

## EDITAL 29/2020 – ASSESSOR DE OUVIDORIA

O **Instituto de Atenção Básica e Avançada à Saúde (IABAS)**, é uma entidade privada, sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Saúde habilitado a atuar na administração de projetos e prestação de serviços na área da saúde por intermédio de convênios e contratos.

Através deste Edital, o IABAS torna pública a abertura do processo seletivo externo para o cargo de **ASSESSOR DE OUVIDORIA** para atuação na **SEDE ADMINISTRATIVA**.

### **PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES**

Assessorar as atividades da área garantindo que os processos internos viabilizem a satisfação e os direitos dos clientes, buscando a melhoria contínua;

Realizar a análise técnica de relatórios das atividades da ouvidoria;

Propor adoção de medidas necessárias para reduzir o risco institucional;

Garantir que os protocolos pactuados sejam aplicados em toda instituição;

Responder auditorias externas;

Participar de reuniões para alinhamento de estratégias institucionais;

Fazer a articulação e interfaces com as áreas técnicas da instituição para a obtenção das respostas das ouvidorias e o cumprimento dos prazos estabelecidos, mantendo um padrão de qualidade;

Elaborar indicadores da área para apresentar ao gestor, promover discussões dos resultados obtidos e propostas de melhorias;

Zelar pelas relações interpessoais motivando os valores organizacionais em todo processo decisório;

Identificar necessidades vinculadas à capacitação de sua equipe;

Gerenciar ausências, atrasos, férias, afastamentos e banco de horas, realizar aprovação da frequência de sua equipe em sistema, seguindo normativas institucionais;

Aprimorar o processo de comunicação e de liderança;

Alinhar-se às decisões institucionais;

Realizar esporadicamente atividades extras pertinentes ao setor.

### **REQUISITOS EXIGIDOS**

- Formação superior completa e desejável pós graduação;
- Desejável experiência e vivência no SUS, Ouvidor SUS, conhecimento de rede de saúde e conselho gestor e políticas de saúde.

### **INFORMAÇÕES DA VAGA**

- Salário: Compatível com o mercado;
- Benefícios: Vale Transporte, Vale Alimentação, Vale Refeição e Seguro de Vida;
- Carga horária: 40 horas semanais (segunda a sexta-feira) das 08:00 às 17:00;
- Local de Trabalho: Sede Administrativa.
- **Vaga destinada também às pessoas com deficiência.**

### **ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO - ELIMINATÓRIAS E CLASSIFICATÓRIAS**

- Avaliação Curricular;
- Avaliação Técnica / Comportamental;
- Exame admissional;
- Entrega de Documentos.

### **INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO SELETIVO**

- O processo seletivo terá validade de 6 (seis) meses a partir da data de divulgação dos aprovados, se houver a necessidade, será prorrogado uma vez por igual período;
- Será permitida a participação apenas dos profissionais que atendam aos requisitos descritos nesse edital;
- A ausência do candidato em qualquer uma das etapas do processo seletivo implicará diretamente em sua desclassificação, inclusive o não comparecimento na data estipulada para realização do exame admissional, sem aviso prévio;
- Somente serão admitidos os candidatos que apresentarem o exame médico admissional com parecer “apto” para o cargo;
- A não apresentação dos documentos solicitados e/ou irregularidades em qualquer documento apresentado excluirá automaticamente o candidato do processo seletivo, mesmo que verificadas a qualquer tempo;
- Para obter direito à contratação, o candidato deverá ter participado de todas as etapas previstas neste edital, bem como ter sido aprovado em cada uma delas;
- Em caso de empate com demais candidatos, será aprovado para a vaga em aberto o candidato que obtiver o melhor desempenho na avaliação técnica/comportamental. Os demais classificados serão mantidos em *banco de talentos pelo prazo de 6 (seis) meses* após a divulgação do resultado por e-mail;
- É vedada a admissão de parente (irmão/ã, pai, mãe, filho/a e cônjuge) de colaborador pertencente ao IABAS, para trabalhar na mesma unidade e/ou vincular-se hierarquicamente;
- Para ex-colaboradores do IABAS será verificado o respectivo histórico na etapa de avaliação técnica e comportamental. Os candidatos que apresentarem histórico de ausências injustificadas e medidas disciplinares nos últimos 12 (doze) meses de sua atuação no Instituto será desclassificado;

- *O candidato que omitir vínculo anterior no IABAS ou fornecer informações falsas a fim de se beneficiar, será eliminado do processo seletivo em qualquer etapa;*
- As informações referentes a este Edital, como confirmação de data, local e informações sobre as etapas do processo seletivo deverão ser acompanhadas pelo candidato via e-mail e/ou telefone.

### **CRONOGRAMA**

- Divulgação do Edital: 10 de novembro de 2020.
- Inscrição: Encaminhar o currículo atualizado com o certificado da graduação e especialização para: [cadastro.vagas@iabas.org.br](mailto:cadastro.vagas@iabas.org.br) com o assunto **“Edital 29/2020 – Assessor de Ouvidoria”** no período de **11/11/2020 à 25/11/2020** até 12:00.
- A convocação acontecerá via e-mail e telefone.