

**EDITAL N. 008/2019 - PROCESSO DE SELEÇÃO VISANDO A FORMAÇÃO DE CADASTRO RESERVA PARA FUTURA CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES PARA ATUAÇÃO NO DDS (SERVIÇOS) DA ASSOCIAÇÃO GRUPO CONVIVÊNCIA DONA DOCHINHA.**

**Art. 1º.** No período de **11 de julho de 2019 à 21 de julho de 2019 até as 23h59min**, estarão abertas as inscrições para a formação de Cadastro Reserva de Colaboradores para atuação conforme explicitado acima.

Parágrafo Primeiro. Não serão prestadas informações sobre o processo seletivo por telefone, nem presencialmente, nem através de redes sociais nem diretamente através de seus colaboradores. Todas as informações pertinentes a este processo seletivo estão descritas neste edital.

### **DAS VAGAS**

**Art. 2º.** As vagas para as quais se está fazendo o cadastro reserva serão para trabalho em Belo Horizonte. O quadro das vagas e remuneração estão descritas no anexo.

### **DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**Art. 3º.** Em caso de aprovação o candidato deverá possuir disponibilidade imediata para assumir efetivamente o exercício da função e terá prazo de 05 (cinco) dias para fixar domicílio no município onde prestará serviços.

Parágrafo Primeiro. Para os cargos de Gerentes, Comprador, Supervisor de Operações, os candidatos deverão ter CNH categoria B, preferencialmente;

Parágrafo Segundo. Poderão se inscrever no presente processo de seleção os candidatos que atendam e preencham os requisitos descritos abaixo:

- a) Para o Cargo de **Auxiliar de Gerente de Projetos**, possuir Ensino Médio/Técnico Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC., conhecimento de informática – pacote office;
- b) Para o cargo de **Auxiliar de Departamento de Pessoal** possuir Ensino Médio Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC, conhecimento de informática – pacote office;
- c) Para o cargo de **Comprador** possuir Ensino Superior na área de Administração ou Econômica em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC., conhecimento de informática – pacote office, CNH categoria “B”

- preferencialmente;
- d) Para o cargo de **Auxiliar de Almozarife**, possuir Ensino Médio/Técnico Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC, conhecimento de informática – pacote office
  - e) Para o cargo de **Analista Comercial**, possuir Ensino Superior na área de Administração ou Econômica em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC, conhecimento de informática – pacote office, CNH categoria “B” preferencialmente;
  - f) Para o cargo de **Auxiliar Administrativo**, possuir Ensino Médio Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC., conhecimento de informática – pacote office;
  - g) Para o cargo de **Gerente de Operação**, possuir Curso Superior Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC, conhecimento de informática – pacote office, CNH categoria “B” preferencialmente;
  - h) Para o cargo de **Supervisor de Operação**, possuir Ensino Superior na área de Gestão em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC., conhecimento de informática – pacote office, CNH categoria “B” preferencialmente;
  - i) Para o cargo de **Auxiliar Administrativo**, possuir Ensino Médio Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC., conhecimento de informática – pacote office
  - j) Para o cargo de **Gerente de Qualidade**, possuir Curso Superior Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC, e preferencialmente tenha experiência com Gestão pela qualidade., conhecimento de informática – pacote office, CNH categoria “B” preferencialmente;
  - k) Para o cargo de **Auxiliar Administrativo**, possuir Ensino Médio Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC., conhecimento de informática – pacote office
  - l) Para os cargos de **Atendente SAC**, possuir Ensino Médio Completo em ENTIDADE de Ensino Reconhecida pelo MEC., conhecimento de informática – pacote office

***OBS: Para todas as vagas acima explicitadas recebemos currículos de PCD.***

Parágrafo Terceiro. O candidato que for aprovado na última etapa e não tiver disponibilidade para dar início às atividades, quando convocado, será eliminado, sendo convocado o candidato que ficar em segundo lugar, e assim sucessivamente.

### **DOS IMPEDIMENTOS**

**Art. 4º.** É vedada a participação neste processo seletivo e a contratação de candidato que seja servidor ou colaborador público, inclusive àquele que exerça cargo em comissão ou função de confiança, de órgão ou entidade da administração pública celebrante, ou seu cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral

atou por afinidade, até o segundo grau, ressalvadas as hipóteses previstas em lei específica e na lei de diretrizes orçamentárias.

