

**COMISSÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL DO SICOOB
CREDIOESTE**

Processo Seletivo número 02/2017 – Ponto de Atendimento

Participantes: Luiz Carlos Morato de Oliveira - Diretor Administrativo, Artur José de Andrade - Diretor Superintendente, Sérgio Henrique Teixeira da Silva - Diretor Financeiro, Profissionais habilitados da empresa Meta Assessoria em Recursos Humanos, Sandra Geralda Ferreira - Consultora de RH, Kelle Alves Pires de Freitas - Gerente Administrativo e Elane Beatriz Alves - Supervisora de RH.

Cargo de Provimento: Agente de Atendimento I, conforme descrição abaixo:

NOME DA EMPRESA: COOPERATIVA DE CRÉDITO DO OESTE MINEIRO E REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE LTDA – SICOOB CREDIOESTE – UNIDADE ADMINISTRATIVA

NOMENCLATURA DO CARGO: Agente de Atendimento

EIXO DE ATUAÇÃO: Negócios

ESPAÇO OCUPACIONAL: Ponto de Atendimento – Cidade de Abaeté/MG

MACROPROCESSO: Atendimento ao Associado / Cliente e Caixa

FUNÇÃO: Agente de Atendimento (CBO – 4132 – 10)

CLASSE: I, II e III

SUBORDINAÇÃO: Gerente do Ponto de Atendimento

1. DESCRIÇÃO SUMÁRIA

Executar as atividades de atendimento ao associado/cliente e caixa, orientando-o quanto à sua utilização de produtos e serviços da Cooperativa, com cordialidade e eficiência e executar as atividades de apoio aos demais caixas do PA nos aspectos relacionados à tesouraria.

2. DESCRIÇÃO DETALHADA

Atribuições gerais:

- a) Auxiliar a unidade nas atividades definidas nos projetos e ações para sua unidade de atuação;
- b) Zelar pelo cumprimento dos normativos, regulamentos e políticas internas;
- c) Prestar bom atendimento e responsabilizar-se por informações e orientações, pertinentes às suas atribuições e unidade de atuação;
- d) Participar de treinamentos e eventos institucionais, necessários à atualização e capacitação técnica para o exercício das atribuições;

- e) Atuar como multiplicador, no repasse de informações e treinamento sobre conhecimentos e práticas específicos de sua área de atuação;
- f) Desenvolver as competências exigidas para o exercício do cargo;
- g) Zelar pela segurança das informações e preservação das instalações da Cooperativa;
- h) Manter-se atualizado acerca dos normativos e legislação aplicáveis às cooperativas de crédito;
- i) Organizar a logística de material de expediente, documentos, arquivos, correspondências, mediante orientação e supervisão do superior;
- j) Cumprir o Código de Ética do Sicoob;
- k) Executar outras tarefas correlatas conforme a necessidade e orientação superior.

Atribuições Específicas

Atendimento ao Associado/Cliente:

- a) Responsabilizar-se pelo atendimento ao associado/cliente conforme padrão de qualidade definido pelo SICOOB;
- b) Prestar orientação aos associados/clientes quanto à utilização dos produtos e serviços da cooperativa;
- c) Comercializar os produtos e serviços disponíveis a fim de gerar negócios para cooperativa;
- d) Exigir e conferir documentação necessária para a abertura de conta corrente, conta salário e conta poupança;
- e) Realizar a conferência de documentos para checar sua autenticidade;
- f) Atualizar dados cadastrais dos associados/clientes;
- g) Consultar órgãos restritivos, para agilizar o atendimento ao associado;
- h) Registrar no sistema restrições cadastrais do associado/cliente;
- i) Solicitar cartões de crédito, débito ou múltiplo e talões de cheques para Pessoas Físicas e Jurídicas de acordo com a aprovação da Gerência;
- j) Consultar, Cadastrar e Controlar o Estoque de Talões de Cheques da Cooperativa;
- k) Observar as movimentações financeiras atípicas que possam ser caracterizadas como lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- l) Executar a liquidação de cheques, títulos, boletos, documentos de arrecadação e demais documentos de compensação sacados contra a cooperativa;
- m) Executar a captura e digitalização das imagens dos documentos, que serão transitados na Compe por Imagem;
- n) Incluir as cotas capitais de acordo com a política estabelecida pela Cooperativa;
- o) Consultar, Simular e Efetuar Aplicações e Resgates para os associados mediante assinaturas e supervisão;
- p) Incluir, atualizar, acompanhar e excluir os agendamentos e débitos automáticos dos associados.
- q) Prestar suporte ao INSS como: Alteração de Dados Cadastrais, Mudança de Domicílio Bancário, Créditos Pagos, Créditos Bloqueados e demais atividades correlacionadas;
- r) Solicitar Cartões de Crédito/Débito/Múltiplo para Pessoas Físicas e Jurídicas de acordo com a aprovação da Gerência.

