

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

O SISTEMA FIBRA, composto pelas Entidades:

a) **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO DISTRITO FEDERAL - FIBRA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.349.084/0001-73; b) **INSTITUTO EUVALDO LODI - IEL/DF**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.366.849/0001-83, c) **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - DEPARTAMENTO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL - SESI/DF**, inscrito no CNPJ sob o nº 03.803.317/0001-54; d) O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - Departamento Regional do Distrito Federal**, CNPJ nº 03.806.360/0001-73, por meio da **Gerência de Desenvolvimento Organizacional** torna pública a abertura de inscrições para o Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal, para preenchimento da vagas de **ATENDENTE DE CALL CENTER PcD – Nível Médio**.

1. OBJETO

- 1.1. O Processo Seletivo será regido nos termos deste edital pelo SISTEMA FIBRA.
- 1.2. Esse Edital tem por objeto o **recrutamento** e a **seleção** de profissional para preenchimento de vaga de emprego em qualquer uma das Entidades que compõem o **Sistema FIBRA** (SESI, SENAI, FIBRA e IEL) localizado no DF, por meio de **PROCESSO SELETIVO**.
- 1.3. Os candidatos aprovados que **não** comprovarem os pré-requisitos necessários, descritos no item 2, serão desclassificados.
- 1.4. Os candidatos convocados, quando da admissão na entidade, terão direito aos seguintes benefícios: **assistência médica, odontológica, academia e refeição subsidiadas, vale-transporte, auxílio-funeral**.

2. EMPREGO / VAGA / PRÉ-REQUISITOS

Cargo de Nível Médio Valor da Inscrição: R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais)				
Cargo	Modalidade de contratação	Nº de vagas/turno	Do valor do salário	Requisitos mínimos exigidos
Atendente de Call Center - PcD	Mensalista*	04 vagas/ Manhã/Tarde/ Noite	R\$ 1.295,00	▪ Diploma, devidamente registrado, de conclusão do Ensino Médio. ▪ Experiência mínima de 06 (seis) meses na área de operador de telemarketing, telefonista, área administrativa ou áreas afins, comprovada por meio de CTPS ou Declaração do empregador em papel timbrado que informe o período e a espécie do serviço realizado. ▪ Laudo médico que comprove a deficiência, nos termos do Decreto nº 5.296/2004.

Tabela 01

OBS: A comprovação de experiência deverá ser realizada por meio da apresentação de um dos documentos a seguir:

- ✓ **Exercício da atividade em empresa/instituição privada:** apresentação de cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) contendo a parte de identificação do candidato e do registro do empregador (com início e fim, se for o caso), acrescida de declaração do empregador em papel

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL**ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD****(Nível Médio)**

timbrado que informe o período (com início e fim, se for o caso) e a espécie do serviço realizado, com a descrição das atividades desenvolvidas.

- ✓ **Exercício da atividade em empresa/instituição pública:** apresentação de declaração ou certidão de tempo de serviço, emitida pela área de pessoal ou de recursos humanos, que informe o período (com início e fim, se for o caso) e a espécie do serviço realizado, com a descrição das atividades desenvolvidas. Caso não haja órgão de pessoal ou de recursos humanos, a autoridade responsável pela emissão do documento deverá declarar/certificar também essa inexistência.
- ✓ **Exercício da atividade/serviço prestado como autônomo:** apresentação do contrato de prestação de serviços ou recibo de pagamento autônomo - RPA, neste último caso, com a apresentação do primeiro e do último mês recebido, acrescido de declaração do contratante que informe o período (com início e fim, se for o caso) e a espécie do serviço realizado.

2.1 Da Jornada de Trabalho: 06 horas diárias totalizando 30 horas semanais*

*Disponibilidade para trabalhar aos finais de semana e feriados.

2.2 Das atribuições do cargo - descrição das atividades:

- Realizar a marcação de exames, consultas, orçamentos e fornecimento de orientações gerais através do atendimento telefônico;
- Confirmar as consultas pré-agendadas através de ligações aos pacientes, visando evitar as faltas nas consultas agendadas;
- Receber elogios, reclamações e sugestões através do atendimento telefônico, encaminhando para o setor responsável visando a solução e a resposta ao cliente;
- Prestar informações institucionais e específicas das diversas áreas de negócios;
- Esclarecer dúvidas e prestar informações relativas aos produtos e serviços ofertados pela Instituição por meio de atendimento telefônico;
- Prestar informações a respeito dos locais onde são disponibilizados os atendimentos e as Unidades que compõem o Sistema FIBRA;
- Criar e atualizar tabelas, gráficos e planilhas fonte de informações necessárias à execução do trabalho e monitoramento das ações;
- Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.

