



## EDITAL N° 006/2024 – Assistente Comercial

A Fundação Santo André - FSA, localizada no Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela legislação vigente, torna pública a abertura de Concurso Público destinado ao preenchimento de 5 (cinco) vagas e cadastro reserva para **Assistente Comercial**, sob regime CLT e por prazo indeterminado, mediante as condições estabelecidas neste Edital.

### 1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Processo será regido por este edital.

1.2. A seleção para o cargo de que trata este edital compreenderá as seguintes etapas:

a) etapa teórica, constituída de prova objetiva;

b) etapa prática.

1.2.1. Os candidatos aprovados serão convocados, observada a necessidade de provimento e a ordem de classificação, para a realização da etapa de exames médicos admissionais, de caráter unicamente eliminatório, de responsabilidade da Fundação Santo André (FSA).

### 2. DO CARGO

2.1. O presente concurso público destina-se ao preenchimento de vaga existente para contratação e formação de cadastro reserva das vagas que eventualmente vierem a existir, dentro do prazo de sua validade, para o cargo de **Assistente Comercial**.

2.2. O número de vaga, cargo, salário, horário de trabalho e requisitos exigidos são os estabelecidos no **Quadro 1**.

### 2.3 Quadro 1:

Cargo	Salário(R\$)	Horário de trabalho	Caráter da contratação	Requisitos	Vagas para ampla concorrência	Vagas para pessoas com deficiência	Total de vagas
Assistente Comercial	R\$ 1.700,00	<b>40 horas semanais</b>	Prazo indeterminado	Superior completo em Gestão Comercial, Gestão de Vendas ou Superior cursando Administração (a partir do 2o ano)	2 vagas + cadastro reserva	*	2 vagas + cadastro reserva

\* Para esse cargo, não há reserva de vaga para candidato com deficiência para provimento imediato, em virtude do quantitativo oferecido, sendo mantido o cadastro de reserva.

2.3. A descrição de atividades para o cargo encontra-se discriminada no Anexo I deste Edital.

2.4. Serão concedidos ao contratado os seguintes benefícios: Auxílio-saúde, Vale-alimentação, Vale-refeição e Vale-transporte.

### 3. DAS VAGAS DESTINADAS AOS CANDIDATOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA

3.1. As pessoas portadoras de deficiência que pretendam fazer uso das prerrogativas que lhes são facultadas no inciso VIII do artigo 37 da Constituição Federal, é assegurado o direito de inscrição para o cargo no presente processo seletivo público, desde que as atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras.

3.2. Consideram-se pessoas portadoras de deficiência aquelas que se enquadram nas categorias discriminadas no Decreto 3.298/99 e suas alterações.

3.3. A participação de candidatos com deficiência no presente concurso público será assegurada nos termos do artigo 37, inciso VIII, da Constituição Federal e conforme previsto no Decreto 3.298/99, de 20/12/1999, e alterações posteriores, que regulamentam a Lei 7.853/89, de 24/10/1989, observada a reserva de vagas de 5% (cinco por cento) por processo seletivo e observada a ordem de classificação e o resultado dos exames médicos admissionais.

3.4. As pessoas portadoras de deficiência, resguardadas as condições especiais previstas no Decreto 3.298/99, particularmente em seu artigo 40, participarão do processo seletivo em igualdade de condições com os demais candidatos no que se refere ao conteúdo das provas, à avaliação e aos critérios de aprovação, ao dia, horário, local de aplicação das provas, e à nota mínima exigida para todos os demais candidatos.

3.5. Para concorrer a uma das vagas, o candidato do presente processo seletivo público,

o candidato deverá no ato da inscrição:

a) declarar-se portador de deficiência e especificar, na ficha de inscrição, o tipo de deficiência que apresenta;

b) entregar laudo médico original, emitido nos últimos doze meses, atestando a espécie e o grau ou o nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-10), bem como à provável causa da deficiência, na forma do subitem 3.4., inclusive para assegurar previsão de adaptação da sua prova;

c) dados pessoais do candidato: nome completo, RG e CPF, anexados ao relatório médico, bem como a especificação do concurso público para o qual está inscrito, e, se for o caso, a solicitação de prova especial ou de condições especiais, para a realização da prova, indicando as condições diferenciadas de que necessita para a realização destas. Poderá, ainda, solicitar tempo adicional para realização das provas, com justificativa acompanhada de parecer emitido por especialista da área de sua deficiência.

