


FORM-GP-18 Rev. 00 Emissão: 12/11/2019	DIVULGAÇÃO PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO - Nº 85/ 2022	
---	---	---

DESCRIÇÃO DO PERFIL A SER SELECIONADO	
Cargo	Assistente de Ouvidoria
Local de trabalho	Hospital Florianópolis
Horário de trabalho	Segunda a Quinta 08h as 18h – Sexta-feira 08h as 17h.
Principais funções	<p style="text-align: center;">Atividades Desenvolvidas:</p> <p style="text-align: center;">Estabelecer escuta qualificada, prestando assistência e atendimentos presenciais e por telefone;</p> <p style="text-align: center;">Realizar captação de registros das caixas coletoras de opinião e e-mails; Promover a adoção de mediação entre o usuário e o Hospital; Realizar visitas diárias nas unidades de internação para escuta proativa dos pacientes beira-leito, para pesquisas de satisfação e registros de manifestações;</p> <p style="text-align: center;">Registrar, encaminhar, orientar, acompanhar as demandas, e cobrar as respostas das manifestações, dando as devolutivas das respostas ao cidadão; Acionar os serviços competentes para a solução de problemas identificados; Acompanhar o andamento das ações corretivas observadas pelas áreas a fim de atender a resolução de demandas;</p> <p style="text-align: center;">Aplicar pesquisas de Satisfação nas unidades para aferir o grau de satisfação do cliente;</p> <p style="text-align: center;">Cumprir com as metas qualitativas e quantitativas do setor; 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, gerando os indicadores do setor.</p>
Benefícios	Refeição no local, vale transporte, estacionamento, folga de aniversário, convênio com o SESC e UNIMED;
Requisitos necessários	Domínio mínimo do pacote Office (ex. Excel, Word, Outlook, etc.) Ensino Superior Cursando: Administração, Serviço Social ou Psicologia. Experiência mínima: 1 ano

FORM-GP-18 Rev. 00 Emissão: 12/11/2019	DIVULGAÇÃO PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO - Nº 85/ 2022	
---	---	---

	Capacitação em atendimentos ao Público. Foco no cliente. Prevenção e Solução de Problemas.
Requisitos desejáveis	Atenção, comunicação, Organização, postura profissional, ética, cooperação, relacionamento e comprometimento. Resolução de Conflitos. Habilidades interpessoais. Equilíbrio Emocional

CRONOGRAMA PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO	
Abertura do processo	08/04/2022
Prazo para envio do currículo	08/04/2022 a 15/04/2022
Entrevista	18/04 a 19/04
Finalização do processo	20/04/2022

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

O HF não se responsabiliza por problemas ocorridos durante o envio dos currículos, acarretando o não recebimento pelo Setor de Gestão de Pessoas.