

| | | |
|--|------------------|---------|
| Instituto do Coração HCFMUSP – Fundação Zerbini | MOD – 01.02.02 | |
| Serviço de Gestão do Fator Humano – Recrutamento e Seleção DIVULGAÇÃO | PROC. Nº 1228/19 | Rev. 02 |
| | | Pág.1/2 |

PROCESSO SELETIVO Nº 1228/19

OPERADOR DE TELEATENDIMENTO

Lotação: Call Center

⇒ **DESCRIÇÃO SUMÁRIA:**

Agendar exames e consultas de pacientes particular e convênio, de acordo com os procedimentos definidos na área e dentro do padrão de qualidade especificado; informar sobre preparo de exames, cobertura de planos de saúde, e serviços oferecidos pela instituição (por telefone e presencialmente); realizar o call back para melhor aproveitamento das vagas disponibilizadas pela Instituição, dentre outras atividades da área.

⇒ **PRÉ - REQUISITOS:**

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

⇒ **ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO:**

- Inscrição: Preencher o formulário on-line, no período de **12/12/2019 (a partir das 10h) a 16/12/2019 (até 16h)**, disponível [AQUI](http://www.incor.usp.br) – www.incor.usp.br.
- Avaliação Curricular: Eliminatória - A continuidade do candidato no processo seletivo será definida após avaliação curricular, realizada pela Banca Examinadora;
- 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.

| | | |
|--|------------------|---------|
| Instituto do Coração HCFMUSP – Fundação Zerbini | MOD – 01.02.02 | |
| Serviço de Gestão do Fator Humano – Recrutamento e Seleção DIVULGAÇÃO | PROC. Nº 1228/19 | |
| | Rev. 02 | Pág.2/2 |

SALÁRIO: R\$ 1659,33

BENEFÍCIOS: Vale Transporte, VR (R\$ 360,00) e VA (R\$ 121,26)

⇒ **ORIENTAÇÕES GERAIS:**

- Para inscrição é necessário seguir as orientações descritas nesta divulgação. Só serão aceitas inscrições realizadas, pelo site do InCor, no período estipulado.
- 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”.
- 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 **23/12/2019**, a partir das **16h**.
- A **Prova Escrita** está prevista para o dia **06/01/2020**.
- No dia da Prova Escrita, os candidatos convocados, deverão entregar para a Banca Examinadora, a comprovação dos Pré-Requisitos (Currículo + cópia do diploma, histórico, ou declaração de conclusão do Ensino Médio + experiência profissional (Carteira de Trabalho – Página da foto, verso e registro ou Declaração do Empregador)).
- A comprovação dos Pré-requisitos declarados é obrigatória para participação no Processo Seletivo. A não apresentação implicará na exclusão da inscrição do candidato em qualquer uma das etapas do referido Processo Seletivo.
- Em caso de igualdade de classificação, serão utilizados, sucessivamente, os seguintes critérios de desempate: Maior idade; maior nota na prova escrita; maior nota na entrevista; maior número de filhos; for casado.
- Em todas as Etapas do Processo Seletivo o candidato deverá comparecer munido da Cédula de Identidade ou outro Documento Oficial com foto, para identificação (original). A não apresentação implicará no impedimento da participação.
- O referido processo seletivo terá prazo de validade de um ano, podendo ser prorrogado por igual período, a critério do Presidente da Banca Examinadora.

⇒ **PROGRAMA:**

- Português;
- Matemática;
- Informática.