3.6. O candidato portador de deficiência deverá entregar no ato da inscrição o laudo médico original a que se refere a alínea “b” do subitem 3.5.

3.7. O laudo médico (original) terá validade somente para este processo seletivo e não será devolvido, assim como não serão fornecidas cópias desse laudo.

3.8. A relação dos candidatos que tiverem a inscrição deferida para concorrer na condição de portadores de deficiência será divulgada no endereço eletrônico <http://www.fsa.br>, no primeiro dia útil após o término das inscrições.

3.9. A inobservância do disposto no subitem 3.5 acarretará a perda do direito ao pleito das vagas reservadas aos candidatos portadores de deficiência.

3.10. Os candidatos que, no ato da inscrição, declararem-se portadores de deficiência, se aprovados e classificados no processo seletivo, terão seus nomes publicados em lista à parte e, caso obtenham classificação necessária, figurarão também na lista de classificação geral por cargo.

3.11. O enquadramento do candidato como portador de deficiência e o grau de deficiência capacitante para o exercício do cargo serão definidos durante a realização da etapa de exames médicos admissionais.

3.12. Os candidatos que se declararem portadores de deficiência, quando convocados, deverão comparecer aos exames médicos admissionais.

3.13. As vagas que não forem preenchidas por falta de candidatos portadores de deficiência aprovados no exame médico admissional serão preenchidas pelos demais candidatos aprovados, observada a ordem geral de classificação por cargo.

3.14 O candidato com deficiência, se contratado, será acompanhado por Equipe Multiprofissional, sob a responsabilidade da Fundação Santo André, que avaliará a compatibilidade entre as atribuições do Cargo e sua deficiência durante o estágio probatório.

#### 4. DOS REQUISITOS PARA INSCRIÇÃO

- 4.1. Ser brasileiro, nato ou naturalizado, ou cidadão português que tenha adquirido a igualdade de direitos e obrigações civis e o gozo dos direitos políticos (Decreto n.º 70.436 de 18/4/72 e Constituição Federal – parágrafo 1.º, artigo 12).
- 4.2. Estar em dia com as obrigações eleitorais.
- 4.3. Estar em dia com o serviço militar obrigatório, quando candidato do sexo masculino.
- 4.4. Estar em gozo dos direitos civis e políticos.
- 4.5. Não ter sido demitido da Fundação Santo André por justa causa.
- 4.6. Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do cargo a que concorre.
- 4.7. Contar, no mínimo, 18 anos completos à data de admissão.
- 4.8. Conhecer e estar de acordo com as exigências contidas neste edital.
- 4.9. Pagar taxa de inscrição no valor de **R\$ 50,00**.
- 4.10. No ato da inscrição, não serão solicitados comprovantes das exigências contidas nos subitens anteriores. No entanto, o candidato que não as satisfaça no ato da admissão, mesmo tendo sido aprovado, será automaticamente eliminado do processo seletivo, não podendo alegar desconhecimento das exigências.

#### 5. DAS INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

- 5.1. Antes de efetuar a inscrição o candidato deverá conhecer o edital e certificar-se de que preenche todos os requisitos exigidos.
- 5.2. As inscrições deverão ser efetuadas via CRM, através do link de acesso ([clique aqui](#)), no portal eletrônico da FSA ([fsa.br/concursos](http://fsa.br/concursos)):
- 5.3. **PERÍODO: 22/03/2024 ao dia 26/04/2024.**
- 5.4. **Para efetuar a inscrição, o candidato deverá:**
  - a) Realizar o pagamento da taxa de inscrição no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).
  - b) Enviar o comprovante de pagamento para o e-mail: [inscricoes.concurso@fsa.br](mailto:inscricoes.concurso@fsa.br) até às 23h59min da data limite do encerramento do período de inscrições, qual seja, **26 de abril de 2024**.
  - c) O pagamento do valor da taxa de inscrição somente poderá ser feito mediante boleto bancário, até a data limite do encerramento do período de inscrições, qual seja, **26 de abril de 2024**.
  - d) O boleto bancário poderá ser pago **até 30 (trinta) minutos** após o horário limite do encerramento do período de inscrições, qual seja, **23h59min**.
- 5.5. O candidato que necessitar de condições especiais para a realização da(s) prova(s), deverá, **no período das inscrições**, solicitar, via email: [concursos@fsa.br](mailto:concursos@fsa.br), o atendimento

especial, indicando o recurso necessário para a realização.