Caixa e Tesouraria:

- a) Efetuar o fechamento diário dos caixas da agência;

- b) Capturar a digitalização das imagens dos documentos os quais serão transitados na COMPE por imagem;
- c) Realizar a conferência dos documentos, talonários, numerários e imagens, a fim de verificar a regularidade e autenticidade;
- d) Apoiar na organização dos documentos e encaminhá-los à contabilidade;
- e) Observar e apontar as movimentações financeiras atípicas que possam ser caracterizadas como lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.
- f) Responder pelas movimentações financeiras e bancárias efetuadas, como: autenticações de entrada e saída em dinheiro e cheques, abertura, fechamento e conferência do caixa, saques e depósitos bancários em outras instituições, guarda de numerários, conciliação de saldos e outros;
- g) Separar as cédulas falsas e encaminhar Banco Central do Brasil para averiguação;
- h) Cumprir os prazos e horários de procedimentos das rotinas operacionais e de entrega dos documentos;
- i) Efetuar a custódia de despesas de associados/clientes;
- j) Efetuar pagamentos, DOC, DEC e TED, devidamente autorizados;
- k) Auxiliar o associado/cliente no uso dos canais de auto-atendimento;
- l) Executar as operações de caixa e garantir a exatidão dos registros, por meio do controle e conferência de documentos, talonários, numerários e imagens;
- m) Solicitar cartões de crédito, débito ou múltiplo e talões de cheques para Pessoas Físicas e Jurídicas de acordo com a aprovação da Gerência;
- n) Comercializar os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa;
- o) Executar a captura e digitalização das imagens dos documentos, que serão transitados na Compe por Imagem;
- p) Realizar a transferência de recursos por meio de ordens de crédito e do Sistema de Pagamentos Brasileiros (SPB);
- q) Executar a liquidação de cheques, títulos, boletos, documentos de arrecadação e demais documentos de compensação sacados contra a cooperativa;
- r) Identificar movimentações financeiras atípicas dos associados/clientes e efetuar os registros necessários com o objetivo de contribuir com a prevenção do crime de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

3. ANÁLISE DO CARGO - ESPECIFICAÇÕES DO CARGO

3.1 Requisitos Básicos

a) Escolaridade exigida

Superior completo ou em andamento em administração, ciências contábeis, matemática, economia, letras, direito, engenharia, agronomia, veterinária ou área correlata a instituições financeiras.

b) Experiência exigida

Experiência mínima de 01(um) ano em atendimento ao público.

c) Competências profissionais gerais exigidas

- Foco no associado / cliente
- Orientação para Resultados
- Gestão da Informação
- Iniciativa
- Criatividade
- Trabalho em Equipe
- Autogestão

d) Conhecimentos exigidos

- Filosofia-Cooperativista
- Matemática (juros simples e compostos)
- Windows, Excel , Word, Power point, conhecimentos avançados de internet .

e) Conhecimentos desejáveis:

- Excel Avançado

➤ **REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS**

a) Salários base no valor de **R\$2.015,87**.

b) Ticket Alimentação no valor de **R\$594,00**.

c) Plano de Saúde, limitado no valor de **R\$154,18** por mês.

d) Bolsa de Estudos para funcionário que esteja cursando graduação no valor de **R\$65,00**.

e) Anuênio, conforme Convenção Coletiva.

f) Participação nos Resultados, conforme plano de metas acordado com o Sindicato da Categoria.

