

Instituto do Coração HCFMUSP – Fundação Zerbini	MOD – 01.02.02	
Serviço de Gestão do Fator Humano - Recrutamento e Seleção DIVULGAÇÃO	PROC. Nº 1049/14	
	Rev. 02	Pág.1/2

**PROCESSO SELETIVO Nº 1049/14**  
**OPERADOR DE TELEATENDIMENTO**  
**Lotação: Call Center**

⇒ **DESCRIÇÃO SUMÁRIA:**

Agendar exames e consultas, de acordo com os procedimentos definidos na área e dentro do padrão de qualidade especificado, realizando o call back para melhor aproveitamento das vagas disponibilizadas pela Instituição.

⇒ **PRÉ - REQUISITOS:**

- Ensino Médio completo;
- Habilidade com atendimento telefônico e pessoal, boa dicção e fluência verbal;
- Conhecimentos de Informática (Office e ferramentas de busca na internet);
- Desejável: conhecimentos na área da saúde;
- Disponibilidade para atuar 30 horas semanais, conforme escala.

⇒ **ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO:**

- Inscrição: Via internet, preencher o formulário online [AQUI](#), disponível no site do InCor, [www.incor.usp.br](http://www.incor.usp.br);

Período: 20/10/2014 (a partir das 9h) a 24/10/2014 (até 16h).

- Avaliação Curricular: Eliminatória - A continuidade do candidato no processo seletivo será definida após avaliação curricular;
- Prova Escrita: Eliminatória - Serão considerados aprovados os candidatos que obtiverem nota igual ou maior que 60 pontos (numa escala de 0 a 100) nesta etapa. Peso 1.
- Dinâmica de Grupo / Entrevista: Eliminatória - Serão considerados aprovados, para fim de classificação, os candidatos que obtiverem nota maior ou igual a 60 pontos (numa escala de 0 a 100) nesta etapa. Peso 1.
- Critério de Classificação: Serão considerados classificados os candidatos que obtiverem MÉDIA [(Prova Escrita + Dinâmica/Entrevista) /2] igual ou superior a 60.

**SALÁRIO: R\$ 1302,37 + BENEFÍCIOS: VT, VR (R\$ 240,00) e VA (R\$ 93,47)**

Instituto do Coração HCFMUSP – Fundação Zerbini	MOD – 01.02.02	
Serviço de Gestão do Fator Humano - Recrutamento e Seleção DIVULGAÇÃO	PROC. Nº 1049/14	
	Rev. 02	Pág.2/2

⇒ **ORIENTAÇÕES GERAIS:**

- Para **inscrição** é necessário seguir as orientações descritas nesta divulgação. Só serão aceitas inscrições realizadas pela site do InCor, no período definido.
- O candidato será **responsável** por acompanhar o desdobramento do Processo Seletivo, consultando o site do InCor na área “Processos Seletivos” no campo “Em andamento / Convocações Processos Seletivos”.
- A divulgação do resultado da Avaliação Curricular e convocação para realização da Prova Escrita, será feita pelo site do InCor (www.incor.usp.br), no dia **04/11/2014**, a partir das 14h.
- A realização da prova escrita está prevista para o dia **06/11/2014**.
- No dia da Prova Escrita, os candidatos convocados, deverão entregar, para a Banca Examinadora, a comprovação dos **Pré-Requisitos** (Currículo com, a cópia simples, comprovação dos pré-requisitos discriminados). A não apresentação implicará na exclusão da inscrição do candidato no referido Processo Seletivo.
- Em caso de igualdade de classificação, serão utilizados, sucessivamente, os seguintes critérios de desempate: Maior idade, maior nota na Dinâmica de Grupo / Entrevista, maior nota na Prova Escrita, maior número de filhos; For casado.
- Os **requisitos desejáveis** (quando presentes) serão considerados na avaliação, porém, sua ausência não veta a participação do candidato no processo Seletivo.
- O referido processo seletivo terá prazo de validade de um ano, podendo ser prorrogado por mais um ano a critério do Presidente da Banca Examinadora.

⇒ **PROGRAMA:**

- Português;
- Matemática;
- Informática.