	Sistema de Gestão da Qualidade			
	Edital de Seleção de Pessoal Técnico Administrativo-PTA			
	CÓDIGO IT/DDH 001.B	REVISÃO 00	DATA 04/03/2022	PÁGINA Nº 1/1

EDITAL DE SELEÇÃO EXTERNA DE PESSOAL

A **Fundação Percival Farquhar**, entidade mantenedora da **Universidade Vale do Rio Doce – UNIVALE** e da **Escola Técnica da Univale - ETEIT**, com sede em Governador Valadares/MG, informa a abertura de processo de seleção para o quadro de pessoal, conforme a seguir especificado:

I - Categoria Funcional: Pessoal Técnico e Administrativo – PTA

II - Carga Horária Semanal: 44h

III - Modalidade do Contrato: Mensalista

O contrato de trabalho será celebrado por período de experiência inicial de 45 (quarenta e cinco) dias, podendo ser: (1) encerrado antes do término, mediante prévio aviso; (2) extinto ao fim do prazo, com ou sem comunicação prévia, (3) prorrogado por mais 45 (quarenta e cinco) dias. Findo o período de experiência, o funcionário, após avaliação, poderá ser efetivado ou não no cargo.


IV- Horário/Turno: Matutino e vespertino

V- Setor: Central de Relacionamentos

VI- Função: Supervisor Administrativo da Central de Relacionamentos

VII- Atividades a serem desempenhadas:

- Atuar como um elo de comunicação entre a equipe de atendimento e outros departamentos da Univale;
- Garantir que a equipe tenha os recursos e ferramentas necessários para realizar suas funções de forma eficaz;
- Gerenciar e resolver reclamações e feedback dos clientes de forma eficaz e eficiente.
- Desenvolver e implementar ações corretivas baseadas no feedback dos clientes e nas tendências de reclamações;
- Gerenciar e resolver reclamações e feedback dos clientes de forma eficaz e eficiente;
- Gerenciar meios de captação dos clientes e direcionar aos setores responsáveis;
- Orientar e gerenciar a equipe nos contatos com os clientes, identificando as necessidades.
- Ajudar na criação de metas para a equipe;
- Avaliar desempenho com as principais métricas tais como abandono de chamada, espera de chamada, etc.
- Trabalhar em parceria com a rede de serviços, suporte e apoio aos discentes;
- Realizar pesquisas regulares para avaliar a satisfação dos discentes com os serviços institucionais e a experiência acadêmica, usando dos resultados para implementar ações de melhoria contínua nas práticas de gestão da permanência;
- Gerir as métricas de atendimento e prezar pelo elevado nível de atendimento da equipe;
- Garantir cumprimento das políticas de atendimento, procedimentos estabelecidos etc.;
- Manter a gerência informada sobre qualquer tipo de problema;
- Preparar resultados mensais/anuais e relatórios de desempenho para acompanhamento da Gestão Superior.

	Sistema de Gestão da Qualidade			
	Edital de Seleção de Pessoal Técnico Administrativo-PTA			
	CÓDIGO IT/DDH 001.B	REVISÃO 00	DATA 04/03/2022	PÁGINA Nº 1/1

- Propor e implementar estratégias de Sucesso do Estudante e Excelência no Atendimento, em consonância com as diretrizes institucionais;
- Monitorar boas práticas de mercado e apresentar à gestão para analisar a aplicabilidade;

VIII - Requisitos Mínimos:

a) Formação: Ensino superior em áreas relacionadas, como Administração, Psicologia; Comunicação ou áreas afins.

b) Habilidades (técnicas e comportamentais): Experiência na criação e implementação de procedimentos operacionais e padrões de qualidade; pós-graduação ou especializações em Gestão de Pessoas e/ou atendimento ao cliente.

É essencial ter experiência em atendimento ao cliente; perfil organizado e responsável; habilidades com informática; habilidades comunicativas e interpessoais e experiência prévia com rotinas administrativas; liderança e gestão de equipe; capacidade de analisar métricas e dados de desempenho para identificar tendências e áreas de melhoria; familiaridade com software e ferramentas de gerenciamento de atendimento ao cliente e análise de dados.

IX - Processo de Seleção:

- A primeira etapa da seleção será realizada por meio de análise e seleção de currículo.
- A segunda etapa será realizada por meio do processo da entrevista, técnica de avaliação e dinâmica individual ou em grupo.
- A terceira etapa será por meio da avaliação psicológica e entrega da documentação.

IX.I - O Currículo deverá ser enviado até o dia 10/10/2024, para o endereço eletrônico: **Trabalhe Conosco: <https://www.univale.br/trabalhe-conosco/>**

X- Informações adicionais:

X.I - A inscrição e participação no processo de seleção não implica em direito à contratação imediata, podendo a Fundação Percival Farquhar definir a data que melhor atenda aos seus interesses e até mesmo desistir da seleção.

X.II - A prestação de serviços presencial ocorrerá no município de Governador Valadares-MG, em quaisquer dos *campi* da universidade.

Governador Valadares-MG, 27 de setembro de 2024

Rômulo César Leite Coelho

Presidente do Conselho Diretor da Fundação Percival Farquhar