EDITAL

ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DE EXPERIÊNCIA E SUCESSO DO CLIENTE

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO AIESC

Edital Nº 042026

SELEÇÃO DE VOLUNTÁRIOS - ÁREAS DE RELEVANTE IMPACTO NA EXPERIÊNCIA E SUCESSO DO CLIENTE

A **PRESIDENTE DA ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DE EXPERIÊNCIA E SUCESSO DO CLIENTE (AIESC)**, no uso de suas atribuições estatutárias, torna pública a realização de **EDITAL DE CONVOCAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS** para provimento de vagas e formação de Banco de Voluntários, em conformidade com a Lei n° 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, e mediante as condições estabelecidas neste Edital, no Manual do Novo Voluntário e na Cartilha de Boas Práticas dos Voluntários AIESC.

O serviço voluntário, nos termos da legislação vigente, constitui atividade não remunerada prestada por pessoa física a instituição privada sem fins lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa.

Voluntariado: A jornada do autoconhecimento em prol de um mundo melhor. É doar seu tempo e talentos para causas que te inspiram, transformando não só a vida de outros, mas também a sua. Uma experiência de crescimento pessoal e profissional, que te conecta com o seu propósito e te permite fazer a diferença no mundo.

1. DO OBJETIVO

O presente processo seletivo visa proporcionar que voluntários agreguem seus conhecimentos e vivência de mercado, bem como adquiram experiência prática das metodologias de experiência e sucesso do cliente. A iniciativa busca fomentar a integração comunitária, a educação continuada e a interpretação da expectativa do cliente, aprimorando a formação profissional, educacional e pessoal dos participantes e promovendo as ações do Programa de Áreas de Relevante Interesse e Impacto na Experiência e Sucesso do Cliente.

2. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

2.1. O Processo Seletivo destina-se ao cadastro de pessoas físicas para o serviço voluntário no âmbito da AIESC, nas categorias de serviço voluntário social e serviço voluntário profissional, para o preenchimento de vagas imediatas e formação de cadastro de reserva.

2.2. A realização da inscrição implica na concordância e aceitação tácita do candidato às regras estabelecidas neste Edital, no Manual do Novo Voluntário e na Cartilha de Boas Práticas dos Voluntários AIESC, com renúncia expressa a quaisquer outras.

2.3. O serviço voluntário será prestado de forma espontânea, com duração de 01 (um) ano a contar da assinatura do Termo de Adesão, prorrogável uma vez por igual período. A atividade voluntária não gera vínculo funcional ou qualquer obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.

2.4. O acompanhamento das etapas do processo seletivo é de inteira responsabilidade do candidato, devendo ser realizado por meio do e-mail cadastrado na inscrição e pelos canais de comunicação oficiais da AIESC.

2.5. As pessoas com deficiência têm assegurado o direito à inscrição no presente processo seletivo, desde que a deficiência seja compatível com as atribuições da função para a qual concorram, conforme o Decreto Federal nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, e o Decreto Federal nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999.

2.6. Este Processo Seletivo terá validade de 01 (um) ano, podendo ser prorrogado por igual período, a partir da data de divulgação da homologação do resultado final.

3. DOS REQUISITOS PARA O VOLUNTARIADO

3.1. São requisitos exigidos para admissão do voluntário, pessoa física, que se enquadre nos termos estabelecidos neste Edital, observados os seguintes critérios:

Nº	REQUISITO
3.1.1	Ser brasileiro(a).
3.1.2	Ser maior de 18 (dezoito) anos.
3.1.3	Se homem, estar dentre aqueles que excederam às necessidades de incorporação das Forças Armadas ou que delas já tenham sido desincorporados.
3.1.4	Estar em dia com as obrigações eleitorais.
3.1.5	Ter concluído o Ensino Médio.
3.1.6	Possuir idoneidade moral e não ter antecedentes criminais incompatíveis com o exercício das atividades, situação comprovada mediante apresentação de certidões expedidas pelos Órgãos Judiciários Estaduais e Federais, sem prejuízo de investigação social realizada pela Gerência de Estratégia e Inteligência da AIESC.

3.1.7	Estar classificado dentro do número de vagas oferecidas neste Edital.
3.1.8	Ser aprovado em Processo de Voluntariado.

4. DO HORÁRIO DE DEDICAÇÃO

4.1. A carga horária para o prestador de serviço voluntário será de no mínimo 4 (quatro) horas semanais, a ser exercida de acordo com a conveniência e necessidade da AIESC.

5. DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

5.1. A atividade de voluntariado, conforme a Lei nº 9.608/1998, não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.

5.2. O trabalho voluntário é uma atividade prestada de forma espontânea e não remunerada, caracterizada pelo espírito cívico e de cooperação, não configurando qualquer tipo de contraprestação de serviços ou subordinação jurídica.

5.3. Ao assinar o Termo de Adesão, o voluntário declara estar ciente e de acordo com a natureza não-remunerada e não-empregatícia da sua colaboração com a AIESC.