5.6. É vedada a transferência do valor pago a título de taxa de inscrição para terceiros ou para outros processos seletivos.

5.7. As informações prestadas no formulário de inscrição serão de inteira responsabilidade do candidato, dispondo a Fundação Santo André do direito de excluir do Processo Seletivo aquele que não preencher o formulário de forma completa, correta e legível.

5.8. O valor referente ao pagamento da taxa de inscrição não será devolvido em hipótese alguma.

5.9. Não haverá isenção total ou parcial do valor da taxa de inscrição.

5.10. O comprovante de inscrição deverá ser mantido em poder do candidato.

5.11. O laudo médico original valerá somente para este processo seletivo, não será devolvido e não serão fornecidas cópias desse laudo.

5.12. O candidato deverá declarar no formulário de inscrição que tem ciência e aceita as condições estabelecidas neste edital.

5.13. A Fundação Santo André se exime de eventuais despesas com viagens e hospedagens dos candidatos.

## 6. DA COMISSÃO DE CONCURSO

6.1. A Comissão de Concurso desempenhará as funções de comissão examinadora das provas eliminatórias.

6.2. A Comissão de Concurso será composta por membros nomeados pela Presidente da Fundação Santo André.

6.3. Aplicam-se aos membros da Comissão os motivos de suspeição e de impedimento previstos nos artigos 134 e 135 do Código de Processo Civil.

6.3.1. Constitui, também, motivo de impedimento a existência de servidores funcionalmente vinculados ao examinador ou de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, cuja inscrição tenha sido deferida.

6.4. Os motivos de suspeição e de impedimento deverão ser comunicados à Presidência da Fundação Santo André, por escrito.

## 7. DA PROVA

7.1. As provas teórica e prática versarão sobre as matérias discriminadas no **Anexo II** deste edital.

7.2. O concurso desenvolver-se-á em **duas etapas (Teórica e Prática)**, eliminatórias e classificatórias.

7.2.1. A **etapa teórica** consistirá de uma **prova objetiva**, com 20 (vinte) questões de múltipla escolha, valendo 1 (um) ponto cada uma, com 04 (quatro) alternativas por

questão, das quais apenas 01 (uma) estará correta.

7.2.2. Os candidatos que obtiverem pontuação inferior a 10 (dez) na prova objetiva serão desclassificados.

7.2.3. A **etapa prática** consistirá de uma prova que será avaliada na escala de 0 a 100 pontos, conforme tabela do item 7.2.3.1:

#### 7.2.3.1 : TABELA DE PONTUAÇÃO DA PROVA PRÁTICA

##### **a) Assistente Comercial:**

<b>Critérios</b>	<b>Pontos</b>
Realizar atendimento de um cliente com comunicação clara, concisa e eficiente na dinâmica de perguntas e respostas via whatsapp.	20
Manter a cordialidade e profissionalismo e capacidade de estabelecer rapport com o cliente.	20
Conhecimento do produto/serviço com o domínio das informações sobre os produtos e serviços da empresa.	20
<b>Conhecimento Word:</b>	
Formatação de Texto – fonte, tamanho e cor	5
Revisão do Texto	5
Parágrafos	5
Layout de página	5
<b>Conhecimento Excel:</b>	
Classificação e Filtragem;	5
Formatação;	5
Planilhas e Células;	5
Formúlas e Funções	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

7.2.4. Os candidatos que obtiverem **nota inferior a 50 (cinquenta) pontos** na prova prática serão **desclassificados**.

7.2.5. O candidato não habilitado na prova prática ou aquele habilitado na prova objetiva, conforme o caso, mas não convocado para a prova prática, será excluído do certame.

## **8. DA PRESTAÇÃO DAS PROVAS**

8.1. A prestação da **prova objetiva** ocorrerá no dia **02/05/2024**, sendo que o início ocorrerá às **09h**. A duração da etapa será de 2 (duas) horas improrrogáveis.

8.3. O local em que o candidato realizará a prova será divulgada no portal eletrônico da FSA, [www.fsa.br/concursos](http://www.fsa.br/concursos) no dia **30/04/2024**.

