



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 003/2025/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 o preenchimento de vaga para **supervisor(a) do serviço de suporte ao usuário**, sob o regime **CLT** em jornada de trabalho de **40 horas semanais presenciais**. O contrato será executado pela Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão - FAPEU para atuação no Núcleo Telessaúde UFSC.

1. DAS VAGAS

Será oferecida:

- 1 (uma) vaga para supervisor(a) do serviço de suporte ao usuário do Telessaúde UFSC para contratação imediata.

2. DA ESPECIFICAÇÃO

2.1 DO LOCAL DE ATUAÇÃO

O(A) selecionado(a) para a vaga atuará 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

- Supervisionar e oferecer apoio direto à equipe no atendimento aos usuários dos serviços do Telessaúde UFSC;
- Gerenciar a equipe quanto à carga horária, execução e monitoramento das atividades realizadas pelo serviço de suporte ao usuário;

- Criar e controlar processos para o suporte ao usuário em articulação com os responsáveis operacionais dos serviços do Telessaúde UFSC;
- Realizar atendimento por telefone, e-mail e sistema de help desk, das demandas e necessidades dos usuários dos serviços do Telessaúde UFSC;
- Orientar os usuários dos serviços do Telessaúde UFSC quanto às dificuldades com o acesso e operacionalização dos diferentes sistemas e plataformas utilizados pelo Núcleo;
- Realizar e garantir a qualidade no processo de acesso dos usuários dos serviços ofertados pelo Telessaúde UFSC por meio de cadastros e habilitações;
- Participar 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;
- Participar de reuniões e treinamentos com a equipe de suporte ao usuário;
- Produzir relatórios administrativos, de avaliação e controle de qualidade da equipe e dos processos, conforme demanda.

2.3 DOS REQUISITOS

São requisitos para o preenchimento da vaga:

- A. Disponibilidade para cumprir 40 horas de atuação presencial;
- B. Ensino superior completo;
- C. Leitura e conhecimento do Código de Conduta da FAPEU, disponível no seguinte link: http://fapeu.com.br/downloads/codigo_de_conduta.pdf

2.4 DO PERFIL DAS VAGAS

São características desejáveis para o preenchimento da vaga:

- A. Possuir experiência de atuação comprovada em serviços de atendimento/suporte a usuários/clientes, gestão de projetos, gerenciamento de equipes;
- B. Possuir experiência de atuação comprovada em serviços relacionados ao setor saúde;
- C. Conhecimento, experiência e habilidades básicas para uso do Pacote Microsoft Office, da plataforma Google Workspace e de plataformas e sistemas web;
- D. Conhecimento sobre o Sistema Único de Saúde (SUS);
- E. Capacidade de se comunicar de forma clara e eficaz, tanto verbalmente quanto por escrito, para fornecer informações precisas e resolver problemas;

- F. Ser empático(a), compreensível, calmo(a) e paciente para lidar com diferentes tipos de situações e demandas;
- G. 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;
- H. 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);
- I. Possuir habilidades interpessoais e ser capaz de trabalhar de forma colaborativa com a equipe do serviço;
- J. Ter disciplina para cumprimento dos horários e atendimento às demandas do serviço;
- K. Disposição para aprendizagem contínua e facilidade para assimilar novos conhecimentos;
- L. Trabalhar de forma ética e com respeito às normas exigidas pela organização.

3 DA CARGA HORÁRIA E DA REMUNERAÇÃO

3.1 DA CARGA HORÁRIA

A carga horária será de 40 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\$ 2.900,00 (dois mil e novecentos) mensais, mais benefícios, a partir de contrato CLT.

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

- **07/05/2025** - Divulgação do processo seletivo e início do recebimento das inscrições de candidatos(as).
- **13/05/2025 até às 23h59min** - Prazo final para recebimento das inscrições de candidatos(as).

