</li><li>• Auxiliar em atividades administrativas da Unidade de Ouvidoria;</li><li>• Acompanhamento de processos internos da Unidade de Ouvidoria;</li></ul>
<b>Requisitos Desejáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ensino Superior cursando</b> (a partir do <u>2º semestre</u>): Direito, Administração, Pedagogia ou áreas correlatas</li><li>• <b>Conhecimentos em:</b> Pacote Office e rotinas administrativas</li></ul>
<b>Bolsa-auxílio</b>	R\$ 1.890,00 (Hum mil, oitocentos e noventa reais).
<b>Benefícios</b>	Vale Refeição; Seguro de Vida; Assistência Médica; Auxílio transporte.
<b>Condições de trabalho</b>	30 Horas semanais de jornada de trabalho.

**INFORMAÇÕES**

**IMPORTANTES**

- As inscrições deverão ser realizadas via e-mail: [vagas@sebraesp.com.br](mailto:vagas@sebraesp.com.br) contendo em anexo o **Currículo (atualizado)** e para os candidatos PCD's o **Laudo (atualizado)**.
- Favor informar no campo "assunto" do e-mail: **OUVIDORIA - ESTÁGIO SEBRAE 2022**