Parágrafo Único: É vedada a participação de candidato e a contratação de pessoa que receba benefício previdenciário (aposentadoria por invalidez, auxílio-doença, etc.), salvo pensão por morte ou aposentadoria por tempo de serviço/idade.

### **DOS PRAZOS E INSCRIÇÕES**

**Art. 5º.** As inscrições serão realizadas no período de **11 de julho de 2019 à 21 de julho de 2019 até as 23h59min.** devendo o candidato realizar sua inscrição por meio de formulário próprio constante no site [www.donadochinha.com.br](http://www.donadochinha.com.br)

Parágrafo Primeiro. Os currículos enviados após o período de inscrição estipulado acima estarão automaticamente desclassificados, não sendo admitida a entrega de currículo impresso.

**Art. 6º.** A organização do certame não se responsabiliza pelo não recebimento de dados enviados pelos candidatos, bem como pela impossibilidade do envio de dados cadastrais em razão de falhas ou erros ocasionados por problemas no provedor de internet utilizado pelo candidato, bem como falhas na rede mundial de computadores, nem por problemas técnicos que eventualmente possam afetar ou interromper as inscrições nem se responsabilizará por interrupções ou eventuais falhas, atrasos, mau funcionamento eletrônico de qualquer tipo de rede, hardware, software, falha humana ou qualquer outro problema técnico de atuação das operadoras de serviço de telecomunicações que porventura o candidato venha a enfrentar no momento da inscrição ainda que por motivos de caso fortuito ou força maior, ou qualquer outro fato alheio que impeça o candidato de utilizar-se dos meios e prazos para efetuar as inscrições.

### **DA DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA**

**Art. 7º.** A declaração ou apresentação de documentos falsos ou inexatos determinará o cancelamento da inscrição do candidato e a anulação de todos os atos decorrentes, em qualquer época, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

### **DAS INFORMAÇÕES DO PROCESSO**

**Art. 8º.** As informações atinentes a todos os atos deste edital estarão disponíveis no site <https://www.donadochinha.com.br>

### **DAS ETAPAS DO PROCESSO:**

**Art. 9º.** O processo seletivo dar-se-á em etapas distintas, a saber: análise de currículos, prova escrita e entrevistas.

Parágrafo Primeiro. As fases serão de caráter eliminatório e classificatório, sendo que a prova escrita tem caráter apenas eliminatório

Parágrafo Segundo. As entrevistas poderão ser feitas por vídeo conferência quando a ENTIDADE assim achar adequado.

**Art.10º.** Na análise de currículos será orientada conforme a tabela abaixo:

Parágrafo Primeiro. Para os cargos de nível gerencial e para o cargo de comprador

1. Curso Superior na área	3 pontos
2. Curso Superior em outra área	1 ponto
3. Experiência na área	1 ponto para cada 6 meses de experiência comprovada
4. Outros cursos na área	1 ponto para cada 60 horas de curso comprovado

Parágrafo Segundo. Para o cargo de Supervisor de Operações e Analista Comercial

1. Curso Superior	1 ponto
2. Experiência na área	1 ponto para cada 6 meses de experiência comprovada
3. Outros cursos na área	1 ponto para cada 60 horas de curso comprovado

Parágrafo Terceiro. Para os demais cargos

1. Experiência na área	1 ponto para cada 6 meses de experiência comprovada
2. Outros cursos na área	1 ponto para cada 60 horas de curso comprovado

Parágrafo quarto. Em caso de empate, será priorizado o candidato com maior tempo de experiência de trabalho conforme item 2 do quadro.

Parágrafo quinto. Os candidatos que forem classificados na primeira etapa (análise de currículo) participarão da prova escrita, na razão máxima de 3 (três) candidatos por vaga ofertada.

**Art.11º.** A prova escrita, com duração de 1h30min, será composta de 10 questões em que será avaliada a capacidade de redação, lógica, e tema específico do cargo para o qual o candidato está se propondo.

