

	SANTA MARCELINA CULTURA Edital 823/2024 – Processo Seletivo Interno e Externo	CBO DO CARGO: 142340
---	---	---

Cargo: Analista de Ouvidoria	
Para: Santa Marcelina Cultura	
Objetivo: Captação de Profissionais definidos neste Edital	
Salário Mensal: R\$5.518,57	
Regime: CLT	Carga horária: 44 horas semanais
Benefícios Assistência Médica e Seguro de Vida (gratuitos), Vale Alimentação, Vale Refeição, Vale Transporte (desconto de até 6%) – dentre outros	
Local de Trabalho: Largo General Osório, 147 – Luz	

Objetivos do Processo Seletivo

- Captação de Profissionais alinhados aos requisitos e ao perfil de competências do cargo.
- Valorização Profissional.

Informações sobre o Processo Seletivo

- Será permitida a participação de todos(as) profissionais que atenderem aos requisitos descritos neste Edital;
- Não será permitida a participação de ex-colaboradores(as) desligados(as) pela instituição, ou com desligamento espontâneo, porém com histórico de desídia, ausências, atrasos, insubordinação, baixa produtividade e medidas disciplinares;
- Não será permitida a participação de cônjuges ou parentes de até 3º grau (ascendente/descendente), de Conselheiros e Diretores e demais colaboradores(as);
- Não será permitida a participação de pessoas que tenham relacionamento pessoal e/ou afetivo com colaboradores(as) de cargos superiores, quando houver entre os mesmos, relação de subordinação direta ou indireta, ou caracterizar situação de conflito de interesses das partes relacionadas;
- Durante o processo seletivo, serão excluídos os(as) candidatos(as) com atitudes não condizentes com os valores, preceitos éticos e de convivência institucional e que não apresentarem as exigências para o cargo;
- Os(as) candidatos(as) com vínculo empregatício em outra instituição, que participarem do processo seletivo, deverão optar e manter apenas um vínculo, deverão comprovar o seu desligamento desta outra instituição, antes do término do contrato de experiência;
- Candidatos(as) aprovados(as) permanecerão em cadastro reserva por 01 (um) ano, contados a partir da data de publicação do resultado, tendo 2 (duas) oportunidades de análise de vaga.

Havendo recusa de ambas, ficará exclusivamente a critério da Santa Marcelina Cultura oferecer ao candidato(a) nova oportunidade de análise da vaga;

- Os(as) candidatos(as) serão convocados(as) de acordo com o perfil de competência e localidade, alinhado a vaga disponível;
- Somente será admitido candidato(a) aprovado(a) com parecer de “apto” para o cargo no Exame Admissional;
- O resultado deste processo seletivo será divulgado no site institucional;
- Os(as) candidatos(as) com matrícula ativa nos Grupos Artísticos de Bolsistas da EMESP Tom Jobim, bem como no Atelier de Composição Lírica do Theatro São Pedro e que participarem do processo seletivo, deverão solicitar o cancelamento de sua matrícula como aluno(a) bolsista junto à Secretaria Acadêmica da EMESP Tom Jobim, caso sejam aprovados(as) no referido processo seletivo e convocados(as) para início de suas atividades da Santa Marcelina Cultura.

Requisitos exigidos para participação no Processo Seletivo:

- Ensino Superior Completo em Administração, Psicologia, Assistência Social ou Direito;
- Pacote Office Intermediário;
- Conhecimentos do Código de Defesa do Consumidor;
- Experiência no exercício de atividades de Ouvidoria em organizações públicas e/ou privadas.

Requisitos complementares para candidatos externos:

- Experiência mínima de 06 meses na função ou cargo semelhante, com comprobatório (registro em CTPS ou de documento da Rescisão em que conste cargo e datas).

Requisitos complementares para candidatos internos:

- Ter contrato de trabalho ativo e ininterrupto há no mínimo 1 ano, na Santa Marcelina Cultura;
- Ter experiência de atuação (interna ou externa) na função ou cargo semelhante há no mínimo 6 meses.

Requisitos Desejável para participação no Processo Seletivo:

- Conhecimento no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA);
- Conhecimento na legislação federal, estadual e municipal, aplicáveis à organizações sociais e aos contratos e convênios firmados com as mesmas.

Perfil de Competência Requerido:

- **Técnicas (Conhecimentos/Habilidades):** Conceitos, processos e metodologias institucionais da área, Políticas Públicas (Cultura, Educação e Social), Organização, Trabalho em equipe, Foco em metas e resultados, Mediação e Engenhosidade;
- **Comportamentais (Atitudes):** Comunicação assertiva, controle, Inteligência emocional e Produtividade.

Resumo das principais atividades:

- Receber, registrar, examinar e encaminhar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos alunos, pais e membros da comunidade em geral, relativos às atividades da SMC;
- Encaminhar às áreas internas da SMC as demandas recebidas, acompanhar o atendimento, receber as respostas, registrar, documentar e providenciar o retorno aos interessados;
- Interagir pessoalmente com a Diretoria para exposição do caso relatado, quando pertinente e necessária face à gravidade e/ou complexidade do mesmo;
- Apoiar as áreas internas e interagir com as mesmas visando a solução dos problemas apontados pelos interessados, sem interferir na formulação das respostas a serem enviadas aos interessados;
- Informar à parte interessada, o encaminhamento, soluções ou medidas adotadas pela SMC para sanar possíveis equívocos cometidos, e o tratamento dado às opiniões, recomendações e sugestões recebidas e/ou ações requeridas por parte do mesmo;
- Cooperar com os órgãos públicos competentes quando solicitado, em assuntos relacionados às atividades e à imagem da SMC perante seu público interno e à comunidade, visando preservar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços sociais prestados pela SMC;
- Manter sigilo referente a informações recebidas, seja no âmbito interno, como das demais pessoas interessadas, no exercício de suas atividades profissionais;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério da liderança imediata.

Cronograma:

- Divulgação do Edital: **21/02/2024**.
- Inscrição: [Santa Marcelina Cultura – Trabalhe Conosco](#)

O processo seletivo terá 03 fases, sendo cada etapa de caráter eliminatório:

1. Análise de currículos;
 2. Entrevista com Gestão Estratégica de Pessoas e Redação;
 3. Entrevista com a Liderança e Teste de Excel;
- 1ª fase captação e análise de currículo: **21/02/2024 à 04/03/2024** até às **22:00h**.
 - Divulgação/convocação dos(as) candidatos(as) aprovados(as) para 2ª fase, com determinação do local e horário: **08/03/2024/2024**.
 - Divulgação do resultado dos(as) aprovados(as) na 2ª fase, com determinação do local e horário da realização da 3ª fase: **15/03/2024**.
 - Divulgação do resultado – **Edital 823/2024 – 22/03/2024** Processo Seletivo Interno e Externo em:
[Santa Marcelina Cultura – Trabalhe Conosco](#)