2.3 DOS CANDIDATOS

2.3.1 Pessoas com Deficiências - PcD são assim entendidos aqueles que se enquadram nas categorias discriminadas no Decreto Federal nº 5.296/2004 e suas alterações.

2.3.2 Os candidatos deverão apresentar, quando solicitado, laudo médico, atestando a espécie e o grau ou nível de deficiência, com data de expedição não superior a 180 (cento e oitenta) dias, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença - CID.

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

- 2.3.3 O candidato poderá requerer atendimento especial, no ato da inscrição, para o dia de realização da avaliação de competências, indicando as condições de que necessita para a participação.
- 2.3.4 O candidato que não solicitar, antecipadamente, condição especial na forma determinada neste Edital poderá não ter seu pedido atendido, caso tal solicitação seja apresentada ou formulada apenas no momento da participação em qualquer uma das etapas do Processo Seletivo.
- 2.3.5 Os candidatos deverão submeter-se à perícia médica promovida pelo Serviço Médico das Entidades, munidos de laudo médico que ateste a espécie e o grau ou o nível de deficiência, que verificará sobre a sua qualificação como portador de necessidades especiais ou não, bem como sobre o grau de deficiência incapacitante para o exercício do cargo, nos termos do Decreto nº 5.296/04.
- 2.3.6 A perícia médica terá decisão terminativa sobre a qualificação e aptidão do candidato, observada a compatibilidade da necessidade especial da qual é portador com as atribuições do cargo.
- 2.3.7 A não observância do disposto no subitem 2.3.5, a reprovação na perícia médica ou o não comparecimento à perícia, acarretará desclassificação deste Processo Seletivo.
- 2.3.8 O candidato que prestar declarações falsas em relação à sua deficiência será excluído do Processo Seletivo, em qualquer etapa, sem prejuízo da responsabilização criminal, civil e administrativa.
- 2.3.9 O candidato reprovado na perícia médica em virtude de incompatibilidade da deficiência com as atribuições do cargo de atuação será eliminado do Processo Seletivo.
- 2.3.10 **O exame médico irá verificar se o candidato se caracteriza como portador de necessidade especial (nos termos do Decreto nº 5.296/04), porém a admissão será efetivada mediante perícia e análise da compatibilidade da deficiência com a atividade a ser executada.**

3. DA INSCRIÇÃO

- 3.1 Somente será admitida inscrição via *Internet*, no endereço eletrônico do SISTEMA FIBRA (www.sistemafibra.org.br), no período de **16 de março de 2017 a 20 de março de 2017, iniciando-se às 14h do dia 16 de março e encerrando-se, impreterivelmente, às 23h59 do dia 20 de março**, observado o horário oficial de Brasília/DF e os itens estabelecidos no Item 2 - Dos Requisitos Mínimos Exigidos para admissão no cargo, estabelecidos neste Edital.
- 3.1.1. A inscrição do candidato confirmará o completo conhecimento e a tácita aceitação das normas legais pertinentes e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, e as exigências previstas em lei, sobre as quais não poderá alegar desconhecimento.
- 3.1.2. **ATENÇÃO!** A inscrição somente estará efetivada, após o pagamento da taxa de inscrição, no valor de **R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais)** por meio de depósito bancário identificado, cuja data limite para realização será **dia 21 de março de 2017**:

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

- Em qualquer agência do Banco do Brasil, diretamente no Caixa, **encerrando-se às 16h**, observado o horário oficial de Brasília/DF e informações no item 3.13; **ou**

- Aqueles candidatos que possuem conta no Banco do Brasil podem realizar o pagamento da taxa de inscrição por **transferência bancária por depósito identificado**, inserindo no identificador 1 - o número do CPF e no identificador 3 - o nome completo, **encerrando-se às 20h**.

Os dados bancários para realização do pagamento da taxa de inscrição via depósito bancário identificado será: Favorecido: **SESI – Serviço Social da Indústria - Banco do Brasil – Agência: 1507-5 - Conta Corrente: 112.500-1**.

3.1.3. O pagamento da taxa de inscrição via depósito identificado na agência bancária deverá ser realizada somente em dinheiro. O candidato ao efetuar o depósito deverá solicitar que este seja identificado com **seu CPF (identificador 1) e nome completo (identificador 3)**.