**Art. 12º.** A entrevista, que poderá ser individual ou em grupo, ou através de dinâmica, tem como objetivo avaliar o desempenho do candidato em relação às atividades relativas ao cargo para o qual se candidata, tais como:

Habilidades	Descrição	Pontuação Máxima
Conhecimento e domínio da área de atuação	Será avaliada a capacidade do candidato na área a qual se candidatou. O Candidato deverá saber expressar sobre suas experiências e atuações.	4
Capacidade de trabalho em equipe	Expressar acontecimentos vivenciados o qual demandou a atuação junto a equipe.	4
Comportamento pro-ativo	Expressar e ou demonstrar situações em que houve necessidade de antecipar uma situação em que se não houvesse intervenção poderia gerar alguma problema, capacidade de análise da situação.	3
Equilíbrio emocional	Tranquilidade ao falar, expor suas idéias, demonstrar flexibilização	3
Comunicação	Capacidade de transmitir suas idéias de forma sequencial e precisa.	3
Foco no cliente	Expor ideias e assuntos que demonstram a capacidade de enxergar as necessidades do cliente	3

Parágrafo primeiro. A etapa de entrevista possui caráter eliminatório e classificatório, não somando pontos à etapa de análise de currículo.

Parágrafo segundo. O candidato que não alcançar 50% do total de pontos da entrevista, será desclassificado do Processo Seletivo.

**Art.13º.** A convocação para contratação também ocorrerá através do site informado no art.9º e sobre ela não serão fornecidas informações adicionais por telefone, nem presencialmente, nem através de redes sociais, nem diretamente através de seus colaboradores.

**Art. 14º.** Em data, local e horário, divulgados na forma do art. 9º, o candidato aprovado, deverá comparecer para a contratação munida dos seguintes documentos:

**Originais:**

- a) CTPS original (Carteira de Trabalho e Previdência Social);
- b) 1 Foto 3X4;
- c) Atestado Admissional, que deverá ser obtido por exame a ser realizado no local a ser informado;

**Cópias:**

- d) Carteira de identidade;
- e) Página de CTPS que contém os dados pessoais e páginas que constem

Rua dos Timbiras, nº. 2875 - Barro Preto, CEP: 30.140-062, Belo Horizonte - Minas Gerais  
Telefone: (31) 3295-5655

Email: [institucional@donadochinha.com.br](mailto:institucional@donadochinha.com.br) | Site: <https://www.donadochinha.com.br>

- as experiências profissionais declaradas no currículo;
- f) Comprovante de endereço atualizado ou declaração de onde deverá residir;
  - g) Título de Eleitor e comprovante de quitação eleitoral;
  - h) Certificado Reservista (em caso de candidato do sexo masculino);
  - i) Certidão de Casamento (mesmo que conste averbação) ou União Estável;
  - j) Certidão de nascimento ou RG dos filhos de qualquer idade contendo o número de CPF;
  - k) Caderneta de vacinação para os filhos até a idade de 07anos;
  - l) Declaração escolar para o menor estudante;
  - m) Carteira de habilitação (somente quando o cargo exigir);
  - n) Documento emitido pela a Caixa Econômica com o nº do PIS;
  - o) Diploma ou certificado de conclusão de ensino compatível com a exigência do cargo;
  - p) Registro profissional em órgão/conselho competente (quando o cargo exigir).

**Art. 15º.** Será obedecida a ordem de classificação dos candidatos e caso o candidato não concorde com a modalidade de contrato, local ou horário de trabalho ou outra especificidade da contratação, será automaticamente eliminado.

**Art. 16º.** No momento da contratação, o candidato deverá comprovar a experiência exigida neste edital. Os documentos apresentados ficarão retidos.

**Art. 17º.** O processo seletivo terá vigência de 12 (doze) meses, podendo, a critério da ENTIDADE, ser prorrogado por igual período.

**Art. 18º.** O não comparecimento ou o atraso para qualquer das etapas previstas neste edital, ainda que justificado, por mais de **15 min. (quinze minutos)**, implicará a eliminação automática do candidato.

