

PROCESSO SELETIVO Nº 02/2017

REGULAMENTO DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES

A Fundação para o Vestibular da UNESP – Fundação VUNESP, FAZ SABER que realizará Processo Seletivo para o preenchimento do emprego de Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo, regido pelas Instruções Especiais, parte integrante deste Regulamento.

INSTRUÇÕES ESPECIAIS

I – DO EMPREGO

- 1.1. O Processo Seletivo destina-se ao preenchimento, mediante contratação regida pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, do emprego de Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo, com vagas existentes e das que vierem a existir, dentro do prazo de sua validade.
- 1.2. O emprego, nº de vagas, salário (R\$), jornada semanal de trabalho (horas) e requisitos exigidos são os estabelecidos na tabela que segue:

Emprego	Nº de Vagas	Salário (R\$)	Jornada semanal de trabalho	Requisitos Exigidos
Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo	04	1.424,63	36 horas	- Ensino Médio Completo - Curso de Operador de Telemarketing, Windows e Pacote Office - Experiência de 6 (seis) meses na função

- 1.3. O salário do empregado tem como base o mês de março de 2017.
- 1.3.1. Serão concedidos ao contratado os seguintes benefícios: Auxílio-Saúde, Vale-Transporte e Vale-Alimentação.
- 1.4. O candidato classificado e contratado deverá prestar serviços dentro do horário estabelecido pela Fundação VUNESP, em dias de semana, sábados, domingos e/ou feriados, obedecida a carga horária semanal de trabalho.
- 1.5. As atribuições a serem exercidas pelo candidato contratado encontram-se no **Anexo I – DAS ATRIBUIÇÕES**.
- 1.6. O candidato deverá possuir as condições para preenchimento do emprego e, entregar na Fundação VUNESP, na data da contratação, uma fotografia 3x4 cm e os documentos comprobatórios dos requisitos exigidos que comprovem:
- ser brasileiro, nato ou naturalizado, ou gozar das prerrogativas previstas no art. 12 da Constituição Federal e demais disposições de lei, no caso de estrangeiro;
 - ter idade mínima de 18 anos completos na data da contratação;
 - gozar dos direitos políticos;
 - estar quite com as obrigações militares e eleitorais;
 - estar com o CPF regularizado;
 - possuir os requisitos exigidos no item 1.2., deste Capítulo, para o exercício das atribuições do emprego;
 - não registrar antecedentes criminais;
 - ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do emprego, comprovada em avaliação médica;
 - qualquer outra documentação solicitada pela Fundação VUNESP.
- 1.6.1. A comprovação dos cursos exigidos no requisito deverá ser por meio de certificado de conclusão, atestando a frequência.
- 1.6.2. A experiência exigida deve ser comprovada por meio de registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social ou por meio de Declaração da empresa onde presta ou prestou serviços, contendo o cargo e as atividades exercidas pelo candidato, em papel timbrado e no original, com CNPJ da empresa, nome e assinatura da autoridade competente.

II – DAS INSCRIÇÕES

- 2.1. A inscrição do candidato implicará o completo conhecimento e a tácita aceitação das normas legais e pertinentes e condições estabelecidas neste Regulamento e seus Anexos e nas condições previstas em lei, sobre os quais o candidato não poderá alegar qualquer espécie de desconhecimento.
 - 2.2. Objetivando evitar ônus desnecessários, o interessado deverá orientar-se no sentido de recolher o valor da inscrição somente após tomar conhecimento de todos os requisitos exigidos para o emprego.
 - 2.3. A inscrição deverá ser efetuada das **10 horas de 18 de outubro de 2017 às 16 horas de 27 de novembro de 2017 (horário oficial de Brasília)**, exclusivamente pela internet, no site www.vunesp.com.br.
 - 2.4. **Para inscrever-se, o candidato deverá**, durante o período de inscrição:
 - a) acessar o endereço eletrônico: www.vunesp.com.br;
 - b) localizar, no site, o “link” correlato ao presente processo seletivo;
 - c) ler, na íntegra, o respectivo Edital;
 - d) clicar em “Inscreva-se”;
 - e) informar o e-mail ou o CPF;
 - f) cadastrar senha pessoal (e intransferível) a ser utilizada sempre que for preciso alterar os dados cadastrais e/ou consultar o desempenho. São de inteira responsabilidade de o candidato manter o sigilo e usar adequadamente a senha cadastrada;
 - g) preencher total e corretamente os dados solicitados na ficha de inscrição, atentando para a veracidade da informação;
 - h) clicar em ‘Confirmar a Inscrição’;
 - i) imprimir comprovante/protocolo de inscrição;
 - j) imprimir o boleto bancário; e
 - k) efetuar o pagamento da taxa de inscrição, no valor de R\$ 55,00 (cinquenta e cinco reais), em qualquer agência bancária até a data-limite para encerramento do período das inscrições (**atenção para o horário bancário**).
 - 2.4.1. Para o pagamento do valor da taxa de inscrição, somente poderá ser utilizado o boleto bancário gerado na inscrição, até a data-limite do encerramento do período das inscrições.
 - 2.4.1.1. Em caso de feriado ou evento que acarrete o fechamento de agências bancárias na localidade em que se encontra o interessado, o boleto deverá ser pago antecipadamente.
 - 2.4.1.2. Não será aceito pagamento do valor da taxa de inscrição por depósito em caixa eletrônico, pelos Correios, fac-símile, transferência, DOC, ordem de pagamento ou depósito comum em conta corrente, condicional ou fora do período das inscrições ou por qualquer outro meio que não os especificados neste Regulamento.
 - 2.4.2. O correspondente pagamento da taxa de inscrição poderá ser efetuado em dinheiro ou cheque, em qualquer agência bancária.
 - 2.4.3. A inscrição por pagamento em cheque somente será considerada efetivada após a respectiva compensação.
 - 2.4.4. Se, por qualquer razão, o cheque utilizado para o pagamento da inscrição for devolvido ou efetuado pagamento com valor a menos, a inscrição será automaticamente cancelada, não sendo permitida complementação em hipótese alguma.
 - 2.4.5. O pagamento da taxa de inscrição por agendamento somente será aceito se comprovada a sua efetivação até o último dia do período das inscrições.
 - 2.4.6. Não será efetivada a inscrição se o correspondente pagamento for realizado fora do período estabelecido para tal finalidade.
 - 2.4.7. Não haverá devolução de importância paga, ainda que efetuada a mais ou em duplicidade, nem isenção total ou parcial de pagamento do valor da taxa de inscrição, seja qual for o motivo alegado.
 - 2.4.8. A devolução da importância paga somente ocorrerá se o Processo Seletivo não se realizar e a responsabilidade pela devolução recairá sobre a Fundação VUNESP.
- 2.5. O candidato poderá efetivar sua inscrição por meio do serviço público com acesso à internet tais como infocentros do Programa Acesso São Paulo, em um dos endereços