Observações:

➤ **REQUISITOS IMPRESCINDÍVEIS:**

- a) Conhecimento de informática em nível avançado
- b) Boa comunicação e fluência verbal
- c) Habilidade em lidar com conflitos e pressão

- d) Agilidade
- e) Organização
- f) Responsabilidade
- g) Saber gerenciar o tempo e Trabalhar em Equipe

ELABORADO POR	APROVADO POR	VISTO DIRETORIA
KELLE	LUIZ	ARTUR
DATA	DATA	DATA
01/08/2017	02/08/2017	02/08/2017

1) PROCESSO DE RECRUTAMENTO:

1.1 - Análise de Currículos: Será objeto de análise os currículos entregues até o dia 11/08/2017 e os constantes no Banco de Dados do Sicoob Credioeste recebidos a partir de julho de 2016. Os interessados deverão entregar seus currículos no ponto de atendimento do Sicoob Credioeste, situado à Rua Getúlio Vargas, 293, Centro, Abaeté – MG diretamente a Srta. Cindy Helen dos Santos ou através de envio a e-mail seletivaagenteatendimento@sicoobcredioeste.com.br. O perfil do candidato deve atender aos requisitos estabelecidos para o cargo, conforme acima descrito.

1.2 - Após a seleção dos currículos, será feito contato até dia 15/08/2017 com os candidatos para participarem da 1ª Etapa do processo de seleção a ser realizada no dia 18/08/2017, de 09:00 horas às 17:00 horas na Rua João Gonçalves, 197, Bairro Amazonas, Abaeté – MG (Faculdade de Abaeté).

2) PROCESSO DE SELEÇÃO

2.1 – O Processo de Seleção terá as seguintes etapas:

2.1.1 – 1ª. Etapa: Avaliação de Habilidades

2.1.1.1 – Os candidatos serão submetidos a testes, aplicados por profissionais habilitados, conforme abaixo:

a) Entrevista individual e dinâmica em Grupo, coordenados por profissionais habilitados da empresa Meta Assessoria em Recursos Humanos, contratada pelo Sicoob Credioeste para tal fim.

2.1.1.2 – Os candidatos aprovados na primeira etapa, ficam, desde já convocados para participarem da 2ª etapa a ser realizada no dia 29/08/2017, às 14 horas, no

ponto de atendimento do Sicoob Credioeste em Abaeté, situado à Rua Getúlio Vargas, 293 – Centro.

2.2 – 2ª. Etapa: Entrevista em Grupo coordenada pela profissional de Recursos Humanos, contratada pelo Sicoob Credioeste para tal fim.

2.3 – A aprovação final do candidato dependerá, de seu enquadramento comportamental conforme requisitos imprescindíveis para o cargo, ou seja: boa comunicação, fluência verbal, habilidade em lidar com conflitos e pressão, agilidade, organização, responsabilidade, saber gerenciar o tempo e trabalhar em equipe.

2.4 – A Comissão de Recrutamento e Seleção reserva-se o direito de, não encontrando no grupo analisado o perfil desejado para o cargo, proceder nova seleção de candidatos.

2.5 – O resultado do processo de seleção será divulgado até dia 15.09.2017 e cada candidato será avisado por e-mail e telefone.

2.6 – Caso encontrado no grupo de candidatos com perfil adequados e que possam ser aproveitados em futuras contratações, a cooperativa divulgará lista de classificados até a 4ª colocação.

2.7 – Este processo de seleção tem validade até Agosto/2018.

Abaeté-MG., 01 de agosto de 2017.

Artur José de Andrade – Diretor Superintendente

Luiz Carlos Morato de Oliveira – Diretor Administrativo

Sérgio Henrique Teixeira da Silva – Diretor Financeiro