8.4. É obrigatória a apresentação pelo candidato de documento oficial de identidade (R.G. ou outros reconhecidos como tal), com foto, ao fiscal de sala, para que possa identificar-se e prestar a prova.

8.5. Caberá ao candidato chegar ao local de prova com **30 minutos de antecedência**

da realização do certame.

8.6. Não haverá segunda chamada ou repetição de prova. O candidato não poderá alegar qualquer desconhecimento sobre a realização da prova como justificativa de sua ausência. O não comparecimento à prova, qualquer que seja o motivo, caracterizará desistência do candidato e resultará na eliminação do certame. A chegada com atraso aos locais de prova, em razão de imprevistos sofridos, também resultará na eliminação do candidato.

8.7. As questões serão entregues aos candidatos já impressas, não se permitindo esclarecimentos sobre o seu enunciado ou sobre o modo de resolvê-las.

8.8. O candidato deverá transcrever as respostas da prova objetiva para a folha de respostas, que será o único documento válido para a correção da prova. O preenchimento da folha de respostas será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas neste edital e na folha de respostas. Em nenhuma hipótese haverá substituição da folha de respostas por erro do candidato.

8.9. Serão de inteira responsabilidade do candidato os prejuízos advindos do preenchimento indevido da folha de respostas. Serão consideradas marcações indevidas as que estiverem em desacordo com a folha de respostas, tais como marcação rasurada ou emendada e/ou campo de marcação não preenchido integralmente.

8.10. O candidato não poderá amarratar, molhar, dobrar, rasgar, manchar ou, de qualquer modo, danificar sua folha de respostas.

8.11. A convocação dos candidatos aprovados para a **prova prática** será divulgada no portal eletrônica da FSA, [www.fsa.br/concursos](http://www.fsa.br/concursos), no dia **14/05/2024**.

8.12. A Prova Prática será realizada nas dependências da Fundação Santo André no dia **16/05/2024**, em convocação específica para esse fim.

8.13. É vedado o ingresso de candidato em local de prova em estado de evidente embriaguez, portando arma e/ou utilizando aparelhos eletrônicos (telefone celular, gravador, relógio digital, máquina fotográfica ou similares).

8.14. Iniciadas as provas e no curso destas, o candidato somente poderá ausentar-se acompanhado de um fiscal.

8.15. Durante a realização das provas não será permitido o empréstimo de qualquer material (inclusive borracha, lápis, caneta, etc).

8.16. É expressamente proibida, durante a realização das provas, consulta a qualquer material, livros, códigos, legislação em geral, régua de cálculo, máquinas calculadoras e outros da mesma natureza.

8.17. Não será permitido, durante a realização das provas, o uso de equipamentos mecânicos, eletrônicos ou ópticos que permitam o armazenamento ou a comunicação de dados, informações ou similares.

8.18. Será desclassificado do concurso o candidato que proceder com improbidade, indisciplina, falta de decoro ou que adotar comportamento incorreto ou descortês para com qualquer dos fiscais ou membros da Comissão de Concurso, seus auxiliares ou autoridades presentes.

8.19. É obrigatória a permanência do candidato no local por, no mínimo, 30 (trinta) minutos.

8.20. Após o término das provas, o candidato não poderá retornar ao recinto em nenhuma hipótese.

8.21. O candidato é responsável pela conferência de seus dados pessoais, em especial seu nome, e o número de seu documento de identidade.

8.22. É vedado ao candidato:

a) burlar ou tentar burlar a quaisquer das normas definidas neste edital e/ou em outros relativos ao concurso, nos comunicados e/ou nas instruções constantes de cada prova;

b) dar ou receber auxílio para a execução de quaisquer provas;

c) comunicar-se ou tentar comunicar-se por via oral, escrita ou por qualquer outro meio com outra pessoa, durante a aplicação de prova;

d) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos, incorrendo em comportamento inadequado;

e) fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e/ou em qualquer outro meio, que não os permitidos;

f) afastar-se da sala, a qualquer tempo, sem o acompanhamento de fiscal;

g) ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o Cartão-Respostas;

h) praticar falsidade ideológica a qualquer momento do concurso;

i) proceder à falsa identificação pessoal;

j) a qualquer tempo e por qualquer meio probatório, utilizar-se de meio ilícito para obter aprovação própria ou de outrem.