6. DAS VAGAS E ÁREAS DE ATUAÇÃO

6.1. Serão ofertadas, neste Processo Seletivo, 20 (vinte) vagas para preenchimento de quadro e cadastro de reserva aos candidatos interessados em prestar serviço voluntário no âmbito da AIESC.

6.2. A prestação do serviço voluntário se dará nas seguintes Comissões:

COMISSÃO	DESCRIÇÃO RESUMIDA
Comissão de Relacionamento com o Cliente	Atuação no desenvolvimento de certificação e selos de Relacionamento ao Cliente
Comissão de Experiência do Cliente	Atuação no desenvolvimento de certificação e selos de Experiência ao Cliente
Comissão de Sucesso do Cliente	Atuação no desenvolvimento de certificação e selos de Sucesso do Cliente

Comissão de Experiência do Voluntário	Apoio em Ações de melhoria da experiência do voluntário AIESC

7. DO PAPEL, DEVERES E RESPONSABILIDADES DO VOLUNTÁRIO

O voluntário AIESC é um agente de transformação no fortalecimento da experiência e sucesso do cliente no Brasil e no mundo. Ao ingressar na Associação, assume compromissos éticos e operacionais que sustentam a missão institucional.

7.1. Papel do Voluntário

O voluntário contribui com tempo, conhecimento e energia para os projetos institucionais da AIESC, representando os valores e inegociáveis da Associação em todas as interações internas e externas. Deve atuar como elo de colaboração, apoiando o desenvolvimento de projetos e compartilhando experiências que contribuam para o crescimento sustentável e ético da entidade.

7.2. Deveres do Voluntário

O voluntário deve cumprir e respeitar os valores e inegociáveis da AIESC — ética, transparência, inclusão, apartidarismo, compromisso com a entrega, centralidade nas pessoas, uso responsável de recursos coletivos e conhecimento compartilhado. Deve participar das reuniões e comissões às quais se comprometer, respeitar prazos acordados, manter postura profissional e respeitosa com membros, parceiros e público externo, e zelar pelo bom uso dos recursos coletivos (financeiros, materiais e informacionais).

7.3. Responsabilidades do Voluntário

As responsabilidades incluem entregar relatórios ou materiais dentro dos prazos definidos, liderar ou apoiar projetos, eventos ou comissões conforme designação, representar oficialmente a AIESC quando delegado, acompanhar e reportar avanços das iniciativas sob sua liderança, contribuir com ideias e soluções práticas, engajar-se em grupos de estudo sobre CX e CS, e criar e disseminar conteúdos relevantes que promovam a missão da AIESC.

7.4. Da Presença e do Compromisso

A AIESC valoriza imensamente o tempo e a dedicação de cada voluntário, pois acreditamos que a presença e a participação ativa são fundamentais para quem deseja verdadeiramente fazer a diferença. O engajamento contínuo nos fóruns e reuniões fortalece nossa comunidade e impulsiona nossos projetos.

Entendemos que imprevistos acontecem. No entanto, para mantermos a coesão e o andamento das atividades, a ausência não justificada em 3 (três) encontros consecutivos será compreendida como um desinteresse em continuar no projeto. Nesse caso, de forma a honrar o compromisso com a fila de espera, a vaga será automaticamente cedida ao

próximo candidato interessado. Esta medida visa garantir que as oportunidades sejam aproveitadas por aqueles que estão prontos para contribuir ativamente com nossa missão.

8. DAS BOAS PRÁTICAS DO VOLUNTÁRIO

Conforme a Cartilha de Boas Práticas dos Voluntários AIESC, todo voluntário deve observar as seguintes orientações de conduta:

BOA PRÁTICA	DESCRIÇÃO
Comprometimento com a Missão	Atuar sempre alinhado ao propósito da AIESC de fortalecer a experiência e o sucesso do cliente com ética, inovação e profissionalismo.
Pontualidade e Assiduidade	Cumprir horários de reuniões e prazos de entregas, mantendo presença ativa e constante.
Comunicação Clara e Respeitosa	Manter diálogo aberto, respeitoso e construtivo com outros voluntários, diretores e conselheiros.
Responsabilidade nas Entregas	Assumir tarefas com compromisso, garantindo a qualidade e o cumprimento dos prazos definidos.
Sigilo e Confidencialidade	Preservar informações estratégicas e internas da AIESC, respeitando a governança.
Uso Ético de Recursos	Utilizar materiais, documentos e dados da AIESC de forma responsável, evitando desperdício ou usos pessoais.
Colaboração e Cooperação	Atuar de forma integrada com equipes e comissões, contribuindo para o ambiente colaborativo.
Zelo pela Imagem da AIESC	Representar a instituição com integridade e postura profissional em eventos, reuniões ou redes sociais.
Busca Contínua por Aprendizado	Atualizar-se sobre as metodologias e práticas (CX, CS, CC, Relacionamento) que estão sob a guarda da AIESC, aplicando-as no dia a dia.
Vivência dos Valores e Inegociáveis	Praticar os valores centrais: apartidarismo, inclusão, compromisso com a entrega, colaboração, conhecimento compartilhado e centralidade nas pessoas.

