

	SANTA MARCELINA CULTURA Edital 1558/2026 – Processo Seletivo Interno e Externo	CBO DO CARGO: 142340
---	--	---

Cargo: Analista de Ouvidoria Jr	
Para: Santa Marcelina Cultura	
Objetivo: Captação de Profissionais definidos neste Edital	
Salário Mensal: R\$5.039,52	
Regime: CLT	Carga horária: 44 horas semanais
Benefícios Assistência Médica (coparticipação) - Seguro de Vida (gratuito) - Vale Refeição (gratuito) – Vale Alimentação (gratuito) - Vale Transporte (desconto de até 6%).	
Local de Trabalho: Largo General Osório, 147 - Luz, São Paulo - SP, 01213-010	

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/Avançado;
- Conhecimento das leis e normativas aplicáveis às OSCs;
- Experiência mínima de 6 meses na função ou cargo semelhante, demonstrando familiaridade com a gestão do fluxo de trabalho e com as atividades de Ouvidoria em organizações públicas 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.

Onboarding:

- Após a contratação, no primeiro dia de trabalho, o/a novo(a) colaborador(a) deverá participar do onboarding com Gestão Estratégica de Pessoas, a fim de conhecer a Missão, Visão e Valores Institucionais da empresa. Somente após esse momento, estará disponível para assumir as atividades.

Perfil de Competência Requerido:

- **Técnicas (Conhecimentos/Habilidades):** As competências centrais incluem análise e síntese de dados, estrita adesão a normas e confidencialidade, além de organização e gestão de prazos (SLAs). Destacam-se também a comunicação interpessoal, negociação interna, redação estratégica e a produção de indicadores de desempenho (KPIs);
- **Comportamentais (Atitudes):** Postura discreta, resiliente, escuta ativa, excelente capacidade de comunicação escrita e imparcialidade.

Resumo das principais atividades:

- Receber, registrar, examinar e classificar manifestações de alunos(as), pais e membros da comunidade, relativas às atividades dos contratos de gestão administrados pela SMC;
- Encaminhar as demandas recebidas às áreas internas da SMC, realizando o monitoramento das manifestações conforme os prazos estabelecidos (SLA) e interagir com elas visando a solução de problemas;
- Registrar e documentar as demandas, elaborando minutas de resposta aos(às) interessados(as) para validação da Liderança;
- Registrar, documentar e manter atualizado o histórico das manifestações recebidas no SAU;
- Manter atualizados os indicadores e relatórios do SAU;
- Garantir o sigilo absoluto das informações tratadas no SAU, zelando pela privacidade dos envolvidos e pela segurança dos dados institucionais;
- Propor e contribuir com melhorias nos fluxos e processos operacionais do SAU;
- Responsabilizar-se pela organização e preservação do ambiente de trabalho, bem como pela estrutura, materiais e equipamentos, em conformidade com as rotinas de controle vigentes;
- Zelar pela imagem profissional projetada e respeitar a identidade, missão, visão e valores institucionais;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou critério da liderança imediata.

Cronograma:

- Divulgação do Edital: **04/03/2026**.
- Inscrição: [AQUI](#)

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: **04/03/2026 à 11/03/2026** até às **22:00h**.
 - Divulgação/convocação dos(as) candidatos(as) aprovados(as) para 2ª fase, com determinação do local e horário: **18/03/2026**.
 - Divulgação do resultado dos(as) aprovados(as) na 2ª fase, com determinação do local e horário da realização da 3ª fase: **26/03/2026**.
 - Divulgação do resultado – **Edital 1558/2026 – 01/04/2024** Processo Seletivo Interno e Externo em:
[Santa Marcelina Cultura – Trabalhe Conosco](#)