3.1.4. O candidato que não efetuar o depósito identificado referente ao pagamento da taxa de inscrição, **até a data-limite de 21.03.2017**, **NÃO TERÁ SUA INSCRIÇÃO EFETIVADA**.

3.1.5. O valor referente ao pagamento da taxa de inscrição não será devolvido, exceto em caso de anulação plena do processo seletivo.

3.2. É de inteira responsabilidade do candidato a veracidade das informações por ele prestadas, bem como acompanhamento de todos os atos e comunicados referentes a este Processo Seletivo Público, que serão divulgados por meio do site SISTEMA FIBRA (www.sistemafibra.org.br).

3.3. O SISTEMA FIBRA não se responsabilizará por solicitação de inscrição via *Internet* não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamentos das linhas ou outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a correta transferência de dados.

3.4. O depósito bancário identificado juntamente com o comprovante de pré-inscrição serão os únicos documentos válidos da inscrição do candidato. Neste último documento constará o número do Processo Seletivo Público e o nº de sua inscrição os quais servirão de base para o acompanhamento pela *Internet* do andamento do Processo Seletivo no site do SISTEMA FIBRA (www.sistemafibra.org.br)

3.5. As informações prestadas no formulário eletrônico (**Ficha cadastral**) serão de inteira responsabilidade do candidato, dispondo o SISTEMA FIBRA do direito de excluir do Processo Seletivo Público aquele que não preencher o cadastro de forma completa e correta e/ou fornecer dados comprovadamente inverídicos. Neste formulário eletrônico deverão constar as informações referentes à dados pessoais, formação acadêmica, cursos complementares e histórico profissional.

3.5.1 **Serão consideradas para fins de pontuação as informações que forem preenchidas no formulário eletrônico (Ficha Cadastral). Posteriormente, em data a ser divulgada, o candidato deverá apresentar os documentos que comprovam as informações inseridas na ficha cadastral.**

3.6. É vedada a participação de candidatos que tenham sido demitidos do SISTEMA FIBRA (Federação das Indústrias do Distrito Federal, Instituto Euvaldo Lodi do Distrito Federal, Departamentos Regionais do Sesi e SENAI do Distrito Federal) por justa causa.

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD

(Nível Médio)

3.7. As Pessoas com Deficiência (PcD) assim entendidos aqueles que se enquadram nas categorias discriminadas nos termos do Decreto nº 3298, de 20 de dezembro de 1999, têm assegurado o direito de inscrição neste Processo Seletivo, desde que a necessidade especial seja compatível com as atribuições do cargo para o qual concorrem.

3.8. No ato da inscrição, o candidato com deficiência que necessite de **condição especial** para realização da avaliação de competências, deverá requerê-la, informando quais os recursos especiais necessários (materiais, equipamentos, intérprete de Libras, leitura labial).

3.8.1. A solicitação de condições especiais será analisada e atendida obedecendo aos critérios de viabilidade e de razoabilidade.

3.9. O candidato que não atender, dentro do prazo do período das inscrições, aos dispositivos mencionados nos itens 3.7. e 3.8 e seus subitens, não terá a condição especial atendida.

3.10. Condições para inscrição:

- Ser brasileiro ou gozar das prerrogativas do Decreto Federal n.º 70.436 de 18/04/72.
- Ter no mínimo 18 anos de idade completos na data da contratação.
- Estar quite com o Serviço Militar.
- Estar em gozo dos direitos Políticos e Cíveis.
- Preencher os pré-requisitos exigidos para o cargo.

3.11. **Das Disposições Gerais sobre a inscrição**

3.11.1. São considerados documentos de identidade: carteiras expedidas pela Secretaria da Justiça e Segurança (SJS) e/ou Secretaria de Segurança Pública, pelos Ministérios Militares e pelos Corpos de Bombeiros Militares; carteiras expedidas pelos órgãos fiscalizadores de exercício profissional (Ordens, Conselhos); passaporte, certificado de reservista, carteiras funcionais do Ministério Público e da Magistratura, carteiras funcionais expedidas por órgão público que, por lei federal, valem como identidade; carteira de trabalho, carteira nacional de habilitação (somente no caso do modelo novo, aprovado pelo artigo 159 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997).

3.11.2. Não serão aceitos como documentos de identidade: CPF, certidão de nascimento, títulos eleitorais, carteiras de motorista (modelo antigo), carteiras de estudante, carteiras funcionais sem valor de identidade, nem documentos ilegíveis, não identificáveis ou danificados.

3.11.3. É vedada a inscrição extemporânea, via fax, via postal ou via correio eletrônico.