- disponíveis no site www.acessasaopaulo.sp.gov.br (**Atenção para os períodos e horários**).
- 2.5.1. Este programa é completamente gratuito e disponível a todo cidadão. Para utilizar os equipamentos, basta fazer cadastro, apresentando o RG e comprovante de residência, nos próprios postos.
- 2.6. A efetivação da inscrição somente ocorrerá após a confirmação, pelo banco, do correspondente pagamento do boleto referente à taxa de inscrição.
- 2.6.1. A pesquisa para acompanhar a situação da inscrição poderá ser feita no site www.vunesp.com.br, no "[link Área do Candidato](#)", a partir de 3 (três) dias úteis após o encerramento do período das inscrições.
- 2.6.2. Caso seja detectada como inscrição não efetivada ou falta de informação ou informações complementares, o candidato deverá entrar em contato com o Disque VUNESP (11) 3874-6300, de segunda-feira a sábado, nos dias úteis, das 8 às 20 horas ou no "[link Área do Candidato](#) – FALE CONOSCO" no site www.vunesp.com.br, para verificar o ocorrido.
- 2.7. Às **16 horas de 27 de novembro de 2017**, a ficha de inscrição e o boleto bancário não estarão mais disponíveis no site.
- 2.7.1. A Fundação VUNESP não se responsabiliza por solicitação de inscrição pela internet não recebida por motivo de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.
- 2.8. O não atendimento aos procedimentos para inscrição estabelecidos nos itens anteriores implicará na não efetivação da inscrição.
- 2.9. **O candidato com deficiência ou não que necessitar de condições especiais para realização da(s) prova(s) deverá, no período de inscrição, proceder ao envio de laudo médico (original ou autenticado), atestando a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença - CID, bem como a provável causa da deficiência. No Laudo Médico, deverão conter o nome completo do candidato (sem abreviação), assinatura, carimbo e CRM do profissional.**
- 2.9.1. O laudo médico apresentado terá validade somente para este Processo.
- 2.9.2. O tempo de realização das provas para o candidato com deficiência poderá ser diferente do previsto neste Edital, desde que requerido no laudo médico, com justificativa/parecer emitido por especialista da área de deficiência.
- 2.9.3. Para o envio do laudo médico o candidato deverá:
- acessar o link próprio do Processo Seletivo, no endereço eletrônico www.vunesp.com.br;
 - após o preenchimento do formulário de inscrição, acessar a Área do Candidato, selecionar o link "Envio de Documentos" e realizar o envio do laudo médico, conforme previsto no item 2.9. e subitens, por meio digital (upload);
 - o laudo médico deverá ser enviado digitalizado com tamanho de até 500 KB e em uma das seguintes extensões: "pdf" ou "png" ou "jpg" ou "jpeg".
- 2.9.3.1. Não serão avaliados os documentos ilegíveis e/ou com rasuras ou proveniente de arquivo corrompido.
- 2.9.3.2. Não serão considerados os documentos enviados pelos correios, por e-mail ou por quaisquer outras formas não especificadas neste Edital.
- 2.9.3. O candidato que não fizer as solicitações citadas nos itens 2.9. e subitens, durante o período de inscrição, não terá as condições especiais providenciadas, seja qual for o motivo alegado.
- 2.9.4. O candidato que não o fizer durante esse período ou com a devida antecedência, para que possa ser providenciada a solicitação, e conforme o estabelecido no "caput" deste item, não terá as condições especiais providenciadas, seja qual for o motivo alegado.
- 2.9.5. O atendimento às condições especiais solicitadas ficará sujeito à análise da razoabilidade e da viabilidade do pedido.
- 2.9.6. O candidato com deficiência deverá observar, ainda, o Capítulo III deste Regulamento.
- 2.10. Em caso de necessidade de amamentação durante a realização das provas, a candidata lactante deverá levar um acompanhante, maior de idade, devidamente documentado, que ficará em local reservado para tal finalidade e será responsável pela criança.

