



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE**  
Campus Prof. João David Ferreira Lima  
CEP: 88040-900 | Trindade | Florianópolis | Santa Catarina | Brasil

**EDITAL nº 005/2024/TELESSAÚDE UFSC**  
**PROCESSO SELETIVO**

A Coordenação do Núcleo Telessaúde UFSC torna pública a abertura das inscrições e as normas que regerão o processo seletivo para formação de **cadastro de reserva para bolsista de extensão para atuação no serviço de suporte ao usuário**.

### 1. DAS VAGAS

Serão oferecidas:

- Formação de cadastro de reserva para bolsista de extensão para atuação no serviço de suporte ao usuário do Telessaúde UFSC.

O cadastro de reserva terá validade de até 12 (doze) meses, a partir da data de publicação deste edital.

### 2. DA ESPECIFICAÇÃO

#### 2.1 DO LOCAL DE ATUAÇÃO

Os(As) selecionados(as) para as vagas atuarão de forma presencial nas dependências do Telessaúde UFSC, localizado no Departamento de Saúde Pública do Centro de Ciências da Saúde da UFSC.

#### 2.2 DAS ATRIBUIÇÕES

- A. Realizar atendimento por telefone, e-mail e sistema de help desk, das demandas e necessidades dos usuários dos serviços do Telessaúde UFSC;
- B. Auxiliar os usuários dos serviços do Telessaúde UFSC quanto às dificuldades com o acesso e operacionalização dos diferentes sistemas e plataformas utilizados pelo Núcleo;

- C. Realizar e garantir a qualidade no processo de acesso dos usuários dos serviços ofertados pelo Telessaúde UFSC por meio de cadastros e habilitações;
- D. Colaborar no controle e registro das atividades diárias realizadas pelo serviço de suporte ao usuário, incluindo o monitoramento de demandas, registro de atendimentos e atualização de informações nas planilhas de monitoramento das atividades;
- E. Participar de reuniões e treinamentos com a equipe de suporte ao usuário.

### 2.3 DOS REQUISITOS

São requisitos para o preenchimento da vaga:

- A. Estar regularmente matriculado em curso de graduação da UFSC;
- B. Possuir previsão de vínculo com curso de graduação pelo menos até junho de 2025;
- C. Ter disponibilidade para cumprir 20 horas de atuação presencial;
- D. Não pertencer ao círculo familiar do(a) coordenador(a) do Telessaúde UFSC na condição de cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- E. Não possuir bolsas acadêmicas ofertadas pela UFSC, excetuando-se a Bolsa Estudantil instituída pela Resolução nº 32/CUn/2013, a Bolsa Permanência do Ministério da Educação, conforme o disposto na Portaria nº 389/2013 desse Ministério, e bolsas concedidas pelo Programa de Assistência Estudantil para Estudantes Indígenas e Quilombolas – PAIQ.

### 2.4 DO PERFIL DAS VAGAS

São características desejáveis para o preenchimento da vaga:

- A. Capacidade de se comunicar de forma clara e eficaz, tanto verbalmente quanto por escrito, para fornecer informações precisas e resolver problemas;
- B. Ser empático(a), compreensível, calmo(a) e paciente para lidar com diferentes tipos de situações e demandas;
- C. Capacidade de identificar e resolver problemas de forma rápida e eficaz, muitas vezes pensando de forma criativa para encontrar soluções adequadas às necessidades do serviço;
- D. Ser proativo e ter capacidade de realizar múltiplas tarefas de forma simultânea, gerenciar o tempo de forma eficaz, priorizar demandas e manter-se organizado(a);

- E. Possuir habilidades interpessoais e ser capaz de trabalhar de forma colaborativa com a equipe do serviço;
- F. Ter disciplina para cumprimento dos horários e atendimento às demandas do serviço;
- G. Disposição para aprendizagem contínua e facilidade para assimilar novos conhecimentos;
- H. Trabalhar de forma ética e com respeito às normas exigidas pela organização.
- I. Conhecimento, experiência e habilidades básicas para uso do Pacote Microsoft Office;
- J. Conhecimento, experiência e habilidades básicas para uso da plataforma Google WorkSpace;
- K. Conhecimento, experiência e habilidades básicas para uso de plataformas e sistemas web;
- L. Preferencialmente, conhecimento sobre o Sistema Único de Saúde (SUS).

### **3 DA CARGA HORÁRIA E DA REMUNERAÇÃO**

#### **3.1 DA CARGA HORÁRIA**

A carga horária será de 20 horas semanais, que deverão ser cumpridas integralmente de forma presencial, respeitando os horários de funcionamento do Núcleo Telessaúde UFSC (segunda à sexta, das 8h às 18h).