3.11.4. O candidato deverá efetuar uma única inscrição no Processo Seletivo.

3.11.5. As informações prestadas no formulário eletrônico serão de inteira responsabilidade do candidato.

3.11.6. O candidato que necessitar de qualquer tipo de cuidado especial para a realização das etapas, quando do preenchimento do formulário eletrônico, deverá informar no campo específico destinado a esse fim o que necessitará. Para tanto, deverá indicar claramente quais os

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

recursos especiais necessários (materiais, equipamentos).

- 3.11.7. A solicitação de condições especiais será analisada e atendida obedecendo aos critérios de viabilidade e de razoabilidade.
- 3.11.8. A relação de candidatos com inscrições homologadas será disponibilizada no site www.sistemafibra.org.br, até a data provável de 22 de março de 2017, sendo de responsabilidade exclusiva do candidato o acompanhamento dessa informação.
- 3.11.9. Os eventuais erros de digitação de nome, número de documento de identificação, sexo, data de nascimento, e/ou outros poderão ser corrigidos somente no período destinado para as inscrições. Após o encerramento das inscrições, qualquer alteração cadastral só será possível no dia de realização da **2ª Etapa (Avaliação de Competências)**, em formulário específico a ser disponibilizado no local da realização dessa etapa.
- 3.11.10. O candidato deverá observar, rigorosamente, todos os comunicados que serão divulgados no site www.sistemafibra.org.br. Não serão fornecidas, por telefone, informações de datas, locais e horários de realização das etapas desse Processo Seletivo.

4. ETAPAS DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

- 4.1. O presente processo de recrutamento e seleção terá **02 (duas) etapas**, sendo a **1ª Etapa** (eliminatória e classificatória) composta de **Comprovação dos Pré-Requisitos e Análise da Comprovação da Capacidade Técnica**; a **2ª etapa** composta de **Avaliação de Competências (AC)**, de caráter classificatório.
- 4.2. **Da 1ª Etapa: Da Comprovação dos Pré-Requisitos**
- 4.2.1 Somente participarão da **1ª etapa** do Processo Seletivo aqueles candidatos que efetuaram o pagamento da taxa de inscrição e tiveram a inscrição homologada.
- 4.2.2 Esta 1ª etapa, **de caráter eliminatório e classificatório**, será realizada por uma Banca Examinadora que verificará a comprovação dos pré-requisitos exigidos no **Item 2** deste edital.
- 4.2.3 O local, data e o horário para entrega da documentação exigida será publicado, por meio de Comunicado no site www.sistemafibra.org.br, até a data provável de 22 de março de 2017.
- 4.2.4 Não serão fornecidas, por telefone, informações a respeito de datas, locais e horários de realização da entrega dos documentos.
- 4.2.5 Após a análise dos documentos será publicada, até a data provável de 29 de março de 2017, a convocação dos candidatos que irão se submeter à 2ª Etapa deste seletivo
- 4.2.6 Será eliminado nesta 1ª etapa o candidato que não comprovar os pré-requisitos exigidos no Item 2 deste edital.
- 4.2.7 No ato de entrega dos comprovantes, o candidato deverá entregar um formulário em 2 (duas) vias, devidamente preenchido e assinado, no qual indicará todos os documentos apresentados.

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

As cópias apresentadas não serão devolvidas em hipótese alguma, tampouco serão recebidos documentos originais.

4.2.8 O SISTEMA FIBRA disponibilizará o formulário citado acima na internet www.sistemafibra.org.br, no mesmo dia que for publicado o comunicado, conforme item 4.2.3

4.2.9 Constatada, em qualquer tempo, irregularidade e (ou) ilegalidade na obtenção dos documentos apresentados, o candidato será excluído do processo seletivo.

4.3 Da 1ª Etapa: Da Análise da Comprovação da Capacidade Técnica

4.3.1 Conforme informado no item 3.5.1, após análise das **Fichas Cadastrais** e documentos apresentados pelos candidatos, serão atribuídos os seguintes pontos, para fins de classificação:

ITEM	Análise da Comprovação da Capacidade Técnica	Valor Unitário	Valor Máximo
01	Curso de Operador de Telemarketing ou Telefonista	10,0 pontos	10,0
02	Participação em cursos de curta duração (mínimo de 8h/a), conferências, seminários e workshops relacionados à área de atendimento, administrativa ou área afim.	2,0 para cada curso realizado	8,0
03	Participação em cursos de média duração (mínimo de 20h/a), conferências, seminários e workshops relacionados à área de atendimento, administrativa ou área afim.	3,0 para cada curso realizado	12,0
04	Participação em cursos de longa duração (mínimo de 100h/a), conferências, seminários e workshops relacionados à área de atendimento, administrativa ou área afim.	5,0 para cada curso realizado	20,0
05	Experiência, mínima, de 01 (um) ano no cargo de operador de telemarketing, telefonista, área administrativa ou áreas afins.	10,0 pontos para cada 01 (um) ano de exercício	50,0
Pontuação Máxima:			100,0

Tabela 01

4.3.2 A pontuação máxima para esta **1ª etapa** será de **100 (cem) pontos**. A pontuação mínima, para fins de classificação para a 1ª etapa deste Processo Seletivo, será de **50 (cinquenta) pontos**.

4.3.3 Somente serão aceitos os documentos que comprovem as certificações/experiências constantes na tabela 01, observados os limites de pontuação.

4.3.4 Cada certificado e experiência serão consideradas uma única vez.

4.3.5 Os pontos que excederem o valor máximo estabelecido para cada certificado/experiência, bem como os que excederem os 100,00 (cem) pontos fixados neste Edital, serão desconsiderados.

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD

(Nível Médio)

- 4.3.6 Para comprovação da documentação referente a Tabela 1, o candidato deverá informar no formulário que será disponibilizado no site www.sistemafibra.org.br/sesi todos os documentos entregues.
- 4.3.7 Os procedimentos para a entrega da documentação para Análise da Comprovação da Capacidade Técnica serão divulgados, posteriormente, no site da Entidade.
- 4.3.8 Constatada, em qualquer tempo, irregularidade e (ou) ilegalidade na obtenção dos documentos apresentados, o candidato terá anulada a pontuação e, comprovada a sua culpa, este será excluído do processo seletivo.

5 DOS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO E DESEMPATE - 1ª Etapa

- 5.1 A nota final de cada candidato, para fins de **classificação na 1ª etapa**, será estabelecida pela pontuação obtida pelo somatório da pontuação obtida em cada item especificado na Tabela 1.
- 5.2 Os candidatos serão classificados em ordem decrescente de total de pontos de acordo com a Nota obtida na 1ª etapa.
- 5.3 Na hipótese de igualdade de notas, constituem-se, sucessivamente, critérios de desempate para definição da classificação nesta 1ª etapa:
- Maior pontuação no item 05 da tabela 01.
 - Maior pontuação no item 01 da tabela 01.
 - Maior pontuação no item 04 da tabela 01.
 - Maior pontuação no item 03 da tabela 01.
 - Maior pontuação no item 02 da tabela 01.
- 5.4 Em caso de persistência do empate será utilizado o seguinte critério para a definição da classificação:
- Maior idade.

6 DA 2ª ETAPA: AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS - Caráter: Classificatório

- 6.1 Esta **2ª etapa** com **caráter classificatório**, será realizada por uma banca examinadora e terá duração provável de 30 minutos. Serão formuladas aos candidatos perguntas específicas / técnicas, com o intuito de investigar competências, tais como: **Desenvolvimento Profissional, Interação, Comprometimento Organizacional, Iniciativa, Adaptabilidade e Uso Adequado de Recursos**.
- 6.2 Serão convocados para realização desta etapa, **os 15 (quinze) primeiros candidatos classificados na 1ª etapa**, respeitada a ordem de classificação.
- 6.3 **Critérios de pontuação:**

COMPETÊNCIAS	PONTUAÇÃO	CRITÉRIO
• Desenvolvimento Profissional; • Interação; • Comprometimento Organizacional; • Iniciativa; • Adaptabilidade;	10	Apresentou a Competência com Excelência
	7	Apresentou a Competência em grande parte
	5	Apresentou a Competência, mas necessita de maior aprimoramento

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

• Uso Adequado de Recursos.	3	Apresentou a Competência parcialmente
	0	Não foi possível evidenciar a competência

6.3.1 Cada competência avaliada terá pontuação máxima de **10 (dez) pontos**. Sendo a pontuação máxima obtida na 2ª etapa de **60 (sessenta) pontos**.

6.3.2 A Divulgação da lista dos candidatos convocados para esta 2ª Etapa - Avaliação de Competências, bem como a confirmação da data e horários será publicada por meio de comunicado e disponibilizada no site www.sistemafibra.org.br, sendo de responsabilidade exclusiva do candidato este acompanhamento.