- 2.10.1. Para tanto, a candidata deverá, até a semana que anteceder a data de realização da prova, entrar em contato com a Fundação VUNESP, por meio do telefone (11) 3874-6300, de segunda-feira a sábado, nos dias úteis, das 8 às 20 horas, para cientificar-se dos detalhes desse tipo de atendimento especial.
- 2.10.2. No momento da amamentação, a candidata será acompanhada por uma fiscal sem a presença do responsável pela criança e sem o material da prova.
- 2.10.3. Não haverá compensação do tempo de amamentação no período de duração da(s) prova(s).
- 2.11. Excetuada a situação prevista no item 2.10. deste Capítulo, não será permitida a permanência de criança ou de adulto de qualquer idade nas dependências do local de realização da(s) prova(s), podendo ocasionar inclusive a não participação do(a) candidato(a) neste Processo Seletivo.
- 2.12. São de exclusiva responsabilidade do candidato, sob as penas da Lei, todas as informações fornecidas e nas declarações firmadas no processo de inscrição (na ficha de inscrição).
- 2.12.1. O candidato que prestar declaração falsa, inexata ou, ainda, que não satisfaça a todas as condições estabelecidas neste Regulamento, terá sua inscrição cancelada e, em consequência, anulados todos os atos dela decorrentes, mesmo que classificado e que o fato seja constatado posteriormente.
- 2.12.2. Verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atenda a todos os requisitos fixados neste Regulamento, será ela cancelada.

III – DA PARTICIPAÇÃO DE CANDIDATO COM DEFICIÊNCIA

- 3.1. Às pessoas com deficiência que pretendam fazer uso das prerrogativas que lhes são facultadas pelo inciso VIII do artigo 37 da Constituição Federal/88, pela Lei Complementar Estadual nº 683/92 e pelo Decreto Estadual nº 59.591/13 e, que serão aqui aplicados de forma analógica ante o caráter social das normas invocadas, é assegurado o direito de inscrição para o emprego em Processo Seletivo.
- 3.1.1. O candidato, antes de se inscrever, deverá verificar se as atribuições do emprego, especificadas no **ANEXO I – DAS ATRIBUIÇÕES**, são compatíveis com a deficiência declarada.
- 3.2. O candidato que se julgar amparado pelo disposto na Lei Complementar nº 683/92 e no Decreto Estadual nº 59.591/13, concorrerá, sob sua inteira responsabilidade, às vagas que vierem a surgir durante o prazo de validade deste Processo Seletivo, de acordo com o artigo 46 do decreto 60.449 de 15.05.2014.
- 3.3. Os candidatos com deficiência participarão do Processo Seletivo em igualdade de condições com os demais candidatos, no que se refere ao conteúdo da prova, à avaliação e aos critérios de aprovação, ao dia, horário e local de aplicação da prova, e à nota mínima exigida para todos os demais candidatos, nos termos do artigo 3º do Decreto Estadual nº 59.591/13 e do artigo 2º da Lei Complementar Estadual nº 683/92.
- 3.3.1. O tempo para a realização da prova, a que o candidato com deficiência será submetido, poderá, desde que requerido justificadamente, ser diferente daquele previsto para os demais candidatos, levando-se em consideração o grau de dificuldade apresentado em decorrência da deficiência (conforme § 4º do artigo 3º do Decreto Estadual nº 59.591/13 e § 4º do artigo 2º da Lei Complementar Estadual nº 683/92).
- 3.4. Para concorrer como candidato com deficiência, o candidato deverá especificar, na ficha de inscrição, o(s) tipo(s) de deficiência que apresenta e se necessita ou não de condição especial, observado o disposto no artigo 4º e incisos do Decreto Federal nº 3.298, de 20.12.99, e na Lei Estadual nº 14.481, de 13.07.2011, e, no período das inscrições, enviar:
 - a) Laudo Médico original ou cópia autenticada, atestando a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença – CID, cuja validade será de 02 (dois) anos, quando a deficiência for permanente ou de longa duração, e de 01 (um) ano nas demais situações, a contar da data de início das inscrições do Processo Seletivo.
 - b) solicitação, se necessário, requerendo tempo e/ou tratamento diferenciado para

realização das provas, especificando as condições técnicas e/ou prova especial que necessitará, conforme Laudo Médico encaminhado.

3.4.1. O candidato portador de deficiência visual: deverá solicitar na ficha de inscrição, a necessidade ou não de confecção de prova especial ou a necessidade de leitura de sua prova, inclusive de tempo para sua realização.

3.4.1.1. Aos **deficientes visuais**:

a) Ao deficiente visual (cego): serão oferecidas provas no sistema braile, desde que solicitadas dentro do prazo de inscrição e suas respostas deverão ser transcritas em braile e para a folha de respostas por um fiscal designado para tal finalidade.

a1) O referido candidato deverá levar para esse fim, no dia da aplicação da prova objetiva, reglete e punção, podendo utilizar-se de soroban.

b) Aos candidatos com baixa visão: serão oferecidas provas ampliadas, que será confeccionada no tamanho de fonte informado na ficha de inscrição, que poderá ser 16 ou 20 ou 24 ou 28.

b1) O candidato que não indicar o tamanho da fonte da prova ampliada terá sua prova confeccionada com fonte 24.

c) Ao candidato com deficiência visual (cegos ou baixa visão): que solicitar, na ficha de inscrição, prova especial por meio da utilização de software, serão oferecidos computador/notebook, com o software NVDA disponível para uso durante a realização de sua prova.

c1) Na hipótese de serem verificados problemas técnicos no computador e/ou software mencionados na alínea “c”, deste Capítulo, será disponibilizado ao candidato fiscal leitor para leitura de sua prova.