## **ANEXOS**

### **CRONOGRAMA GERAL**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>DATA</b>
INSCRIÇÃO	11 à 21/07/2019
PUBLICAÇÃO DE LISTA DE INSCRITOS	23/07/2019
IMPUGNAÇÃO À LISTA DE INSCRITOS*	24/07/2019
CONVOCAÇÃO PARA A PROVA ESCRITA	25/07/2019
REALIZAÇÃO DE PROVA ESCRITA	26/07/2019
RESULTADO DA PROVA ESCRITA	30/07/2019
ENTREVISTAS	01/08/2019
RESULTADO FINAL	05/08/2019
PRAZO PARA RECURSO*	06/08/2019

**\*As impugnações à lista de inscritos e recursos deverão ser encaminhadas para o e-mail: [rhdonadochinha03@gmail.com](mailto:rhdonadochinha03@gmail.com), não damos informações por telefone, e outras mídias sociais.**

**CARGOS, VAGAS, JORNADA E REMUNERAÇÃO**

<b>CARGO</b>	<b>Quantidade de vagas (quadro reserva)</b>	<b>Jornada Semanal</b>	<b>Remuneração bruta – Regime CLT</b>
Auxiliar de Gerente de Projetos	02	40 horas	1.500,00
Auxiliar de Departamento de Pessoal	06	40 horas	1.500,00
Comprador	02	40 horas	2.300,00
Auxiliar de Almoxarife	02	40 horas	1.500,00
<b>Analista Comercial</b>	02	40 horas	2.300,00
Auxiliar Administrativo	04	40 horas	1.500,00
<b>Gerente de Operação</b>	02	40 horas	4.500,00
Supervisor de Operação	02	40 horas	2.300,00
Auxiliar Administrativo	02	40 horas	1.500,00
<b>Gerente de Qualidade</b>	02	40 horas	4.500,00
Auxiliar Administrativo	02	40 horas	1.500,00
Atendente – SAC	02	40 horas	1.500,00

**OBSERVAÇÃO:** É oferecida ao colaborador a possibilidade de cadastramento em Plano de Saúde com valores diferenciados.

O Plano Odontológico e Seguro de Vida são benefícios também ofertados, por força da convenção coletiva de trabalho da base da ENTIDADE.

**DESCRIÇÃO DO CARGO**
**I- Auxiliar de Gerente de Projetos**

- a. Subsidiar o Gerente de Projetos com informações necessárias para o bom andamento dos projetos;
- b. Organizar a agenda do gerente de forma a atender a todas as demandas;
- c. Elaborar os controles necessários para bom andamento do trabalho da área;
- d. Executar atividades de atendimento ao público interno e externo, presencial ou por telefone e atividades administrativas, de apoio;
- e. Receber, protocolar, classificar, localizar, distribuir e arquivar

- documentos;
- f. Realizar arquivo digital de documentos da área;
  - g. Elaborar correspondência, colher assinatura, despachar;
  - h. Preencher formulários, guias, requisições e outros impressos/documentos da gestão;
  - i. Alimentar planilhas com dados;
  - j. Realizar digitação em geral de acordo com a demanda;
  - k. Organizar arquivos de documentos em caixas, pastas e digitais;
  - l. Manter controle de documentos de qualidade;
  - m. Manter limpo e organizados os espaços de trabalho;
  - n. Cumprir às normas de saúde, segurança e higiene do trabalho;
  - o. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a critério do superior imediato.

## **II- Auxiliar de Departamento de Pessoal:**

- a. Executar as atividades de rotina do departamento de pessoal;
- b. Arquivar documentos de colaboradores em papel e digital;
- c. Controlar a documentação dos colaboradores;
- d. Dar os encaminhamentos necessários para admissão e demissão;
- e. Controlar férias, afastamentos, atestados, licença maternidade, e outros afastamentos necessários; etc.;
- f. Controlar benefícios, bem como agenda de pagamentos destes;
- g. Orientar colaboradores quando da demanda de serviços de INSS;
- h. Atender as demandas desde que sejam de acordo com a legislação trabalhista e convenção/acordo coletivo da categoria;
- i. Conhecer a legislação trabalhista, CCTs e ou ACT das categorias de profissionais;
- j. Auxiliar nas orientações de controle de ponto;
- k. Representar a ENTIDADE quando necessário, como preposto trabalhista;
- l. Cumprir às normas de saúde, segurança e higiene do trabalho;
- m. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a critério do superior imediato.