6.3.3 Durante o período de validade do presente processo seletivo, após a convocação de todos os candidatos classificados no resultado final (1ª + 2ª etapas), a entidade, em análise de conveniência e oportunidade, se resguarda ao direito de convocar os candidatos remanescentes, classificados na 1ª etapa, para realização da 2ª etapas deste processo seletivo, respeitadas a ordem de de classificação.

6.3.4 Estarão automaticamente desclassificados do Processo Seletivo os candidatos que não comparecerem para realizar qualquer uma das etapas acima para quais forem convocados.

7 DOS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO FINAL E DESEMPATE - 2ª Etapa

7.1 A nota final de cada candidato, para fins de **classificação na 2ª etapa**, será estabelecida pela pontuação obtida na **Avaliação de Competências**.

7.2 Os candidatos serão classificados em ordem decrescente de total de pontos de acordo com a Nota obtida na 2ª etapa.

7.3 Na hipótese de igualdade de notas, constituem-se, sucessivamente, critérios de desempate para definição da classificação nesta etapa:

a) Maior idade.

8 DOS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO E DESEMPATE FINAL

8.1 A nota final de cada candidato, para fins de **classificação final**, será estabelecida pelo somatório das pontuações obtidas na **1ª Etapa e 2ª Etapa**.

Nota Final = 1ª Etapa + 2ª Etapa

8.2 Os candidatos serão classificados em ordem decrescente do total de pontos de acordo com a Nota Final.

8.3 Na hipótese de igualdade de nota final, constituem-se, sucessivamente, critérios de desempate para definição da classificação final:

a) Maior pontuação na Avaliação de Competências (2ª Etapa);

b) Maior pontuação obtida na 1ª Etapa

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

- 8.4 Em caso de persistência do empate serão utilizados então os seguintes critérios para a definição da classificação final:
- c) Maior idade

9 DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS - 1ª e 2ª ETAPAS

- 9.1 O Resultado preliminar da **1ª e 2ª ETAPAS** serão divulgados na internet no site www.sistemafibra.org.br.
- Os recursos poderão ser interpostos no prazo máximo de um dia útil, conforme comunicado que será postado no site. O horário será: das 9h às 11h45min e das 13h30min às 17h.
- 9.2 O recurso deverá ser formalizado e devidamente fundamentado, após a publicação do resultado preliminar da 1ª e 2ª etapas, mediante modelo “Formulário para Interposição de Recursos Administrativo”, **que estará disponível no site:** www.sistemafibra.org.br.
- 9.3 O recurso deverá ser individual, devidamente fundamentado, digitado com as seguintes informações essenciais: número do edital do Processo Seletivo, nome do candidato, identidade, CPF, endereço, telefone, cargo a que está concorrendo, número de inscrição e assinatura do candidato, número da questão e questionamento.
- 9.4 O candidato deverá ser claro, consistente e objetivo em seu pleito. Recurso inconsistente ou intempestivo será liminarmente indeferido.
- 9.5 O recurso, **impresso em 01 (uma) via**, deverá ser endereçado à **Gerência de Desenvolvimento Organizacional - GEDES** e entregues pessoalmente no **PROTOCOLO DO ED. FIBRA**, localizado no seguinte endereço: **SIA Trecho 03 Lote 225 - SUBSOLO**, conforme horários definidos no subitem 9.1.
- 9.6 Admitir-se-á um único recurso por candidato para cada evento específico (questão/critério/competência).
- 9.7 Não serão aceitos recursos interpostos por fac-símile, telex, telegrama, internet ou outro meio que não seja o estabelecido no subitem 9.5.
- 9.8 A interposição dos recursos não obsta o regular andamento do cronograma do Processo Seletivo.
- 9.9 Os recursos julgados serão respondidos e enviados diretamente para o e-mail do candidato e quando for de interesse de todos, será divulgado no site www.sistemafibra.org.br. Não será possível o conhecimento do resultado por meio de telefonema.
- 9.10 É de exclusiva responsabilidade do candidato o fornecimento correto dos seus dados pessoais, bem como do e-mail quando do preenchimento do formulário para a interposição do recurso.
- 9.11 Se do exame do recurso resultar anulação de item integrante de prova, a pontuação correspondente a esse item será atribuída a todos os candidatos independentemente de terem estes recorridos.
- 9.12 Em nenhuma hipótese serão aceitos pedidos de revisão de recursos, recursos de recursos, recursos de resultado definitivo 1ª e 2ª Etapa.