3.4.1.2. Candidato com **deficiência auditiva**: deverá indicar, obrigatoriamente, em sua ficha de inscrição, se necessitará de:

a) intérprete de LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais;

b) autorização para utilização de aparelho auricular.

3.4.1.3. O candidato com **deficiência física** deverá indicar, obrigatoriamente, em sua ficha de inscrição, se necessitará de:

a) mobiliário adaptado;

b) auxílio no manuseio da prova e transcrição de respostas.

3.4.1.3.1. Caso o candidato use aparelho auditivo, deverá constar a utilização no parecer de médico especialista e informado na ficha de inscrição.

3.5. Para o envio da documentação referida no item 3.4. o candidato deverá:

a) acessar o link próprio do Processo Seletivo, no endereço eletrônico www.vunesp.com.br;

b) após o preenchimento do formulário de inscrição, acessar a Área do Candidato, selecionar o link “Envio de Documentos” e realizar o envio do laudo médico, conforme previsto no item 3.4. e alíneas, por meio digital (*upload*);

b1) o laudo médico deverá ser enviado digitalizado com tamanho de até 500 KB e em uma das seguintes extensões: “pdf” ou “png” ou “jpg” ou “jpeg”.

3.5.1. Não serão avaliados os documentos ilegíveis e/ou com rasuras ou proveniente de arquivo corrompido.

3.5.1.1. Não serão considerados os documentos enviados pelos correios, por e-mail ou por quaisquer outras formas não especificadas neste Edital.

3.5.2. O candidato que não fizer as solicitações de provas e condições especiais na ficha e durante o período de inscrição, não será enquadrado como tal e não terá as condições especiais providenciadas, seja qual for o motivo alegado.

3.5.3. O candidato que não o fizer durante esse período ou com a devida antecedência, para que possa ser providenciada a solicitação, e conforme o estabelecido neste Capítulo, não terá as condições especiais providenciadas, seja qual for o motivo alegado.

3.5.4. O atendimento às condições especiais solicitadas ficará sujeito à análise da razoabilidade e da viabilidade do pedido.

3.6. O candidato que, dentro do período das inscrições, não declarar ser deficiente ou aquele que se declarar, mas não atender aos dispositivos mencionados no item 3.4., alíneas “a” e

- “b”, deste Capítulo, não será considerado candidato com deficiência, para fins deste Processo Seletivo, não terá prova especial preparada e/ou a condição específica para realização da prova atendida.
- 3.6.1. Candidato com deficiência que não realizar a inscrição conforme disposto neste Capítulo, não poderá interpor recurso em favor de sua condição, seja qual for o motivo alegado.
- 3.7. Após o prazo de inscrição, fica proibida qualquer inclusão ou exclusão de candidato da lista especial de candidatos com deficiência.
- 3.8. A divulgação da relação de solicitações de inscrições deferidas e indeferidas para a concorrência no processo como candidato com deficiência está prevista para **05 de dezembro de 2017** exclusivamente, no site da Fundação VUNESP - www.vunesp.com.br - na página do Processo Seletivo.
- 3.8.1 O candidato cuja inscrição na condição de pessoa com deficiência tenha sido indeferida poderá interpor recurso, conforme o item 9.2. do Capítulo IX.
- 3.8.2 O candidato que não interpuser recurso no prazo mencionado será responsável pelas consequências advindas de sua omissão.
- 3.8.3 A relação definitiva de candidatos que tiveram deferidas ou indeferidas as solicitações de inscrição na condição de candidato com deficiência tem previsão para sua divulgação em **12 de dezembro de 2017**.
- 3.9. O candidato com deficiência, classificado, além de figurar na Lista de Classificação Geral, terá seu nome constante da Lista Especial, conforme disposto no artigo 6º do Decreto Estadual nº 59.591/13.
- 3.10. O candidato inscrito como pessoa com deficiência que atender ao disposto no item 3.4. e seus subitens deste Capítulo, se classificado, será convocado por meio de publicação no site da Fundação VUNESP - www.vunesp.com.br - na página do Processo Seletivo, para a perícia médica, na cidade de São Paulo, em época oportuna, a fim de verificar a configuração e a compatibilidade da deficiência com o exercício das atribuições do emprego, nos termos do artigo 3º da Lei Complementar Estadual nº 683/92, cujo laudo deverá ser proferido no prazo de 5 (cinco) dias, contados do respectivo exame.
- 3.10.1. O resultado da perícia será divulgado, oficialmente, no site da Fundação VUNESP - www.vunesp.com.br - na página do Processo Seletivo.
- 3.10.2. Quando a perícia concluir pela inaptidão do candidato, esse poderá requerer junta médica para nova inspeção, da qual poderá participar profissional por ele indicado.
- 3.10.2.1. O prazo para este requerimento é de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da divulgação do resultado do respectivo exame.
- 3.10.2.2. O requerimento para junta médica deverá ser entregue e protocolado pessoalmente pelo interessado na Fundação VUNESP, localizada na Rua Dona Germaine Burchard, 515 – São Paulo/SP, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13h30 às 16 horas, devendo o candidato atentar para o subitem 3.10.2.1. deste Capítulo.
- 3.10.2.3. A junta médica deverá apresentar conclusão no prazo de 5 (cinco) dias, contados da data da realização do exame.
- 3.10.2.4. Não caberá qualquer recurso da decisão proferida pela junta médica, nos termos da Lei Complementar Estadual nº 683/92.
- 3.10.3. Findo o prazo estabelecido no subitem 3.10.2.3. deste Capítulo, serão divulgadas as Listas de Classificação Definitiva Geral e Especial.
- 3.10.3.1. Será excluído da Lista Especial o candidato que não tiver configurada a deficiência declarada, passando a figurar apenas na Lista Geral.
- 3.10.3.2. Serão excluídos do Processo Seletivo o candidato que não comparecer à perícia médica e/ou aquele que tiver deficiência considerada incompatível com as atribuições do emprego, mesmo que submetidos e/ou aprovados em quaisquer de suas etapas.
- 3.10.3.3. Não ocorrendo inscrição no Processo Seletivo ou classificação de candidatos com deficiência, será elaborada somente a Lista de Classificação Definitiva Geral.
- 3.11. Havendo o ingresso do candidato com deficiência, essa condição não poderá ser arguida para justificar a concessão de readaptação do emprego, licença por motivo de saúde e de aposentadoria por invalidez.