8.23. A transgressão a qualquer das regras previstas neste item importará na desclassificação do candidato.

## 9. DO GABARITO

9.1. O gabarito oficial e a prova objetiva serão publicados no portal eletrônico da FSA ([www.fsa.br/concursos](http://www.fsa.br/concursos)), no dia **02/05/2024**.

## 10. DOS RECURSOS

10.1. É assegurada aos candidatos a interposição de recurso contra:

a) Resultado preliminar da prova objetiva e gabarito no dia **09/05/2024, até às 15h**

b) Resultado preliminar da prova prática no **dia 27/05/2024, até às 15h**.

10.2. Os recursos deverão ser protocolados de acordo com o cronograma previsto no anexo III.



10.2.1 Os recursos previstos nos subitens anteriores deverão ser dirigidos à Banca Examinadora e protocolados no Setor de Concursos da FSA ou enviados para o seguinte endereço eletrônico [concursos@fsa.br](mailto:concursos@fsa.br), nos prazos indicados, até às 15h, de acordo com o cronograma previsto no anexo III.

10.3. As respostas dos recursos contra os resultados da prova objetiva e gabarito serão publicadas no portal eletrônico do Centro Universitário Fundação Santo André – FSA ([fsa.br/concursos](http://fsa.br/concursos)), no dia **14/05/2024**.

10.4. As respostas dos recursos contra o resultado da prova prática serão publicadas no portal eletrônico do Centro Universitário Fundação Santo André - FSA ([fsa.br/concursos](http://fsa.br/concursos)), no dia **31/05/2024**.

10.5. A resposta aos recursos com a fundamentação respectiva feita pela Comissão de Concurso estará à disposição do candidato no site <http://www.fsa.br/concursos/>

10.6. Não caberá nenhum outro recurso contra a decisão da Comissão do Concurso.

10.7. Se do exame de recursos resultar a anulação de uma questão integrante de prova, a pontuação correspondente a essa questão será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem recorrido.

10.8. A fundamentação constitui pressuposto para o conhecimento do recurso, devendo o candidato ser claro, consistente e objetivo:

a) recurso inconsistente ou intempestivo será preliminarmente indeferido;

b) recurso cujo teor desrespeite a Comissão do Concurso será preliminarmente indeferido.

c) recurso fora do prazo será preliminarmente indeferido.

## **11. DA SELEÇÃO**

11.1. Os candidatos aprovados para a realização da prova prática serão classificados em ordem de maior pontuação na prova objetiva.

11.2. A **convocação** dos classificados para a realização da prova prática será feita no site [www.fsa.br/concursos](http://www.fsa.br/concursos) no dia **14/05/2024**.

11.2.1. A Prova Prática será realizada nas dependências da Fundação Santo André no dia **16/05/2024**, em convocação específica para esse fim.

11.2.2. Os candidatos não convocados para a prova prática estarão desclassificados do presente concurso.

11.3. Os candidatos aprovados neste concurso serão classificados a partir da soma das pontuações obtidas na prova objetiva e prova prática, sendo o primeiro colocada aquele candidato que obtiver maior somatória e o último aquele que obtiver menor somatória.

11.4. O resultado final do certame, após interposição de recurso contra a publicação da lista preliminar dos candidatos classificados na prova prática, será publicado no dia **31/05/2024** no site [www.fsa.br/concursos](http://www.fsa.br/concursos).

## **12. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE**

12.1 Em caso de empate na nota final no processo seletivo público serão aplicados, sucessivamente, os seguintes critérios de desempate ao candidato:

- a) com idade igual ou superior a 60 anos, nos termos da Lei Federal nº 10.741/03, entre si e frente aos demais, sendo que será dada preferência ao de idade mais elevada;
- b) que obtiver maior pontuação na prova prática;
- c) que obtiver maior pontuação na prova objetiva;
- d) mais idoso entre aqueles com idade inferior a 60 anos.
- e) tiver o maior número de filhos.

## **13. DA DIVULGAÇÃO DOS CLASSIFICADOS**

O resultado final do certame, após interposição de recurso contra a publicação da lista preliminar dos classificados, será publicado no dia **31/05/2024**, no portal eletrônico da FSA, [www.fsa.br/concursos](http://www.fsa.br/concursos).

## **14. DA VALIDADE**

O presente processo seletivo terá validade de 2 (dois) anos a contar da data de homologação, podendo ser prorrogado por igual período, a critério da FSA.