## **III- Comprador:**

- a. Planejar as compras e ou contratos de prestação de serviços que serão necessários para o andamento das atividades de acordo com a Normas Internas da Instituição;
- b. Criar e ou revisar manuais de compras e mantê-lo atualizado;
- c. Assegurar o abastecimento dos insumos e demais materiais utilizados pela ENTIDADE, ao menor preço possível, dentro dos padrões estabelecidos de prazo e qualidade dos produtos e serviços;
- d. Pesquisar o mercado fornecedor de produtos e serviços, através de editais de coleta de preços, visando identificar as melhores oportunidades de compras;
- e. Negociar com os fornecedores, visando ao fechamento de

- compras dentro das melhores condições de preço, qualidade e prazo de entrega;
- f. Autorizar os pedidos de compra e encaminhá-los aos fornecedores, fazendo o acompanhamento do processo de entrega e cumprimento final de todas as condições negociadas;
  - g. Buscar de forma constante, novos fornecedores de produtos e serviços diversos, visando desenvolver fontes alternativas de suprimentos;
  - h. Pesquisar produtos alternativos, conforme as possibilidades do processo onde a ENTIDADE estará inserida, visando melhorar a qualidade do produto e reduzir custos;
  - i. Diligenciar as compras de forma a atender os clientes internos no prazo requerido;
  - j. Acompanhar processo de devolução de mercadorias em desacordo com o pedido;
  - k. Manter preços de referências atualizados para quando houver demandar de cotações;
  - l. Verificar qualidade e idoneidade do fabricante do produto a ser adquirido, descaracterizando o fornecedor que utilize mão de obra infantil e ou escrava;
  - m. Realizar visitas às fábricas dos fornecedores, representantes, revendedores, para atualização técnica em relação aos produtos comprados;
  - n. Preparar e analisar mapas de concorrências com propostas de fornecedores;
  - o. Orientar para cadastrar novos fornecedores de forma a alterar o leque de fornecedores para futuras consultas e cotações, conforme necessário;
  - p. Criar/revisar manuais e procedimentos de suprimentos de forma a atender as necessidades da ENTIDADE, de forma a mantê-lo atualizado de acordo com os produtos no mercado;
  - q. Elaborar KPI's de controle da área visando gestão e melhoria contínua;
  - r. Elaborar controles de suprimentos em geral de forma a gerar indicadores de qualidade e atendimento e custo;
  - s. Atender às normas de segurança e higiene do trabalho;
  - t. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a pedido do superior imediato.

#### **IV- Auxiliar de Almoxarife:**

- a. Manter o controle dos estoques, através de registros apropriados;
- b. Registrar todas as entradas e saídas, objetivando o conhecimento do estoque, bem como a reposição e elaboração dos inventários;
- c. Controlar os estoques, solicitando a compra dos materiais necessários para reposição, conforme política e procedimentos estabelecidos para cada item, e de acordo com as características de cada material;

- d. Controlar os níveis de estoques, baixando as requisições de materiais solicitados;
- e. Auxiliar no processo de entrada de todas as notas fiscais de fornecedores no sistema ou enviar para contabilidade;
- f. Organizar a estocagem dos materiais e manter controles dos estoques, através de registros apropriados no sistema informatizado e ou planilhas de controles;
- g. Separar materiais para devolução, encaminhando a documentação para os procedimentos necessários;
- h. Atender as requisições encaminhadas ao almoxarifado pelos usuários, fornecendo em tempo hábil os materiais solicitados;
- i. Realizar inventário mensal, visando o ajuste de divergências com os registros contábeis;
- j. Receber cadastrar, armazenar, separar, distribuir materiais de uso contínuo ou esporádico;
- k. Recepcionar, conferir, armazenar e distribuir os materiais no almoxarifado ou setor responsável, fazendo a movimentação de materiais entre estoques de almoxarifado e vendas/distribuição nas unidades;
- l. Conhecer legislação fiscal, controle de notas fiscais, transferência de materiais e das legislações pertinentes para bom andamento do trabalho;
- m. Subsidiar o superior imediato com informações de forma que possa gerar KPI's da área;
- n. Atender às normas de saúde, segurança e higiene do trabalho;
- o. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a critério do superior imediato.