3.12. Os documentos encaminhados fora da forma e dos prazos estipulados neste Capítulo não serão conhecidos.

IV – DAS PROVAS

4.1. O Processo Seletivo constará das seguintes provas:

Emprego	Prova	Questões
Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo	<u>Prova Objetiva</u>	
	Conhecimentos Gerais	
	- Língua Portuguesa	20
	- Matemática	10
	- Noções de informática	10
	- Atualidades	10
	Prova de Redação	01
	<u>Prova Prática</u>	–
	<u>Avaliação Psicológica</u>	–

4.2. A **prova objetiva**, de caráter eliminatório e classificatório, visa avaliar o grau de conhecimento teórico do candidato, necessário ao desempenho do emprego.

4.2.1. A prova objetiva será composta de questões de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, de acordo com o conteúdo programático constante do **ANEXO II – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**, sendo considerada apenas 1 (uma) alternativa correta.

4.3. A **prova de redação**, de caráter eliminatório e classificatório, visa avaliar a capacidade de expressão na modalidade escrita e o uso das normas do registro formal culto da Língua Portuguesa.

4.3.1. O candidato deverá produzir, com base em tema formulado pela Banca Examinadora, uma dissertação, primando pela coerência e pela coesão. É fundamental, na elaboração de sua dissertação, que o candidato demonstre habilidade de ler e de articular adequadamente os textos da coletânea ao abordar o tema.

4.4. A **prova prática**, de caráter eliminatório e classificatório, permite avaliar o grau de conhecimento e as habilidades do candidato por meio de demonstração prática das atividades a serem desempenhadas no exercício do emprego.

4.4.1. A prova prática será elaborada tendo em vista as atribuições do emprego (**Anexo I**).

4.5. **Avaliação psicológica**, de caráter eliminatório, será realizada com base na Lei nº 4.119/1962, no Decreto Federal nº 53.464/1964, na Lei Federal nº 5.766/1971, na Resolução do Conselho Federal de Psicologia nº 02/2016 e na Resolução do Conselho Federal de Psicologia nº 02/2003, alterada pela de nº 06/2004.

4.5.1. A avaliação psicológica visa identificar características de personalidade, aptidão, potencial e adequação do candidato para o exercício do emprego, considerando as necessidades, exigências e peculiaridades da área de atuação, conforme **ANEXO III - PERFIL PSICOLÓGICO**.

4.5.2. A metodologia a ser utilizada poderá envolver: entrevistas, técnicas psicológicas e/ou testes a serem desenvolvidos individualmente ou em grupo.

4.6. Para a prestação das provas objetiva, de redação, prática e da avaliação psicológica, deverão ser observados, também, o Capítulo V e o Capítulo VI.

V. DA PRESTAÇÃO DAS PROVAS OBJETIVA, DE REDAÇÃO, PRÁTICA E DA AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

5.1. As provas serão realizadas na cidade de São Paulo.

5.1.1. Caso haja impossibilidade de aplicação das provas na cidade de São Paulo, por qualquer que seja o motivo, a Fundação VUNESP poderá aplicá-las em municípios vizinhos, sem qualquer responsabilidade quanto às despesas dos candidatos.

5.2. A prova objetiva e de redação tem como data prevista para aplicação em **07 de janeiro de 2018**.

5.2.1. O horário de início da prova será definido em cada sala de aplicação, após os devidos

esclarecimentos.