## **15. DOS APROVADOS**

Os candidatos aprovados no certame serão nomeados e empossados, a partir da classificação obtida e das vagas disponíveis, de acordo com os interesses da Administração.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1. A inscrição do candidato implicará a aceitação das normas para o concurso público contidas nos comunicados, neste edital e em outros a serem publicados.

16.2. Para os prazos estabelecidos neste edital, o sábado não é considerado dia útil.

16.3. A candidata que tiver necessidade de amamentar durante a realização das provas, além de solicitar atendimento especial por meio do e-mail [concursos@fsa.br](mailto:concursos@fsa.br) até o dia 26 de abril de 2024 às 23h59min, deverá levar um acompanhante adulto, que ficará em sala reservada para essa finalidade e que será responsável pela guarda da criança. É necessário o envio dos dados do acompanhante para o e-mail informado anteriormente e no dia da realização da prova é indispensável que o menor, bem como o seu acompanhante estejam com seus respectivos documentos de identificação com foto.

16.4. A Fundação Santo André não disponibilizará acompanhante para guarda de criança nos dias das provas. A candidata nessa condição que não levar acompanhante adulto não poderá permanecer com a criança no local de realização das provas.



16.5. A solicitação de condição especial será atendida, em qualquer caso, segundo os critérios de viabilidade e de razoabilidade.

16.6. A candidata que necessitar dessa condição especial, em hipótese nenhuma terá direito a tempo adicional para realização da prova.

16.7 Em conformidade com a Resolução nº 270/2018, do CNJ, a pessoa transexual ou travesti poderá requerer a inclusão e uso do nome social para tratamento e demais publicações referentes ao Concurso.

16.8 O candidato transexual ou travesti que queira fazer uso do nome social para tratamento deverá, durante o período das inscrições:

- a) enviar e-mail para concursos@fsa.br e solicitar a inclusão do nome social, juntamente com seu RG digitalizado (frente e verso).

16.9 Não serão avaliados documentos ilegíveis e/ou com rasuras ou provenientes de arquivo corrompido.

16.10. Não será considerado o requerimento de uso do nome social enviado por quaisquer outras formas diferentes da única especificada neste Edital

16.11 O candidato que não fizer a solicitação de uso do nome social durante o período de inscrições, não terá o atendimento deferido, seja qual for o motivo alegado.

16.12 O requerimento encaminhado terá validade somente para este Concurso Público.

16.13 Os documentos encaminhados fora da forma e dos prazos estipulados neste Capítulo não serão conhecidos.

**Santo André, 22 de março de 2024.**

**Rodrigo Cutri**

**Presidente da Fundação Santo André**

**ANEXO I**

<b>Cargo</b>	<b>PERFIL</b>
Assistente Comercial	<p>Promover o atendimento aos prospects, alunos e docentes e promover a realização de feiras educacionais, semanas de cursos e demais eventos correlatos. Prestar suporte administrativo ao departamento de captação de alunos, marketing e comunicação, incluindo a criação de relatórios, preparação de documentos e correspondências, organização de arquivos e dashboards. Atendimento por telefone, e-mail ou pessoalmente (ou demais formas de comunicação), fornecendo informações sobre os cursos de graduação, pós-graduação e cursos livres, e direcionando consultas para os membros adequados da equipe de captação e comunicação. Gerenciar e atualizar o banco de dados de clientes, garantindo que todas as informações relevantes estejam precisas e atualizadas. Inserir e atualizar dados de clientes no CRM. Gerenciar o pipeline de vendas. Acompanhar o histórico de interações com os clientes. Gerar relatórios de desempenho. Auxiliar na preparação e envio de propostas comerciais, contratos e documentos relacionados a aspectos comerciais e institucionais de fortalecimento da marca e busca de leads principalmente em feiras, semanas educacionais e eventos. Outras demandas correlatas definidas pela chefia imediata.</p>