**V- Analista Comercial:**

- a. Realizar a prospecção de novos clientes;
- b. Realizar agendamento de visitas objetivando a busca de novos parceiros;
- c. Subsidiar o Gerente na elaboração de propostas comerciais;
- d. Estudar, pesquisar e levantar informações sobre prospect;
- e. Negociar o fechamento de prestação de serviços com o cliente;
- f. Buscar abertura de novas contas e novos clientes;
- g. Participar, por demanda do gerente, de estudos analíticos para atingir o máximo potencial da equipe em relação ao atendimento dos clientes;
- h. Determinar com gerentes e diretores estratégias e ações com cada prospect,
- i. Subsidiar a gerência de informações para que possa gerir as contas e as oportunidades de vendas de novos desenvolvimentos (produtos e serviços);
- j. Gerenciar processo de precificação, sendo capaz de avaliar a solução do ponto de vista técnico;

- k. Gerar dados dos contratos para que o gerente possa negociar e gerenciar renovações contratuais;
- l. Manter o sistema e ou agenda de controle de clientes e possíveis clientes atualizados;
- m. Realizar visitas de pós-vendas de forma a atender a pasta de clientes ativos, buscando alternativas de melhorias no atendimento;
- n. Manter constante contato com os editais de serviços em sites afins;
- o. Atualizar manuais e procedimentos/orientações, instruções sobre o trabalho a ser realizado de forma a atender as necessidades e demandas do processo;
- p. Manter mapa de controles dos processos analisados de acordo com a proposta do Gerente;
- q. Cumprir às normas de segurança e higiene do trabalho;
- r. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a pedido do superior imediato.

**VI- Gerente de Operação:**

- a. Gerir de forma eficaz as operações nas unidades as quais a ENTIDADE mantém contrato de serviços;
- b. Participar da concepção e construção de sistema integrados das pessoas;
- c. Controlar materiais, gerar informações, e monitorar o uso equipamentos e energia;
- d. Prever e avaliar os resultados obtidos;
- e. Buscar melhoria permanentemente e qualidade dos produtos e serviços prestados e obter a produtividade nas unidades onde a ENTIDADE tenha prestação de serviços;
- f. Analisar os métodos de trabalho, tempos e custos de operações;
- g. Manter contato junto a contabilidade e custos, para se ter o acompanhamento dos custos das operações, realizando análise econômica e financeira de forma a subsidiar a Diretoria de Operações para tomada de decisão;
- h. Agir de forma preventiva, para evitar reclamações;
- i. Gerir o consumo de materiais e análise de seu consumo por local de trabalho e ou atividade;
- j. Controlar a qualidade dos serviços através do monitoramento dos processos;
- k. Análise e gerar informações para a Diretoria de Operações quanto as reformulações de layouts;
- l. Analisar a performance da gestão de sistemas, análise das estatísticas do funcionamento;
- m. Realizar análise de falhas dos processos, propor plano de ação e sugerir melhorias nos processos e atividades as quais estão sob a gestão do Gerente de Operações.
- n. Envolver equipe nas análises de forma que possa colher informações para tomada de decisões;
- o. Orientar a supervisão sobre o andamento das operações nas unidades;

- p. Criar sistemática de follow-up de forma a subsidiar a diretoria de operações de informações sobre o andamento dos Projetos;
- q. Orientar a supervisor sobre os aspectos de segurança no trabalho;
- r. Manter agenda de contatos com todas as partes envolvidas nos processos;
- s. Criar indicadores de qualidade e de gestão dentre outros;
- t. Cumprir às normas de segurança e higiene do trabalho;
- u. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a pedido do superior imediato.