- 5.2.2. A confirmação da data e as informações sobre horário, local e sala para a realização das provas deverão ser acompanhadas pelo candidato por meio de Convocação a ser divulgado pela internet, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”).
- 5.2.3. O candidato somente poderá realizar a(s) prova(s) na data, horário e local constantes da Convocação.
- 5.2.4. É de inteira responsabilidade do candidato o acompanhamento das publicações e divulgações, não podendo o candidato alegar qualquer espécie de desconhecimento ou justificar sua ausência ou atraso para realização de qualquer uma das etapas.
- 5.3. Eventualmente, por qualquer que seja o motivo, se o nome do candidato não constar na Convocação, esse deverá entrar em contato com o Disque VUNESP, por meio do telefone (11) 3874-6300, de segunda-feira a sábado, nos dias úteis, das 8 às 20 horas, para verificar o ocorrido.
 - 5.3.1. Nesse caso, o candidato poderá participar do Processo Seletivo mediante o preenchimento e assinatura, no dia da prova, de formulário específico (inclusão), desde que proceda à entrega do original do comprovante de pagamento da correspondente taxa de inscrição efetuado nos moldes previstos neste Regulamento.
 - 5.3.2. A inclusão de que trata o subitem 5.3.1. deste Capítulo será realizada de forma condicional, sujeita à posterior verificação da regularidade da referida inscrição.
 - 5.3.3. Constatada irregularidade da inscrição, a inclusão do candidato será automaticamente cancelada, sem direito à reclamação, independentemente de qualquer formalidade, considerados nulos todos os atos dela decorrentes.
- 5.4. O candidato deverá comparecer ao local designado para a realização das provas, constante da Convocação, com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do horário previsto para seu início, munido de:
 - a) **original** de um dos seguintes documentos de identificação: Cédula de Identidade (RG), Carteira de Identidade expedida pelas Forças Armadas, Polícia Militar, Corpo de Bombeiro da Polícia Militar, Carteira de Órgão ou Conselho de Classe, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Certificado Militar (quando for o caso), Carteira Nacional de Habilitação, expedida nos termos da Lei Federal nº 9.503/1997, ou Passaporte;
 - b) caneta esferográfica fabricada em material transparente de tinta de cor preta, lápis preto e borracha macia, apenas na prova objetiva e de redação;
 - c) original do comprovante de pagamento da taxa de inscrição, quando da realização da prova objetiva e de redação, caso o nome não conste da Convocação.
- 5.4.1. Somente será admitido na sala ou local de realização da prova/avaliação o candidato que apresentar um dos documentos discriminados na alínea “a” do item 5.4., desde que permita, com clareza, a sua identificação.
 - 5.4.1.1. O candidato que não apresentar original de documento de identificação, conforme disposto no “caput” deste item, não realizará a prova, sendo considerado ausente e eliminado do Processo Seletivo.
 - 5.4.1.2. Caso esteja impossibilitado de apresentar, no dia de realização da prova, documento de identidade no original, por motivo de perda, roubo ou furto, deverá ser apresentado documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido há no máximo 30 (trinta) dias. O candidato poderá participar da prova, sendo, então, submetido à identificação especial, compreendendo coleta de assinaturas e de impressão digital em formulário próprio.
 - 5.4.1.3. A identificação especial será exigida, também, do candidato cujo documento de identificação gere dúvidas quanto à fisionomia, à assinatura ou à condição de conservação do documento.
- 5.4.2. Não serão aceitos protocolos, cópia dos documentos citados, ainda que autenticada ou quaisquer outros documentos não constantes deste Regulamento, nem carteira funcional de ordem pública ou privada.
- 5.5. Não será admitido no prédio o candidato que se apresentar após o horário estabelecido

para o seu início.

- 5.6. Não haverá segunda chamada ou repetição de prova, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato, nem aplicação da prova fora do local, data e horário preestabelecido, importando a ausência ou atraso do candidato em sua exclusão do Processo Seletivo.
- 5.7. O candidato não poderá ausentar-se da sala/local de prova/avaliação sem o acompanhamento de um fiscal.
- 5.8. O candidato que queira fazer alguma reclamação ou sugestão deverá procurar a sala de coordenação no local em que estiver realizando a prova/avaliação.
- 5.8.1. O candidato que não atender aos termos dispostos no “caput” deste item deverá arcar, exclusivamente, com as consequências advindas de sua omissão.
- 5.9. Os eventuais erros de digitação, quanto ao nome, número do documento de identidade, sexo, data de nascimento, endereço residencial, etc., deverão ser corrigidos no [“link Área do Candidato”](#) no site www.vunesp.com.br, clicando no link do Processo Seletivo da Fundação VUNESP, digitando o CPF, senha e efetuando a correção necessária, até o dia seguinte ao da aplicação da prova objetiva e de redação.
- 5.9.1. O candidato que não solicitar as correções dos dados pessoais nos termos do item 5.9. deste Capítulo arcará exclusivamente com as consequências advindas de sua omissão.
- 5.10. O telefone celular e similares e/ou qualquer outro equipamento eletrônico de comunicação, durante a aplicação da(s) prova(s)/avaliação, deverão permanecer desligados e com seus alarmes desabilitados, durante todo o tempo em que o candidato permanecer no local de realização da(s) prova(s)/avaliação.
- 5.11. A Fundação VUNESP poderá utilizar embalagem plástica para a guarda de objetos pessoais do candidato, principalmente equipamento eletrônico de comunicação.
- 5.12. Durante a realização da prova, não será admitida comunicação entre os candidatos, nem qualquer espécie de consulta ou a utilização de códigos, livros, manuais, impressos ou anotações, telefone celular, tablet ou similares, gravador ou de qualquer material que não seja o estritamente permitido, nem o uso de boné/gorro/chapéu ou similares, óculos de sol e protetores auriculares.
- 5.12.1. O candidato, se estiver de posse de qualquer equipamento eletrônico, deverá, antes do início da prova:
 - a. desligá-lo;
 - b. retirar sua bateria (se possível);
 - c. acondicioná-lo em embalagem específica, que será fornecida pela Fundação VUNESP; lacrar a embalagem e mantê-la embaixo da carteira e lacrada até a saída do candidato do prédio de aplicação da prova;
 - d. colocar, também, nessa embalagem, os eventuais pertences pessoais (bonés, gorros ou similares, protetor auricular);
 - d1. esse material deverá permanecer durante todo o período de permanência do candidato no local de prova, dentro dessa embalagem, que deverá também, permanecer lacrada.
- 5.12.2. O candidato que necessitar utilizar boné, gorro, chapéu, protetor auricular e/ou óculos de sol durante a realização das provas, deverá ter justificativa médica para tal e o(s) objeto(s) será(ão) verificado(s) pela coordenação. Constatada qualquer irregularidade, o candidato poderá ser excluído do Processo Seletivo.
- 5.12.3. Os demais pertences pessoais dos candidatos, tais como: bolsas, sacolas deverão ser acomodadas, no chão, embaixo da carteira ou da mesa do próprio candidato, onde deverão permanecer até o término da prova.
- 5.13. É reservado à Fundação VUNESP, caso julgue necessário, o direito de utilizar detector de metais.
- 5.14. O candidato não poderá ausentar-se da sala de prova sem o acompanhamento de um fiscal.
- 5.15. O horário de início da prova será definido em cada sala de aplicação, após orientação fornecida pelo fiscal de sala.
- 5.16. Não haverá prorrogação do tempo previsto para a aplicação da prova em virtude de afastamento, por qualquer motivo, de candidato da sala.

