


<b>DESCRIÇÃO DO PERFIL A SER SELECIONADO</b>	
<b>Cargo</b>	Assistente de Ouvidoria
<b>Local de trabalho</b>	Hospital Florianópolis
<b>Horário de trabalho</b>	Segunda a Quinta 08h as 18h – Sexta-feira 08h as 17h.
<b>Principais funções</b>	<p>Atividades Desenvolvidas:</p> <p>Estabelecer escuta qualificada, prestando assistência e atendimentos presenciais e por telefone;</p> <p>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>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>Aplicar pesquisas de Satisfação nas unidades para aferir o grau de satisfação do cliente;</p> <p>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>
<b>Benefícios</b>	Refeição no local, vale transporte, estacionamento, folga de aniversário, convênio com o SESC
<b>Requisitos necessários</b>	Domínio mínimo do pacote Office (ex. Excel, Word, Outlook, etc.) Ensino Superior Cursando: Administração, Serviço Social ou Psicologia. Experiência mínima: 1 ano

<b>FORM-GP-18</b> Rev. 00 Emissão: 12/11/2019	<b>DIVULGAÇÃO PROCESSO SELETIVO          SIMPLIFICADO - Nº 123/2022</b>	
---	---	---

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

<b>CRONOGRAMA PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO</b>	
<b>Abertura do processo</b>	01/11/2022
<b>Prazo para envio do currículo</b>	Até 10/11/2022
<b>Entrevista</b>	11/11/2022
<b>Finalização do processo</b>	12/11/2022

O currículo deve ser enviado para o email: [selecaorh.hf@imas.net.br](mailto:selecaorh.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.