



FORM-GP-03 Rev. 01 Emissão: 12/11/2019	DIVULGAÇÃO PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO - Nº 61 / 2021	
---	--	---

DESCRIÇÃO DO PERFIL A SER SELECIONADO	
Cargo	Assistente de Ouvidoria
Local de trabalho	Hospital Florianópolis - Ouvidoria
Horário de trabalho	08h as 18h de segunda a quinta – 08h as 17h sexta-feira
Principais funções	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer escuta qualificada com objetivo de prestar atendimento eficaz e resolutivo; • Prestar assistências no desenvolvimento das ações através das demandas espontâneas, atendimento presencial, captação de registros das caixas coletoras de opinião e e-mail, busca ativa aos pacientes / familiares e/ou acompanhantes permitindo conhecer as necessidades e expectativas do cliente; • Registrar, encaminhar, orientar, acompanhar as demandas de manifestações e dar as devolutivas das respostas ao cidadão, com o objetivo de propiciar uma resolução adequada aos problemas apresentados; • Acompanhar o andamento das ações corretivas observadas pelas áreas a fim de atender a resolução de demandas; • Cobrar respostas dos setores a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor os eventuais descumprimentos; • Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos; • Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados para acompanhamento do desempenho do setor; • Aplicar pesquisas para aferir o grau de satisfação do cliente

FORM-GP-03 Rev. 01 Emissão: 12/11/2019	DIVULGAÇÃO PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO - Nº 61 / 2021	
---	--	---

Processo Seletivo	Os aprovados no processo seletivo ficarão em cadastro reserva para serem chamados no período de seis meses.
Benefícios	Refeição no local, vale transporte, estacionamento, folga de aniversário, convênio com o SESC e UNIMED;
Requisitos necessários	<ul style="list-style-type: none"> • Cursando Nível Superior em Serviço Social, administração ou áreas afins; • Experiência mínima de 06 meses em áreas de atendimentos aos clientes; • Relacionar-se bem com as pessoas; de estabelecer boa comunicação e manter postura profissional adequada, com integridade, educação e respeito ao próximo, seja nas relações com os(as) cidadãos(ãs) ou com os demais setores internos e externos da instituição. • Dispor de habilidades de articulação e interlocução interna e externa, habilidades para administração de conflitos, análise crítica, assertividade, bom senso, postura ética e proativa, capacidade de participação, comprometimento, habilidade na comunicação verbal e escrita, cordialidade e organização. • Conhecimento e experiência em pacote Office (Excel, Word, Power Point e Outlook).
Requisitos desejáveis	Disponibilidade de horário, facilidade para trabalhar em equipe, postura profissional, comprometimento e ética.

CRONOGRAMA PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO	
Abertura do processo	01/07/2021
Prazo para envio do currículo	02/07/2021 a 09/07/2021
Prova	12/07/2021
Entrevista	14/07/2021
Finalização do processo	15/07/2021

O currículo deve ser enviado para o email: selecao.hf@imas.net.br. No título do email deve constar o nome do cargo/vaga.

Após a triagem dos currículos, entraremos em contato com os aprovados para entrevista. O HF não se responsabiliza por problemas ocorridos durante o envio dos currículos, acarretando o não recebimento pelo Setor de Gestão de Pessoas.