5.17. Excetuada a situação prevista no subitem 2.10., não será permitida a permanência de qualquer acompanhante nas dependências do local de realização da prova, podendo ocasionar inclusive a não participação do(a) candidato(a) no Processo Seletivo.

5.18. Da prova objetiva e de redação:

5.18.1. A duração da prova objetiva e de redação será de 4 (quatro) horas.

5.18.2. No ato da realização da **prova objetiva e de redação**, o candidato receberá a folha de respostas, o caderno de questões e o caderno/folha de redação.

5.18.3. Será de responsabilidade do candidato a conferência de seus dados constantes da folha de respostas, do caderno de questões e do caderno/folha de redação, principalmente quanto aos seus dados pessoais.

5.18.4. Na **prova objetiva**, o candidato lerá o caderno de questões, resolverá as questões propostas, e transcreverá as respostas para a folha de respostas personalizada, com caneta esferográfica fabricada em material transparente de tinta preta, assinando a folha somente no campo apropriado.

5.18.5. A folha de respostas personalizada, cujo preenchimento é de responsabilidade do candidato, é o único documento válido para a correção eletrônica e deverá ser entregue no final da prova ao fiscal de sala, juntamente com o caderno de questões da prova objetiva e o caderno/folha de redação.

5.18.5.1. O candidato deverá proceder ao preenchimento da folha de respostas em conformidade com as instruções específicas contidas na própria folha e na capa do caderno de questões, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.

5.18.5.2. Não será permitida a interferência ou participação de outras pessoas para a realização da prova e/ou transcrição das respostas, salvo em caso em que o candidato tenha solicitado condição especial para esse fim. Nesse caso, o candidato será acompanhado por um fiscal da Fundação VUNESP devidamente treinado, ao qual deverá ditar as respostas.

5.18.6. Na folha de respostas personalizada:

a. não será computada questão com emenda ou rasura, ainda que legível, nem questão não respondida ou que contenha mais de uma resposta, mesmo que uma delas esteja correta;

b. não deverá ser feita nenhuma marca fora do campo reservado às respostas ou à assinatura, pois qualquer marca poderá ser lida pelas leitoras ópticas, prejudicando o desempenho do candidato;

b1. os prejuízos advindos de marcações feitas incorretamente na folha de respostas serão de inteira responsabilidade do candidato.

c. em hipótese alguma, haverá substituição da folha de respostas personalizada por erro do candidato.

5.19. A **prova de redação** será aplicada simultaneamente com a prova objetiva.

5.19.1. No ato da realização das provas, o candidato receberá o caderno/folha da prova de redação, o caderno de questões da prova objetiva e a folha de respostas.

5.19.2. Em hipótese alguma, haverá substituição do caderno/folha da prova de redação, por erro do candidato.

5.19.3. A redação deverá ser manuscrita, pelo próprio candidato, com caneta esferográfica fabricada em material transparente de tinta preta, com letra legível, a fim de que eventualmente o candidato não seja prejudicado na avaliação por parte da Banca Examinadora.

5.19.4. Não será permitida a interferência e/ou participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato que necessitar de condição especial, e se a deficiência impossibilitar a transcrição da redação pelo próprio candidato, bem como de candidato que tenha solicitado condição especial, nos termos do disposto neste Regulamento.

5.19.4.1. Nesse caso, o candidato deverá ditar o texto, especificando oralmente a grafia das palavras e os sinais gráficos de acentuação e pontuação, para o fiscal designado pela Fundação VUNESP.

