



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.

Missão do SEBRAE-SP	Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo, para fortalecer a economia nacional.
Quantidade de Vagas	02 (duas) vagas
Local de Lotação	UNIDADE OUVIDORIA
Endereço	Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso, São Paulo - SP, 01504-000
Período de Inscrição	Até 08/05/2023
Etapas do processo seletivo	Inscrição; Análise curricular; Entrevista Coletiva e/ou Individual; Entrega de Documentos para Contratação.
Principais Atividades	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar, planejar e dar suporte administrativo e operacional nas tratativas de NPS;• Realizar atendimentos ativos para acolhimento e retratação aos Clientes oriundos das pesquisas de satisfação do NPS;• Realizar a gestão interna (abertura e encerramento) das manifestações de NPS por meio do sistema da Ouvidoria;• Monitorar o prazo de respostas das áreas referente às manifestações de NPS;• Abrir chamados nos sistemas: Service Desk;• Realizar atendimentos ativos e quando necessário esclarecer dúvidas de Clientes internos e externos por e-mail, telefone e presencial;• Elaboração de documentos, relatórios e planilhas referente às demandas de Ouvidoria;• Realizar atividades externas e participar de eventos externos, feiras, reuniões em parceiros e clientes, visitas aos escritórios do SEBRAE- SP;• Realizar solicitação a Ouvidoria Nacional de inclusões, transferências e exclusões de usuários do sistema Vasti;• Verificar caixa de entrada/ saída de correspondências da Ouvidoria;• Manter a organização de arquivos de Ouvidoria/NPS;• Realizar manutenção dos Usuários do sistema Vasti;• Auxiliar em atividades administrativas da Unidade de Ouvidoria;• Acompanhamento de processos internos da Unidade de Ouvidoria.
Requisitos Exigidos	<ul style="list-style-type: none">• <u>Ensino Superior cursando</u> (a partir do <u>2º semestre</u>): Administração, Direito, Pedagogia e Secretariado.• Conhecimentos em: Pacote Office e rotinas administrativas.
Bolsa-auxílio	R\$ 2.003,00 (dois mil e três reais).

Benefícios	Vale Refeição; Seguro de Vida; Assistência Médica; Auxílio transporte.
Condições de trabalho	30 Horas semanais de jornada de trabalho.
INFORMAÇÕES IMPORTANTES	<ul style="list-style-type: none">• As inscrições deverão ser realizadas via e-mail: vagas@sebraesp.com.br contendo em anexo o <u>Currículo (atualizado)</u> e se candidato PcD enviar Laudo (atualizado).• Favor informar no campo “assunto” do e-mail UNIDADE OUVIDORIA - ESTÁGIO SEBRAE 2023