**VII- Supervisor de Operação:**

- a. Receber orientações do Gerente de Operações quando das tratativas junto aos clientes;
- b. Realizar o controle de todas as operações realizadas nas unidades onde a ENTIDADE tem mão de obra e presta serviços.
- c. Ter capacidade de liderar, ser proativa e dinâmico;
- d. Ter facilidade na comunicação com os públicos aos quais estará envolvido;
- e. Supervisionar as atividades e operações de moda a garantir o cumprimento das normas e de cláusulas contratuais;
- f. Inspecionar um trabalho ou uma determinada tarefa realizada por uma pessoa ou uma equipe;
- g. Monitorar o planejamento das atividades, agindo em situações emergências, propondo melhorias nos processos, relatando não conformidades com proposta de ajustes;
- h. Executar os planos operacionais de cada unidade de sua responsabilidade;
- i. Realizar visitas em todas as unidades de sua responsabilidade de acordo com cronograma aprovado pela Gerência;
- j. Participar de reuniões de resultados, propondo ações que possam mitigar ações indesejadas;
- k. Participar da elaboração de procedimentos e ou atualizações de documentos pertinentes as operações de sua responsabilidade;
- l. Distribuir tarefas para as equipes de serviços;
- m. Providenciar e acompanhar treinamento dos subordinados, visando mantê-los capacitados para execução das atividades;
- n. Realizar relatórios de follow-up do processo de acordo com o cronograma do superior imediato;
- o. Exigir o cumprimento das normas de saúde e segurança da equipe, bem como monitorar a utilização de Epis, de acordo com a orientação explicitada do PPRA;
- p. Cumprir às normas de segurança e higiene do trabalho;
- q. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a pedido do superior imediato.

**VIII- Gerente de Qualidade**

- a. Planejar, coordenar e ou executar auditorias internas dos sistemas, visando identificar não-conformidades e orientar os usuários quanto aos procedimentos adequados abrangendo a avaliação dos processos internos, registro de não-conformidades com os procedimentos definidos (falhas em operações, processos, entre outros) e emissão de registros para ações preventivas ou corretivas cobrando dos responsáveis pelas áreas as devidas providências para a solução das pendências;
- b. Coordenar a atuação das várias áreas integrantes do sistema de garantia de qualidade orientando-as quanto às recomendações feitas para correção das não-conformidades constatadas nas auditorias ou na adoção de medidas preventivas, visando a manutenção da qualidade dos serviços prestados;
- c. Cuidar da organização do arquivo (físico e digital) da documentação do sistema da qualidade e manter controle sobre a distribuição e circulação dos documentos internamente;
- d. Reportar-se à Diretoria quanto ao andamento dos processos;
- e. Planejar, coordenar e/ou executar a gestão da qualidade dos sistemas, equipamentos e procedimentos relacionados com a implantação e manutenção dos padrões estabelecidos pela ENTIDADE zelando pela eficácia das ferramentas do sistema de qualidade
- f. Coordenar e/ou executar a análise, elaborar e atualizar os procedimentos internos referentes ao sistema da garantia de qualidade na descrição de critérios que atendam às normas de certificação;
- g. Acompanhar processos, orientar os responsáveis, cuidar da redação de políticas ajustando-as às diretrizes de certificação;
- h. Atender às auditorias externas executadas por órgãos certificadores para validação do sistema de qualidade da ENTIDADE;
- i. Estipular ou monitorar índices estatísticos que indicam tendências ou possibilidades que possam comprometer a garantia de qualidade dos processos, visando o atendimento aos clientes bem como a manutenção da certificação da ENTIDADE;
- j. Agendar e organizar reuniões para apresentar o status do sistema da qualidade solicitando providências para agilizar e corrigir eventuais falhas que possam comprometer o trabalho junto as ENTIDADES as quais a ENTIDADE presta serviços bem como a certificação;
- k. Preparar, distribuir e controlar as atas das reuniões para efeitos de controle e auditorias.;
- l. Manter o controle das revisões através de planilhas, acompanhar a execução do trabalho e atentar para a qualidade do mesmo, liberando o uso.
- m. Orientar ou validar os novos equipamentos quando de sua aquisição.
- n. Coordenar e/ou executar a divulgação da Política da Qualidade da ENTIDADE bem como a realização de treinamentos a colaboradores referentes ao sistema de garantia de qualidade orientando-os quanto