9. DAS ETAPAS DO PROCESSO DE VOLUNTÁRIADO

O processo seletivo será composto pelas seguintes etapas, de caráter eliminatório e classificatório:

ETAPA	DESCRIÇÃO
1. Inscrição	Preenchimento do formulário eletrônico disponível no site oficial da AIESC.
2. Análise de Interesse	Avaliação do perfil do VOLUNTÁRIO, área de interesse e enquadramento nas vagas em aberto.
3. Entrevista	Apresentação das frentes de atuação e entrevista individual. Será convocado para a entrevista o dobro do número de candidatos em relação ao número de vagas ofertadas.
4. Resultado Final	Divulgação dos candidatos aprovados para vagas imediatas e cadastro de reserva.

10. DO CRONOGRAMA

EVENTO	DATA
Período de Inscrições	01/09/2026 – 30/09/2026
Análise de Interesse e Enquadramento	08/09/2026 – 30/09/2026
Convocação para Entrevistas	A partir de 08/09/2026
Período de Entrevistas	08/04/2026 a 30/09/2026
Divulgação do Resultado Final	A partir 17/09/2026
Assinatura do Termo de Adesão	A partir de 24/04/2026
Início do Onboarding	A partir de 24/04/2026

O período de inscrições poderá ser encerrado antes ou após a data prevista, conforme o preenchimento das vagas.

11. DA INSCRIÇÃO

11.1. Para inscrever-se, o candidato deverá ter o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, das quais não poderá alegar desconhecimento em nenhuma hipótese.

11.2. A inscrição deverá ser realizada exclusivamente por meio do formulário eletrônico disponibilizado no portal oficial da AIESC (https://www.aiesc.org), dentro do período estipulado no cronograma.

11.3. Não será cobrada taxa de inscrição, pois trata-se de uma atividade voluntária.

11.4. O candidato somente poderá se inscrever para 1 (uma) área temática específica. Contudo, poderá ser convocado para atuar em outra comissão, se habilitado, caso não haja interessados no cadastro de reserva.

11.5. Será considerado efetivamente inscrito o candidato que, após ter realizado o preenchimento dos formulários de inscrição conforme este Edital, tiver sua inscrição homologada pela Presidência da AIESC e for assim divulgado como candidato eleito para o voluntariado no portal da Associação.

12. DO ONBOARDING DO VOLUNTÁRIO

12.1. Os candidatos aprovados passarão pelo processo de integração institucional (onboarding), que compreende as seguintes atividades:

ETAPA DO ONBOARDING	DESCRIÇÃO
E-mail de Boas-Vindas	Recebimento de comunicação oficial com orientações iniciais.
Reunião de Integração Institucional	Apresentação da estrutura organizacional, valores, inegociáveis e cultura da AIESC.
Ingresso nos Canais Oficiais	Orientações para acesso aos canais de comunicação da AIESC.
Reunião com a Comissão	Primeiro encontro com a equipe da comissão designada.
Cronograma e Entregas	Recebimento do cronograma de atividades e entregas da área.

Início das Atividades	Execução das primeiras tarefas na comissão.

13. DO RESULTADO FINAL E DA HOMOLOGAÇÃO

13.1. O resultado final será divulgado individualmente para cada candidato por meio do e-mail cadastrado na inscrição.

13.2. O resultado final do Processo Seletivo será homologado pela Presidência da AIESC e publicado no site da Associação, no endereço eletrônico https://www.aiesc.com.br.

13.3. Os candidatos convocados para a entrevista que não forem classificados dentro do número de vagas imediatas ficarão como cadastro de reserva por 3 meses, sendo convocados conforme posterior necessidade da AIESC durante a validade deste Edital. Após tal período, será aberto novo edital.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. A inscrição do candidato implica na aceitação integral das normas contidas neste Edital, no Manual do Novo Voluntário e na Cartilha de Boas Práticas dos Voluntários AIESC.

14.2. Os casos omissos neste Edital serão resolvidos pela Diretoria Executiva da AIESC, com apoio do Conselho de Ética e Jurídico, quando necessário.

14.3. A AIESC reserva-se o direito de alterar as datas e condições deste Edital, mediante publicação prévia nos canais oficiais de comunicação.

14.4. O descumprimento reiterado das boas práticas, dos deveres ou das responsabilidades previstas neste Edital e nos documentos de referência poderá acarretar o desligamento do voluntário, após análise pela Diretoria competente.

14.5. Eventuais impugnações a este Edital deverão ser encaminhadas ao e-mail contato@aiesc.com.br, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a sua publicação.

Brasília/DF, 11 de março de 2026.

Membros Responsáveis por este Edital:

- **Euriale Voidela**

Presidência - AIESC

- **Marden Chaves**

Vice-Presidente - AIESC

- **Valeria Dacanal**

Diretora de Voluntários - AIESC

Referências

- AIESC. Manual do Novo Voluntário — AIESC Brasil. 2026.
- AIESC. Cartilha de Boas Práticas dos Voluntários AIESC. 2026.
- BRASIL. Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 fev. 1998.
- BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, e dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 21 dez. 1999.
- BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048 e nº 10.098. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 dez. 2004.