

CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO

PROCESSO SELETIVO PARA OPERADOR DE TELEMARKETING

SORRI-BAURU – JANEIRO 2021

A SORRI – BAURU, por meio de sua Diretoria Executiva convoca os interessados a participar do processo seletivo para a contratação de **Operador de telemarketing**. Este processo seletivo destina-se a 1 vaga mais cadastro reserva para provimento de vagas que possam surgir no prazo de seis (6) meses, podendo sua validade ser prorrogada por iguais períodos.

| Vaga | Jornada de trabalho | Salário |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 1 vaga + Cadastro reserva | 30 horas/semanais | R\$ 1.220,58 + comissão |

I. Pré-requisitos:

- Idade mínima 18 anos;
- Ensino médio completo;
- Estar em dia com suas obrigações civis e militares;
- Conhecimento básico de informática (Pacote Office e navegação na Internet);
- Residir em Bauru à época da contratação.

II. Conhecimentos e experiências desejados:

Rotinas de telemarketing relacionadas às atribuições do cargo, conhecimentos básicos de gramática, matemática e informática (pacote Office, navegação na internet e facilidade para aprender lidar com programas específicos).

III. Competências desejadas:

Habilidade para trabalhar em equipe; Ética e sigilo profissional; Motivação, agilidade e iniciativa; Facilidade de comunicação; Capacidade de organização e responsabilidade.

IV. Atribuições do cargo:

Atua como profissional de telemarketing ativo, prestando serviços técnicos especializados em tele atendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados com a finalidade de captar e reter contribuintes e arrecadar fundos para a instituição. Realiza ligações, registra informações, detalha forma de pagamento, monitora confirmação de pagamentos, entre outras atividades.

V. Das Inscrições:

Avenida Nações Unidas, 53-40, Pres. Geisel, Bauru, São Paulo | Fone: (14) 4009-1000
www.sorribauru.com.br | www.facebook.com/SORRIBAURU | contato@sorribauru.com.br

CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO

A inscrição do candidato implicará no conhecimento e na aceitação das normas e condições estabelecidas neste edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

1. **Local, Data e Horário:** As inscrições deverão ser realizadas no período de **06 e 07 de janeiro de 2021**, as inscrições serão **on-line**, o candidato deverá preencher a Ficha de Inscrição e efetuar o pagamento da taxa por meio de link disponibilizado para esse processo seletivo no site www.sorribauru.com.br em “Processos Seletivos”. Referente ao pagamento, no campo “Informe seus dados pessoais” deverá conter o nome do inscrito no processo seletivo. As inscrições deverão ser realizadas até às **23h59m (horário de Brasília) do dia 07 de janeiro de 2021**. Não serão aceitas as inscrições enviadas após a data e horário acima.

2. A taxa de inscrição é de: R\$ 20,00 (vinte reais).

3. A inscrição do candidato somente será validada após a sua efetivação nos termos indicados neste edital. **Caso não sejam observados tais procedimentos, o candidato ficará impossibilitado de realizar a prova, não tendo direito à restituição dos valores recolhidos a título de taxa de inscrição.** Ao candidato será atribuída total responsabilidade pelo correto preenchimento do Formulário de Inscrição.

VI. Do Processo Seletivo:

- O Processo seletivo será composto por três etapas, sendo: (1) Prova Escrita, (2) Entrevista e (3) Pontuação de currículo, conforme o quadro abaixo:

| Etapas | Descrição | Metodologia | Valor | Valor Total | Pontuação Mínima Exigida | Peso na Nota Final |
|--------|----------------------|---|----------------------------------|-------------|--|--------------------|
| 1ª | Prova Escrita | Prova Objetiva: 16 questões objetivas Prova Dissertativa: 2 questões dissertativas | 0,5 ponto cada 1,0 ponto cada | 10 pontos | 5 pontos na Prova objetiva e 1 ponto na Prova dissertativa | 1 |
| 2ª | Entrevista | Pontuação segundo critérios específicos | 10 pontos | 10 pontos | 7 pontos | 1 |
| 3ª | Análise de Currículo | Pontuação segundo critérios especificados | 10 pontos | 10 pontos | ---- | 1 |

CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO

2. A Prova Escrita e a Entrevista terão caráter **ELIMINATÓRIO** e **CLASSIFICATÓRIO** e a Análise de Currículo terá caráter **CLASSIFICATÓRIO**;

3. Será **ELIMINADO** o candidato que obtiver menos que 6,0 (seis) pontos na Prova Escrita e/ou menos que 7,0 (sete) pontos na Entrevista.

4. A relação das notas dos APROVADOS e CLASSIFICADOS, em todas as etapas do processo seletivo, será disponibilizada no site www.sorribauru.com.br, bem como as CONVOCAÇÕES para todas as etapas do mesmo, sendo de inteira responsabilidade do candidato a busca de informações sobre as mesmas.

VII. Da Prova Escrita.

A Prova Escrita será realizada no dia 13 de janeiro de 2021 na sede da SORRI-BAURU às 18h00min com duração máxima de 2 horas.

2 - O candidato deverá chegar quinze (15) minutos antes do início da prova, portando caneta esferográfica preta ou azul, lápis preto, borracha e documento de identificação original com foto.