- **14/05/2025 até às 16h** - Divulgação do resultado da etapa de homologação das inscrições.
- **15/05/2025 até às 16h** - Prazo final para interposição de recursos em relação à etapa de homologação das inscrições.
- **15/05/2025 até às 19h** - Divulgação do resultado final da etapa de homologação das inscrições e do resultado da etapa de análise dos documentos submetidos no momento da inscrição e agendamento das entrevistas com os(as) candidatos(as) aprovados(as) nesta etapa.
- **16/05/2025 das 13h às 17h** - Realização das entrevistas.
- **16/05/2025 até às 19h** - Divulgação do resultado final preliminar do processo seletivo.
- **19/05/2025 até às 12h** - Prazo final para interposição de recursos ao resultado final preliminar do processo seletivo.
- **20/05/2025 até às 12h** - Prazo final para divulgação do resultado final definitivo do processo seletivo.

4.2 DOS PROCEDIMENTOS PARA INSCRIÇÃO

As inscrições deverão ser realizadas até às 23 horas e 59 minutos do dia 13/05/2025, por meio de preenchimento do formulário disponível no site do Núcleo Telessaúde UFSC <<https://telessaude.ufsc.br>> ou no seguinte endereço eletrônico: <https://forms.gle/NcdMsgJ5bNYyHLyB8>.

4.2.1 DOS DOCUMENTOS PARA INSCRIÇÃO

No ato da inscrição, os(as) candidatos(as) deverão preencher um formulário e anexar:

- A. Currículo contendo informações sobre a formação e experiências profissionais.
- B. Diploma de formação em nível superior;
- C. Carta de recomendação de trabalhos anteriores, contendo dados de contato do empregador;
- D. Documentos que comprovem as experiências profissionais anteriores.

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 atenderem aos requisitos exigidos no item 2.3 do Edital;
- C. Não apresentaram os documentos exigidos no Edital no item 4.2.1 A e B;

D. Apresentarem informações inverídicas ou falsas no formulário de inscrição ou nos documentos enviados.

A relação de inscrições homologadas será divulgada até às 16 horas do dia 14/05/2025, 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@gmail.com>, até às 16 horas do dia 15/05/2025. Não serão aceitos recursos encaminhados por outros meios.

5 DA SELEÇÃO

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

- A. Avaliação do currículo e demais documentos;
- B. Entrevista.

5.1 AVALIAÇÃO DO CURRÍCULO E DEMAIS DOCUMENTOS

Nesta etapa, cada candidato(a) será avaliado(a) com base nos critérios descritos abaixo, considerando pontuação de 0 (mínimo) a 10 (máximo), conforme a adequação ao perfil da vaga:

- a) Experiência profissional e voluntária comprovada em atendimento ou suporte a usuários/clientes; gestão de projetos ou gerenciamento de equipes;
- b) Experiência profissional e voluntária comprovada em serviços relacionados ao setor saúde.

Os critérios estão alinhados às competências e habilidades desejáveis para o desempenho da função, conforme perfil da vaga descrito no item 2.4 do Edital.

Serão automaticamente desclassificados(as) os(as) candidatos(as) com nota inferior a 6,0 (seis) na avaliação do currículo. Somente os(as) candidatos(as) com as 6 (seis) melhores notas (considerando até uma casa decimal) para cada uma das vagas oferecidas neste Edital serão classificados(as) para a etapa de entrevista. 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 19h do dia 15/05/2025, no *site* do Núcleo Telessaúde UFSC <<https://telessaude.ufsc.br>>.

5.2 ENTREVISTA

Os horários das entrevistas serão disponibilizados junto à relação de inscrições classificadas na etapa de avaliação do currículo, disponibilizada no *site* do Núcleo do Telessaúde UFSC, conforme descrito no item 5.1.

A ordem das entrevistas respeitará a ordem de inscrição dos(as) candidatos(as) classificados(as).