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

**ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)**

- 9.13 O SISTEMA FIBRA se reserva ao direito de não receber recursos que estejam em desacordo com os requisitos pré-estabelecidos nos subitens 9.2 ao 9.7 desse edital.
- 9.14 A Comissão de Seleção constitui última instância para recurso sendo soberana em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais.
- 9.15 Recursos cujo teor desrespeite a Banca Examinadora do Processo Seletivo serão preliminarmente indeferidos.
- 9.16 Após a análise e resposta de possíveis recursos interpostos, será divulgado o Resultado Final da 1ª e 2ª Etapa.

10 DA HOMOLOGAÇÃO DO RESULTADO FINAL

- 10.1 A relação do resultado final por ordem de classificação do candidato será divulgada no site www.sistemafibra.org.br.
- 10.2 Os candidatos remanescentes que forem aprovados, obedecidas à ordem de classificação final, poderão ser convocados em caso de:
- a) Desclassificação dos candidatos aprovados.
 - b) Desistência dos primeiros classificados.
 - c) Desligamento dos primeiros colocados durante a vigência do contrato.
 - d) Abertura de novas vagas com o mesmo perfil exigido neste Edital e conforme prazo de validade definido no subitem 12.4 deste Processo Seletivo a contar do Resultado Final.
- 10.3 Não serão fornecidas informações a respeito do resultado final por meio de telefonemas.
- 10.4 **O candidato, caso aprovado, deverá manter atualizado seu endereço perante o SISTEMA FIBRA enquanto estiver participando do processo seletivo. Para tanto, deverá enviar e-mail com o "Assunto: Alteração de Dados Cadastrais" para recursoshumanos@sistemafibra.org.br. São de exclusiva responsabilidade do candidato os prejuízos advindos da não atualização de seus dados.**

11 DA CONTRATAÇÃO

- 11.1 A admissão no cargo fica condicionada à aprovação em inspeção médica a ser realizada pelo serviço médico da entidade e ao atendimento das condições constitucionais e legais.
- 11.2 Serão desclassificados desse Processo Seletivo os candidatos aprovados que não apresentarem, no prazo estipulado pelo **SISTEMA FIBRA**, quando da convocação, a documentação exigida para fins admissionais.
- 11.3 Os candidatos aprovados, **quando convocados pela Entidade**, deverão comparecer ao edifício Sede do Sistema Fibra, **Gerência de Desenvolvimento Organizacional**, localizado no SIA Trecho 03 Lote 225 - subsolo, a fim de retirar os documentos de EXAME ADMISSIONAL e de abertura de conta corrente bancária (Banco do Brasil), bem como para entregar os seguintes documentos:
- a) somente originais:**
- 01 (uma) foto 3x4 atual;
 - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD

(Nível Médio)

- NADA CONSTA Criminal Estadual **TJDF** (deverá ser retirado no próprio Tribunal ou no site www.tjdft.jus.br/servicos/certidao-nada-consta).
- NADA CONSTA Criminal Federal **TRF** (deverá ser retirado no próprio Cartório ou no site www.jfdf.jus.br)
- Currículo.

b) originais e cópias legíveis:

- Documento de Identificação com fotografia nacionalmente aceita.
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (páginas que contém a fotografia e filiação).
- Comprovação da experiência na área.
- Título de Eleitor.
- Comprovante de votação da última eleição ou Declaração de Quitação eleitoral (<http://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/certidoes/certidao-de-quitacao-eleitoral>)
- Cadastro de Pessoa Física – **CPF**.
- Cadastro de Pessoa Física - **CPF** e Documento de Identificação com fotografia nacionalmente aceita - **RG** dos dependentes para fins de plano de saúde.
- Comprovante de Residência atualizado com CEP.
- Certidão de Casamento.
- Certidão de Nascimento dos Filhos até 14 anos para salário família e até 21/24 anos para fins de Imposto de Renda.
- Caderneta de Vacinação dos dependentes (crianças até 07 anos).
- Comprovante de Escolaridade dos filhos até 14 anos
- Comprovante frequência escolar dos filhos menores de 07 anos.
- Cartão do PIS/PASEP.
- Certificado de Reservista.
- Comprovante de Escolaridade/Diploma.
- Todos os documentos que comprovam os pré-requisitos citados no item 2 desse edital.

c) Para fins de adesão ao Plano de Saúde - originais e cópias legíveis dos dependentes:

- Certidão de Nascimento;
- Cadastro de Pessoa Física - CPF;
- Documento de Identificação com fotografia nacionalmente aceita.