3 - A Prova Escrita/Prática versará sobre os conhecimentos e competências desejadas e necessárias ao desempenho das atribuições do cargo, conforme descrito nos itens II e III;

VIII. Da Entrevista:

1.A entrevista será realizada em data a ser definida, sendo os candidatos convocados por meio de publicação no site www.sorribauru.com.br, link “Processos Seletivos”;

2. Serão convocados para entrevista os 10 primeiros classificados na prova escrita. Havendo empate no 10º lugar, serão convocados todos os candidatos com a mesma nota, em primeira chamada.

3.Será ELIMINADO o candidato que obtiver menos que sete (7) pontos na Entrevista.

IX. Da Pontuação do Currículo:

Valendo 10 pontos, de caráter classificatório, no qual serão considerados os fatores indicados abaixo, **desde que ocorridos nos últimos 5 anos.**

A) Experiência profissional comprovada na área (MÁXIMO 5 PONTOS)

De 6 meses a 1 (um) ano incompleto – 1 ponto;

De 1 (um) a 2 (dois) anos – 2 pontos;

De 2 (dois) a 3(três) anos – 3 pontos;

De 3 (três) a 5 (cinco) anos – 5 pontos.

CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO

B) Cursos/palestras/aprimoramentos ou aperfeiçoamentos de interesse para a função, (MÁXIMO 5 PONTOS)

Carga horária de 4 a 8 horas – 0,5 pontos cada;

Carga horária de 9 a 15 horas – 1,0 pontos cada;

Carga horária de 16 a 30 horas – 2,0 pontos cada;

Carga horária superior a 30 horas – 3,0 pontos cada.

X. Da entrega do Currículo:

1. Os currículos deverão ser entregues na SORRI-BAURU *no dia da Entrevista, impreterivelmente.*

2. A apresentação do Currículo deverá seguir o modelo abaixo:

| |
|--|
| NOME: |
| ESTADO CIVIL: |
| ENDEREÇO / TELEFONE: |
| E-mail: |
| CARGO PRETENDIDO: |
| FORMAÇÃO PROFISSIONAL: |
| EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: |
| PARTICIPAÇÃO EM CURSOS, PALESTRAS, CONGRESSOS: |

3. Deverão ser anexadas cópias dos certificados e/ou documentos comprobatórios de todas as atividades relacionadas no currículo, de acordo com os fatores de avaliação indicados, sendo imprescindíveis as datas de início e fim das atividades realizadas, bem como a carga horária dos cursos, aperfeiçoamentos, especializações e aprimoramentos, publicações e apresentações de trabalhos em eventos da área.

4. Não serão considerados os itens não comprovados na forma descrita, incluindo a experiência profissional.

XI. Do Critério de Desempate:

Na hipótese de igualdade de nota final, terá preferência o candidato com:

1 - Maior nota na prova escrita;

2 - Maior nota na entrevista;

4 - Maior nota no currículo.

CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO

XII. Do Exame Médico Admissional:

Para admissão o candidato aprovado deverá se submeter à prévia inspeção médica, que tem caráter ELIMINATÓRIO. Somente será contratado o candidato que for julgado apto física e mentalmente para o exercício das atividades e atribuições do cargo.

XIII. Dos Recursos:

O candidato poderá apresentar recurso quanto ao Processo Seletivo no prazo de até dois (2) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao da publicação no site. Os recursos, devidamente fundamentados e dirigidos à Diretoria Executiva da SORRI-BAURU, deverão ser entregues pelo candidato ou seu procurador no Setor de Recursos Humanos. Não serão aceitos recursos interpostos por telefone, fax-símile, telex, telegrama e Internet. Somente serão apreciados os recursos interpostos dentro do prazo, com indicação do nome do processo seletivo, nome do candidato e assinatura. A instituição responderá aos recursos recebidos no prazo de até 10 (dez) dias úteis à sua entrega. Os pontos relativos às questões eventualmente anuladas serão atribuídos a todos os candidatos presentes na prova escrita.

XIV. Das Disposições Finais:

A inexistência das afirmativas, irregularidades de documentos ou outras ocorrências constatadas no decorrer do processo, ainda que verificadas posteriormente, acarretarão na perda dos direitos decorrentes do processo seletivo. Os atos relativos ao Processo seletivo serão disponibilizados no site da SORRI-BAURU, endereço: www.sorribauru.com.br e no Setor de Recursos Humanos, não se aceitando justificativa para o desconhecimento dos prazos neles assinalados.

Perderá os direitos decorrentes do processo seletivo o candidato que:

- 1) Não comparecer na data, horário e local estabelecidos na convocação;
- 2) Obter nota inferior ao mínimo exigido em qualquer etapa do Processo Seletivo, excetuando-se na Análise do Currículo.
- 3) Não aceitar as condições e horário estabelecidas para exercício do cargo;
- 4) Recusar a vaga (Será excluído do cadastro sendo o fato formalizado através de termo de desistência via e-mail);
- 5) Não responder ao contato/e-mail de proposta de contratação em até 24 horas;
- 6) Não comprovar os pré-requisitos estabelecidos;
- 7) Não for aprovado no exame médico admissional;
- 8) Não assumir a vaga no prazo estipulado pela SORRI-BAURU, por quaisquer motivos, quando da convocação para este fim.

CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO

OBS: O USO DE MÁSCARA É OBRIGATÓRIO PARA LIBERAÇÃO DA ENTRADA NA INSTITUIÇÃO.

Bauru, 05 de janeiro de 2021.

Maria Elisabete Nardi

Diretora executiva