As entrevistas serão preferencialmente presenciais, e os(as) candidatos(as) deverão se apresentar no horário agendado no seguinte endereço:

Universidade Federal de Santa Catarina - Campus Trindade
Centro de Ciências da Saúde - Departamento de Saúde Públicas
Núcleo de Telessaúde UFSC

Os(As) candidatos(as) que optarem por realizar a entrevista de forma virtual, devem manifestar formalmente este interesse através de e-mail enviado para <selecaotelessaude@ufsc.br>, até às 12 horas do dia 16/05/2025.

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, consequentemente, serão desclassificados(as).

Na etapa de entrevista, cada candidato(a) será avaliado(a) com base nos critérios descritos abaixo, considerando pontuação de 0 (mínimo) a 10 (máximo), conforme a adequação ao perfil da vaga.

- a) Experiências profissionais e voluntárias: apresentarem maior variedade e relevância das experiências, especialmente em atendimento a usuários, gestão de projetos ou liderança de equipes; que tenham exercido funções com maior nível de responsabilidade e consigam relatar essas experiências com clareza, objetividade e capacidade de reflexão crítica.
- b) Habilidades técnicas: demonstrarem maior familiaridade, autonomia e segurança no uso do Pacote Microsoft Office, do Google Drive e de plataformas ou sistemas online para atendimento ou gestão de atividades; e

que consigam apresentar exemplos concretos de aplicação prática dessas ferramentas no contexto profissional.

- c) Conhecimento sobre o SUS: possuírem conhecimento básico sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde, demonstrarem interesse pelo tema e conseguirem relacionar esse conhecimento à área de atuação da vaga.
- d) Comunicação e postura profissional: se comunicarem com clareza e coerência, manterem postura respeitosa e colaborativa, demonstrarem escuta ativa, ética, empatia e organização durante a entrevista. Candidatos(as) pontuais, atentos(as) e bem articulados(as) também serão melhor avaliados(as).

Os critérios estão alinhados às competências e habilidades desejáveis para o desempenho da função, conforme perfil da vaga descrito no item 2.4 do Edital.

5.3 DO RESULTADO FINAL

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

$$\text{Nota Final} = [(\text{Nota da Avaliação de Documentos} + \text{Nota da Entrevista}) / 2]$$

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(a) candidato(a) com a maior nota final, será selecionado(a) para assumir a vaga. Os(as) demais candidatos(as) classificados(as) comporão o Cadastro de Reserva.

O resultado final será divulgado até às 19 horas do dia 16/05/2025, 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 <selecaotelessaude@gmail.com>, até às 12 horas do dia 19/05/2025. Não serão aceitos recursos encaminhados por outros meios.

6. DAS CONDIÇÕES PARA ASSUMIR A VAGA

Após a divulgação do resultado final, o setor responsável pela contratação entrará em contato com o(a) candidato(a) aprovado(a) e selecionado(a), por meio do e-mail

cadastrado na inscrição, solicitando manifestação de interesse e disponibilidade em assumir a vaga.

O(a) candidato(a) terá até 24 horas úteis para manifestar seu interesse e disponibilidade para assumir a vaga.

Caso o(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, o(a) candidato(a) será contatado(a) 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).

6.1 DOS IMPEDIMENTOS

Não pertencer ao círculo familiar do(a) coordenador(a) na condição de cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

Os impedimentos serão verificados pelo Núcleo de Telessaúde UFSC no momento da contratação do candidato, sendo aplicada a legislação vigente na referida data.

6.2 DO PRAZO DO EDITAL

Este edital tem validade de 01 (um) ano a partir da data de publicação do resultado final de homologação do processo de seleção.

7. DAS DÚVIDAS SOBRE O PROCESSO SELETIVO

As dúvidas sobre o processo seletivo deverão ser encaminhadas para o e-mail <selecaotelessaude@ufsc.br>.

Florianópolis, 7 de maio de 2025.

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