- às normas e procedimentos vigentes visando evitar-se não-conformidades e a manutenção da certificação da ENTIDADE.
- o. Preparar e distribuir material informativo para conscientização e envolvimento das demais áreas da ENTIDADE;
  - p. Exercer controle da renovação e auditorias das normas do sistema da garantia da qualidade aplicáveis à atividade da ENTIDADE visando atualizar o sistema evitando-se sua obsolescência.;
  - q. Elaborar ou subsidiar a direção na preparação de mapas e quadros demonstrativos sobre o desempenho da área, para avaliação e controle do superior;
  - r. Orientar, se necessário a qualificação de fornecedores de serviços e ou materiais críticos observando a qualidade e presteza de atendimento, atendendo diretrizes do sistema definidos em auditoria ou pelo cliente;
  - s. Atuar como suporte à ENTIDADE na administração de assuntos regulatórios que envolvam aspectos legais na observação de rotinas e procedimentos internos bem como apoiar a realização de projetos institucionais da ENTIDADE contribuindo com tópicos referentes à sua área de atuação.
  - t. Executa outras atividades relacionadas com o cargo, a critério da direção;
  - u. Cumprir às normas de saúde, segurança e higiene do trabalho;
  - v. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a critério do superior imediato.

**IX- Atendente SAC:**

- a. Receber, encaminhar e/ou respondendo e-mails ou ligações telefônicas de clientes em busca de orientações;
- b. Dar solução mais rápida e adequada das pendências dentro dos padrões de qualidade da ENTIDADE: lê e encaminha as reclamações às áreas envolvidas, cobra as respostas nos prazos estabelecidos, responde e/ou orienta o paciente para a solução do problema ou responsabiliza-se pelo atendimento da solicitação;
- c. Registrar todas as ocorrências atendidas e soluções tomadas para apreciação do superior;
- d. Elaborar estatísticas de atendimento e análise de falhas e controle, visando a melhoria nos níveis de atendimento e satisfação dos clientes; Disponibilizar resultados dos atendimentos em planilhas de controle e ou outros meios disponíveis, para o superior imediato, para que se tenha subsídios visando tomada de decisão;
- e. Reportar-se ao superior imediato, receber, encaminhar e/ou responder e-mails ou ligações de clientes, buscando orientações e informações para que não haja reincidências;
- f. Executar atividades de atendimento ao público interno e externo, presencial ou por telefone e atividades administrativas, de apoio;
- g. Receber, protocolar, classificar, localizar, distribuir e arquivar documentos;
- h. Registrar as chamadas de telefone em impresso próprio referente

as demandas, reclamações, sugestões e opiniões sobre a ENTIDADE;

- i. Utilizar de linguagem profissional ao tratar com o interlocutor;
- j. Manter limpo e organizado o local de trabalho; cuidar dos equipamentos e patrimônios públicos;
- k. Cumprir às normas de saúde, segurança e higiene do trabalho;
- l. Realizar demais atividades correlatas, por demanda ou a critério do superior imediato.

**X- Auxiliar Administrativo:**

- a. Executar atividades de atendimento ao público interno e externo, presencial ou por telefone e atividades administrativas, de apoio;
- b. Receber, protocolar, classificar, localizar, distribuir e arquivar documentos;
- c. Tirar cópias e digitalizar documentos;
- d. Elaborar correspondência, colher assinatura e despachar;
- e. Preencher formulários, guias, requisições e outro simpressos;
- f. Alimentar planilhas com dados;
- g. Realizar digitação em geral de acordo com a demanda;
- h. Organizar arquivos de documentos em caixas, pastas e digitais;
- i. Manter controle de documentos de qualidade;
- j. Atender ao público, por telefone ou pessoalmente, prestando informações de acordo com orientações superiores e encaminhando à destinação correta;
- k. Auxiliar na organização de reuniões e eventos internos;
- l. Executar serviços de escritório, zelar pelo local de trabalho; cuidar dos equipamentos e patrimônios em geral;
- m. Manter limpo e organizado o ambiente de trabalho;
- n. Cumprir às normas de saúde, segurança e higiene do trabalho;
- o. Executar outras atividades correlatas, por demanda ou a critério do superior imediato.

Belo Horizonte, 11 de julho de 2019

VIVIANE TOMPE SOUZA MAYRINK  
Presidente Associação Grupo de Convivência Dona Dochinha