

**Edital 183/2024 – Processo Seletivo Interno**  
**Cargo: Assistente de SAC para o Hospital Santa Marcelina de Itaquera**

**Objetivos do Processo Seletivo**

- Valorização Profissional.

**Informações sobre o Processo Seletivo**

- Os candidatos aprovados deverão ter exame médico com parecer de apto para o cargo.
- Durante e após o processo seletivo é esperado que os candidatos mantenham atitudes condizentes com os valores, preceitos éticos e de convivência institucionais e com as exigências para o cargo.
- Candidato Interno que atua no Hospital Santa Marcelina Itaquera e apresenta os requisitos exigidos, podem participar do processo seletivo desde que o salário atual não seja igual ou acima da remuneração do cargo de Assistente de SAC.
- Os candidatos serão convocados de acordo com o seu perfil de competência alinhado à vaga disponível.
- Os candidatos aprovados permanecerão em Cadastro Reserva por 12 meses contados a partir da data de publicação do resultado. Terão duas oportunidades de análise de vaga e havendo recusa em ambas, serão excluídos do Cadastro Reserva.

**Dados da vaga**

- Remuneração: R\$ 2.900,00 (Após o período de experiência haverá ajuste de 7%).
- Benefícios: Vale transporte, Vale alimentação e Refeição no Local.
- Carga Horária Mensal: 220h.

**Principais atribuições**

- Atender o cliente interno e externo.
- Esclarecer o usuário sobre dúvidas dos serviços prestados na Instituição.
- Digitar e encaminhar elogios e reclamações aos setores responsáveis e cobrar as providências.
- Monitorar as manifestações, quanto ao prazo de conclusão determinado junto ao cliente.
- Emitir relatório das manifestações consolidadas.
- Direcionar o relatório ao Líder do SAC para análise.
- Receber o retorno das áreas envolvidas, enviar resposta ao usuário, dar baixa no sistema e arquivar.
- Tabular as pesquisas de satisfação preenchidas pelos usuários.
- Realizar relatório de indicadores mensais através das pesquisas de satisfação.
- Registrar comentários que são feitos por usuários e colaboradores, através da pesquisa de satisfação.
- Emitir relatórios em geral pertinentes ao departamento conforme solicitação. Atender as demais demandas do processo de trabalho, conforme políticas, protocolos, manuais, normativas e regimentos institucionais.

**Requisitos exigidos para participação neste Processo Seletivo**

- Ensino Superior cursando em Administração ou áreas correlatas a partir do 3º semestre em Instituição de Ensino reconhecida pelo MEC.
- Não ter participado de processo seletivo nos últimos 06 meses.
- Contrato de trabalho ativo e ininterrupto (exceto licença maternidade) há no mínimo 12 meses no Hospital Santa Marcelina de Itaquera.
- Não possuir medidas disciplinares nos últimos 12 meses.
- Avaliação de Desempenho: Ter a média da pontuação pelo avaliador mínima de 80 (formulário antigo) ou todas as competências avaliadas pelo líder como S.E. ou D.E. (formulário novo).
- Não será permitida a inscrição de colaboradores em afastamento médico, período gestacional ou licença maternidade;

- Não possuir restrições emitidas pela Medicina do Trabalho que alterem o perfil de competências requerido para o cargo;
- Não ter férias pendentes na data da promoção;
- Não ter banco de horas na data da promoção;
- Ter liberação do gestor na data da promoção que será proposta pela Movimentação de Pessoas;
- Todos os requisitos deverão manter-se até a data da promoção.

#### **Etapas do Processo de Avaliação: todas eliminatórias e classificatórias**

- Análise do currículo e da inscrição.
- Entrevista em Grupo com Seleção de Pessoas e Gestor da Área.

Observação: em todas as etapas, o candidato deverá comparecer com documento de identificação.

#### **Cronograma**

Divulgação do Edital: 23/08/2024

Inscrições candidatos internos: Cadastrar o currículo clicando [AQUI](#) no período de 23/08/2024 a 27/08/2024, no último dia até as 12h00, e aguardar o recebimento do e-mail solicitando a documentação abaixo que deverá ser encaminhada no mesmo período:

- Ficha de Indicação pelo Gestor, assinado e carimbado pelo Gestor imediato.
- Diploma de Formação Superior em Administração ou áreas correlatas em Instituição de Ensino reconhecida pelo MEC.
- Última Avaliação de Desempenho, com data e assinatura do Gestor imediato.

**Ressaltamos que a responsabilidade no envio de todos os documentos é do candidato sendo ele total responsável pela conferência e envio dentro do prazo, mediante ao não encaminhamento de um dos itens acima exigidos, automaticamente terá a sua inscrição indeferida.**

Divulgação do Resultado Final desse processo seletivo: 10/09/2024, até às 17h00.

A divulgação ocorrerá no site institucional, contendo o número do CPF (Cadastro de Pessoa Física) dos candidatos aprovados.

Site institucional: [www.santamarcelina.org](http://www.santamarcelina.org).