- 11.4 O candidato aprovado oportunamente firmará **CONTRATO POR PRAZO INDETERMINADO**, com uma das Entidades do Sistema Fibra (SESI, SENAI, IEL ou FIBRA), ficando este sujeito a 02 (dois) períodos de 45 (quarenta e cinco) dias, A **TÍTULO DE EXPERIÊNCIA**, cujo início dar-se-á em data a ser designada oportunamente pela Entidade.
- 11.5 Os novos empregados serão regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, portanto, sujeitos aos dispositivos legais previstos na CLT, Título IV - **DO CONTRATO INDIVIDUAL DO TRABALHO**.
- 11.6 Após assinatura do contrato de trabalho o novo empregado trabalhará, conforme demanda da entidade, em qualquer das Unidades Operacionais do SISTEMA FIBRA (Setor de Indústria, Taguatinga, Gama e Sobradinho) ou em outros locais onde existam atendimentos realizados a critério de conveniência, oportunidade e necessidade da Entidade.

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

12 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1 É de inteira responsabilidade do candidato a veracidade das informações por ele prestadas, bem como acompanhar todos os atos e comunicados que serão divulgadas por meio do site www.sistemafibra.org.br referentes a esse Processo Seletivo.
- 12.2 Quaisquer alterações referentes aos termos desse Processo Seletivo serão objeto de publicação no site www.sistemafibra.org.br.
- 12.3 O candidato deverá observar rigorosamente os comunicados que serão divulgados não podendo alegar este desconhecimento em qualquer uma das fases do processo seletivo.
- 12.4 O presente Processo Seletivo terá validade de 01 (um) ano a partir da data da publicação do resultado final, podendo ser prorrogado, 1 (uma) única vez, por igual período, obedecidas às disposições da Instrução Normativa de Pessoas 001 – Contratação de Empregados, da Entidade.
- 12.5 **Em caso de desistência temporária**, o candidato renuncia à sua classificação e passará a posicionar-se em último lugar na lista dos aprovados (1ª Etapa + 2ª Etapa = resultado final) aguardando nova convocação que poderá ou não se efetivar no período de vigência deste processo seletivo. Neste caso, o candidato terá uma única oportunidade de aceitar uma nova oferta, sendo assim considerada desistência definitiva deste processo seletivo.
- 12.6 O SISTEMA FIBRA, após a convocação dos candidatos classificados para realização **da 2ª Etapa**, em análises de conveniência e oportunidade, se resguarda ao direito de convocar os candidatos remanescentes (obedecendo à ordem de classificação) da 1ª etapa para a realização das etapas seguintes. E após o novo resultado final, **o candidato que optar pela desistência temporária**, poderá ter nova oportunidade após a convocação destes, uma única vez, conforme especificado no **item 12.5**.
- 12.7 O SISTEMA FIBRA a qualquer momento, por decisão motivada e justificada, poderá revogar ou anular o presente Processo de Recrutamento e Seleção no todo ou em parte, bem como alterar os quantitativos de vagas.
- 12.8 Os casos omissos, bem como as dúvidas surgidas na aplicação deste Edital, serão dirimidos pela Gerência de Desenvolvimento Organizacional.

Brasília – DF, 15 de março de 2017.

ALBANO ESTEVES DE ABREU
DIRETOR DE SERVIÇOS INTEGRADOS
SISTEMA FIBRA

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

ATENDENTE DE CALL CENTER - PcD
(Nível Médio)

ANEXO I

COMPETÊNCIAS AVALIADAS NA AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

1. <u>Desenvolvimento Profissional</u> - Buscar ampliar o conhecimento profissional e pessoal, inclusive independente das ofertas institucionais, para apresentar melhor desempenho em resultados.
2. <u>Interação</u> - Construir um bom relacionamento interpessoal, comunicando-se de forma clara e objetiva, com respeito aos limites e às diferenças individuais e grupais.
3. <u>Comprometimento Organizacional</u> - Realizar as atribuições do cargo com qualidade e dentro dos prazos, contribuindo para o alcance dos objetivos da organização, com respeito às normas institucionais.
4. <u>Iniciativa</u> - Identificar e antecipar problemas e oportunidades, propondo soluções para melhorias de produtos e processos, que estejam alinhadas às diretrizes organizacionais.
5. <u>Adaptabilidade</u> - Adaptar-se às situações inesperadas, demonstrando flexibilidade na busca de soluções e zelando pela estratégia da instituição.
6. <u>Uso Adequado de Recursos</u> - Utilizar os recursos institucionais de forma consciente, garantindo a otimização e durabilidade com foco na redução de custos.