



## PROCESSO SELETIVO - ESTÁGIO SEBRAE/2023 – E 64/2023 – UNIDADE 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>	02 (duas) vagas
<b>Local de Lotação</b>	UNIDADE OUVIDORIA
<b>Endereço</b>	Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso, São Paulo - SP, 01504-000
<b>Período de Inscrição</b>	<b>Até 08/05/2023</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, planejar e dar suporte administrativo e operacional nas tratativas de NPS;</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;</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>• 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 correspondências da Ouvidoria;</li><li>• Manter a organização de arquivos 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 Exigidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ensino Superior cursando</b> (a partir do <u>2º semestre</u>): Administração, Direito, Pedagogia e Secretariado.</li><li>• <b>Conhecimentos em:</b> Pacote Office e rotinas administrativas.</li></ul>
<b>Bolsa-auxílio</b>	R\$ 2.003,00 (dois mil e três 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.
<b>INFORMAÇÕES IMPORTANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• As inscrições deverão ser realizadas via e-mail: <a href="mailto:vagas@sebraesp.com.br">vagas@sebraesp.com.br</a> contendo em anexo o <b><u>Currículo (atualizado)</u></b> e se candidato PcD enviar <b>Laudos (atualizados)</b>.</li><li>• Favor informar no campo "assunto" do e-mail <b>UNIDADE OUVIDORIA - ESTÁGIO SEBRAE 2023</b></li></ul>