#### **3.2 DA REMUNERAÇÃO**

A remuneração será de R\$ 800,00 (oitocentos reais) mensais, na forma de bolsa de extensão paga pela Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária (FAPEU).

### **4 DAS INSCRIÇÕES**

A inscrição do(a) candidato(a) implicará o conhecimento e a tácita aceitação das condições estabelecidas neste Edital, das quais não poderá alegar desconhecimento.

#### **4.1 DO CALENDÁRIO DO PROCESSO SELETIVO**

- **20/08/2024** - Divulgação do processo seletivo e início do recebimento das inscrições de candidatas(as);
- **01/09/2024 até às 23h e 59min** - Prazo final para recebimento das inscrições de candidatas(as);

- **02/09/2024 até às 17h** - Divulgação do resultado da etapa de homologação das inscrições;
- **03/09/2024 até às 17h** - Prazo final para interposição de recursos em relação à etapa de homologação das inscrições;
- **04/09/2024 até 17h** - Divulgação do resultado final da etapa de homologação das inscrições;
- **05/09/2024** - Prazo final para divulgação do resultado da etapa de análise dos documentos submetidos no momento da inscrição e agendamento das entrevistas e dinâmicas com os(as) candidatos(as) aprovados(as) nesta etapa;
- **09/09/2024 a 13/09/2024** - Período para a realização das entrevistas e dinâmicas;
- **16/09/2024 até às 23h e 59min** - Prazo final para divulgação do resultado preliminar do processo seletivo;
- **17/09/2024 até às 23h e 59min** - Prazo final para interposição de recursos.
- **18/09/2024** - Prazo final para divulgação do resultado final do processo seletivo.

#### 4.2 DOS PROCEDIMENTOS PARA INSCRIÇÃO

As inscrições deverão ser realizadas até às 23 horas e 59 minutos do dia 01/09/2024, por meio de preenchimento do formulário disponível no site do Núcleo Telessaúde UFSC <<https://telessaude.ufsc.br>> ou no seguinte endereço eletrônico: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEinib6dPsXLJ\\_NEiDjaxaXvL3pVinjnnOw3nqePqzYCA00Q/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEinib6dPsXLJ_NEiDjaxaXvL3pVinjnnOw3nqePqzYCA00Q/viewform?usp=sf_link)

No ato da inscrição, os(as) candidatos(as) deverão preencher um formulário e anexar os documentos especificados para para cada uma das vagas e detalhados a seguir:

- A. Currículo contendo informações sobre a formação e experiências profissionais;
- B. Atestado de matrícula atualizado em curso de graduação;
- C. Histórico Escolar atualizado do curso de graduação, com indicação do Índice de Aproveitamento Acumulado (IAA).

#### 4.3 DA HOMOLOGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES

Não serão homologadas as inscrições que:

- A. Não preencherem o formulário de inscrição até a data e horário limite, definidos no item 4.2 do Edital;

- B. Não apresentaram os documentos exigidos no Edital no item 4.2 e em seus subitens;
- C. Apresentarem informações inverídicas ou falsas no formulário de inscrição ou nos documentos enviados.

A relação de inscrições homologadas será divulgada até às 17 horas do dia 02/09/2024, no *site* do Núcleo Telessaúde UFSC <<https://telessaude.ufsc.br>>.

Somente os candidatos com inscrições homologadas poderão participar das etapas de seleção previstas no item 5 deste Edital.

O(a) candidato(a) que desejar interpor recurso em relação ao resultado da homologação das inscrições deverá encaminhar justificativa para o e-mail <selecaotelessaude@ufsc.br>, até às 17 horas do dia 03/09/2024. Não serão aceitos recursos encaminhados por outros meios.

## 5 DA SELEÇÃO

Os(as) candidatos(as) inscritos serão avaliados em duas etapas:

- A. Avaliação dos formulário de inscrição, currículo e demais documentos;
- B. Entrevista e dinâmica individuais e/ou coletivas.

### 5.1 AVALIAÇÃO DO FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO, CURRÍCULO E DEMAIS DOCUMENTOS

A avaliação dos(as) candidatos(as) considerará as experiências acadêmicas, profissionais e voluntárias em atividades relacionadas ao perfil das vagas, conforme descrito no Edital nos itens 2.3 e 2.4 e em seus subitens.

Será atribuída uma nota entre 0 (zero) e 10 (dez) para a análise do formulário de inscrição e dos documentos de cada candidato(a).