Cargo	Conteúdo das Provas Objetiva e Prática
Assistente Comercial	<p><b><u>Prova Objetiva:</u></b></p> <p><b><u>Conhecimentos Gerais:</u></b></p> <p><b>LÍNGUA PORTUGUESA:</b> 1. Compreensão e interpretação de textos. 2. Tipologia textual. 3. Ortografia oficial. 4. Acentuação gráfica. 5. Cargo das classes de palavras. 6. Cargo do sinal indicativo de crase. 7. Sintaxe da oração e do período. 8. Pontuação. 9. Concordância nominal e verbal. 10. Regência nominal e verbal. 11. Significação das palavras.</p> <p><b>MATEMÁTICA:</b> 1. Operações com números reais. 2. Proporcionalidade: regra de três simples e composta. 3. Relação entre grandezas. 4. Porcentagem. 5. Tabelas e gráficos estatísticos. 6. Estudo geral das funções usuais e suas aplicações: 1º e 2º graus, exponencial e logarítmica. 7. Resolução de equações do 1º e 2º graus, exponencial e logarítmica. 8. Sistemas lineares com duas equações e duas incógnitas. 9. Análise combinatória: permutação, arranjo e combinação. 10. Lógica matemática (raciocínio lógico).</p> <p><b>NOÇÕES DE INFORMÁTICA:</b> 1. Internet e Aplicativos. 2. Ferramentas de busca. 3. Navegadores (Browser). 4. Correios Eletrônicos. 5. Editores de Apresentação. 6. Editores de Planilhas. 7. Editores de Texto. 8. Extensão de Arquivo. 9. Teclas de Atalho. 10. Pacote Microsoft Office.</p> <p><b><u>CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:</u></b></p> <p><b>Funções administrativas:</b> planejamento, organização, direção e controle. <b>Noções básicas de produtos e serviços:</b> Características, benefícios para o cliente, diferenciação, posicionamento no mercado. <b>Habilidades de comunicação:</b> Clareza na comunicação, empatia, assertividade, adaptação ao público, escuta ativa. <b>Vendas e marketing:</b> segmentação de mercado, desenvolvimento de marca, funil de vendas e resultados. <b>Habilidades de negociação e resolução de problemas:</b> comunicação eficaz, pensamento criativo e análise sistemática. <b>Ética no serviço público.</b></p> <p><b><u>Prova Prática:</u></b></p> <p><b>MICROSOFT WORD:</b> 1. Conhecer o Microsoft Word e sua interface; 2. Edição de Texto; 3. Revisão; 4. Formatação; 5. Fontes; 6. Parágrafos.</p> <p><b>MICROSOFT EXCEL:</b> 1. Conhecer o Microsoft Excel e sua interface; 2.</p>

Classificação e Filtragem; 3. Formatação; 4. Planilhas e Células; 5. Formúlas e Funções.

**Atendimento:**

1. Conhecimento do produto/serviço: Avaliar o conhecimento do candidato sobre os produtos ou serviços da empresa.
2. Avaliar a capacidade do candidato de explicar os benefícios dos produtos/serviços de forma clara e concisa.
3. Habilidades de comunicação: Avaliar a capacidade do candidato de se comunicar de forma clara, eficaz e profissional. Avaliar a capacidade do candidato de ouvir atentamente e responder às objeções dos clientes.
4. Apresentação pessoal: Avaliar a postura e o comportamento do candidato.
5. Técnicas de vendas: Avaliar a capacidade do candidato de identificar as necessidades dos clientes. Avaliar a capacidade do candidato de apresentar os produtos/serviços de forma persuasiva.
6. Fechamento da venda: Avaliar a capacidade do candidato de conduzir o cliente ao fechamento da venda Avaliar a capacidade do candidato de fidelizar o cliente.

**Sugestão de Fonte de Consulta:**

<https://www.fsa.br/>

<https://www.fsa.br/prograd/>

<https://www.fsa.br/proppex/>

<https://www.fsa.br/nova-pos/>

**ANEXO III**

**CRONOGRAMA PREVISTO**

<b>EVENTOS</b>	<b>DATAS PREVISTAS</b>
Início das inscrições	22.03.2024
Término das inscrições	26.04.2024
Convocação para prova objetiva	30.04.2024
Aplicação da prova objetiva	02.05.2024
Publicação do gabarito e prova objetiva	02.05.2024
Publicação da lista preliminar dos aprovados para a prova prática	08.05.2024
Interposição de recursos	09.05.2024 até às 15h
Resposta aos recursos	14.05.2024
Publicação da lista final dos aprovados para a prova prática e convocação	14.05.2024
Aplicação da prova prática	16.05.2024
Publicação da lista de classificação preliminar	24.05.2024
Interposição de recurso	27.05.2024 até às 15h
Publicação da resposta aos recursos e do resultado final	31.05.2024