Serão automaticamente desclassificados(as) os(as) candidatos(as) com Nota da Etapa 1 inferior a 6,0 (seis). Somente os(as) candidatos(as) com as 8 (oito) melhores notas (considerando até uma casa decimal) para cada uma das vagas oferecidas neste Edital serão classificados(as) para a próxima etapa. Os(as) demais candidatos(as) serão automaticamente desclassificados(as).

A relação de inscrições classificadas para a próxima etapa do processo seletivo será divulgada até às 23 horas e 59 minutos do dia 05/09/2024, no *site* do Núcleo Telessaúde UFSC <<https://telessaude.ufsc.br>>.

## 5.2 ENTREVISTA E DINÂMICA

Os horários das entrevistas e dinâmicas serão disponibilizados junto à relação de inscrições classificadas, disponibilizada no *site* do Núcleo do Telessaúde UFSC, conforme descrito no item 5.1. A ordem das entrevistas e dinâmicas respeitará a ordem de inscrição dos(as) candidatos(as) classificados(as).

As entrevistas e dinâmicas serão presenciais, e os(as) candidatos(as) deverão se apresentar no horário agendado no endereço que será divulgado junto ao resultado da etapa de avaliação do formulário de inscrição, currículo e demais documentos.

Os(As) candidatos(as) que não estiverem no local da entrevista no horário agendado (será admitido um atraso máximo de 5 minutos), não serão entrevistados(as) e não participarão das dinâmicas e, conseqüentemente, serão desclassificados(as).

Será atribuída uma nota de 0 a 10 para cada candidato(a) entrevistado(a), e outra nota de 0 a 10 para cada candidato(a) referente a sua participação na dinâmica.

## 5.3 DO RESULTADO FINAL

A nota final de cada candidato(a) será calculada com base na seguinte equação:

$$\text{Nota Final} = [(\text{Nota da Etapa 1} + \text{Nota da Entrevista} + \text{Nota da Dinâmica}) / 3]$$

Candidatos(as) que receberem uma nota final inferior a 6,0 (seis) serão automaticamente desclassificados(as). Em caso de empate entre candidatos(as) concorrentes na mesma vaga, será melhor classificado aquele(a) com maior idade.

O resultado final será divulgado até às 23 horas e 59 minutos do dia 16/09/2024, no *site* do Núcleo Telessaúde UFSC <<https://telessaude.ufsc.br>>. O resultado também será comunicado aos(as) candidatos(as) que participaram da etapa de entrevista, por meio de mensagem para o e-mail cadastrado na inscrição.

O(a) candidato(a) que desejar interpor recurso em relação ao resultado final deverá encaminhar justificativa para o e-mail <[selecaotelessaudesc@gmail.com](mailto:selecaotelessaudesc@gmail.com)>, até às 23

horas e 59 minutos do dia 17/09/2024. Não serão aceitos recursos encaminhados por outros meios.

## **6. DAS CONDIÇÕES PARA ASSUMIR A VAGA**

Após a divulgação do resultado final e havendo disponibilidade de vagas, o setor responsável pela contratação entrará em contato com os(as) candidatos(as) aprovados(as) e selecionados(as), por meio do e-mail cadastrado na inscrição, solicitando manifestação de interesse e disponibilidade em assumir a vaga.

Os(as) candidatos(as) terão até 24 horas para manifestar seu interesse e disponibilidade para assumir a vaga.

Caso algum(a) candidato(a) selecionado(a) não responda ao e-mail no tempo exigido, ou manifeste desinteresse ou impossibilidade de assumir a vaga, o(a) próximo(a) candidato(a) classificado(a) será chamado(a) para ocupar a vaga, respeitando o mesmo processo descrito anteriormente.

Após o aceite da vaga, os(as) candidatos(as) serão contatados(as) por e-mail para providenciar a documentação necessária para contratação. De forma semelhante, caso o(a) candidato(a) selecionado(a) não apresente a documentação no prazo estabelecido no contato por e-mail, será desclassificado(a) e substituído(a) pelo(a) próximo(a) candidato(a) classificado(a).

## **7. DAS DÚVIDAS SOBRE O PROCESSO SELETIVO**

As dúvidas sobre o processo seletivo deverão ser encaminhadas para o e-mail <[selecaotelessaude@gmail.com](mailto:selecaotelessaude@gmail.com)>.

Florianópolis, 20 de agosto de 2024.

Profa. Dra. Maria Cristina Calvo  
Coordenadora do Núcleo Telessaúde UFSC