5.19.5. O candidato deverá assinar única e exclusivamente no local destinado especificamente para essa finalidade.

- 5.19.5.1. Qualquer sinal, marca, desenho, rubrica, assinatura ou nome, feito pelo candidato, em qualquer local do caderno que não o estipulado pela Fundação VUNESP, que possa permitir sua identificação, acarretará a atribuição de nota zero à prova de redação e a consequente eliminação do candidato deste Processo Seletivo.
- 5.19.6. A folha de texto definitivo será o único documento válido para avaliação da redação.
- 5.19.6.1. A folha para rascunho será de preenchimento facultativo e não valerá para a avaliação da redação.
- 5.19.7. O caderno/folha da prova de redação, cuja produção da redação é de responsabilidade do candidato, deverá ser entregue integralmente no final da prova, ao fiscal de sala, juntamente com o caderno de questões da prova objetiva e com a folha de respostas.
- 5.20. Após o término do prazo previsto para a duração das provas, não será concedido tempo adicional para o candidato continuar respondendo questão objetiva ou procedendo à transcrição para a folha de respostas e/ou para o rascunho de gabarito e/ou para o caderno/folha de redação.
- 5.21. O candidato, ao término das provas, deverá sair levando consigo somente o material fornecido para conferência do gabarito da prova objetiva realizada (identificação de carteira/rascunho de gabarito), fornecida pela Fundação VUNESP.
- 5.22. A saída da sala de provas somente será permitida após decorrido 75% (setenta e cinco por cento) do tempo de duração das provas, a contar do efetivo início (apontado na sala) e entregando, obrigatoriamente, ao fiscal da sala:
- a. a sua folha de respostas personalizada;
 - b. o seu caderno de questões da prova objetiva e o caderno/folha de redação, completo.
- 5.23. Deverão permanecer em cada uma das salas de aplicação das provas objetiva e de redação, os 3 (três) últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- 5.24. Será solicitada aos candidatos, quando da aplicação das provas, a autenticação digital na folha de respostas personalizada ou da lista de presença, sendo que, na impossibilidade de o candidato realizar o procedimento, esse deverá registrar sua assinatura, em campo predeterminado, por três vezes.
- 5.24.1. A autenticação digital ou assinaturas do candidato na folha de respostas ou na lista de presença visa a atender o disposto no item 10.3. deste Regulamento.
- 5.25. O exemplar em branco do caderno de questões da prova objetiva e de redação estará disponível no site www.vunesp.com.br, no "[link Área do Candidato - PROVA](#)", a partir das 14 horas do primeiro dia útil subsequente ao de sua realização.
- 5.26. Da prova prática:**
- 5.26.1. Para prestação da prova prática, o candidato deverá observar os termos constantes do item 6.3. do Capítulo VI.
- 5.26.1.1. Para prestação da prova prática, serão convocados todos os candidatos habilitados na prova de redação.
- 5.26.2. Para realização da prova prática, o candidato deverá comparecer no dia, local e horário previstos na Convocação, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.26.3. Será solicitada aos candidatos, quando da identificação, a autenticação digital na lista de presença, sendo que, na impossibilidade de o candidato realizar o procedimento, esse deverá registrar sua assinatura, em campo predeterminado, por três vezes.
- 5.26.3.1. A autenticação digital ou assinaturas do candidato, na lista de presença, visa a atender o disposto no item 10.3. deste Regulamento.
- 5.26.4. A prova prática será realizada tendo em vista as atribuições do emprego e avaliará o candidato individualmente, no que diz respeito aos conhecimentos e habilidades, aferindo a experiência, adequação de atitudes, postura e habilidades do candidato.
- 5.26.5. Nenhum candidato poderá retirar-se do local da prova prática sem autorização expressa do responsável pela aplicação.
- 5.26.6. O candidato, ao terminar a prova prática, deverá entregar ao aplicador todo o seu material de avaliação.
- 5.27. Da avaliação psicológica:**

- 5.27.1. Serão convocados para realização da avaliação psicológica todos os candidatos habilitados na prova prática.
- 5.27.2. A convocação para a avaliação psicológica será publicada oportunamente no site da Fundação Vunesp (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”), devendo o candidato observar, total e atentamente, o disposto nos itens 5.1. a 5.17., e seus subitens, no que couber, deste Capítulo, sendo de responsabilidade do candidato o acompanhamento, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.27.3. A avaliação psicológica, de caráter eliminatório, acontecerá em data, turma, sala e local preestabelecidos.
- 5.27.4. A avaliação psicológica é um processo técnico e científico e será realizada por meio de instrumentos e técnicas específicas, sendo empregados os procedimentos científicos destinados a aferir a compatibilidade das características psicológicas do candidato com as atribuições do emprego, verificando se o avaliado apresenta características essenciais como, por exemplo: funções cognitivas, habilidades específicas, de personalidade etc, necessárias para o desempenho das atribuições do emprego objeto deste Processo Seletivo, considerando o perfil psicológico contido do **Anexo III**.
- 5.27.5. A avaliação psicológica será realizada por Banca Examinadora constituída por psicólogos regularmente inscritos em Conselho Regional de Psicologia que utilizarão métodos e técnicas psicológicas aprovados pelo Conselho Federal de Psicologia, em conformidade com a Resolução n.º 02/2016 do Conselho Federal de Psicologia.
- 5.27.6. Os requisitos psicológicos para o bom desempenho das atribuições da função foram estabelecidos previamente, considerando as responsabilidades da função, a descrição detalhada das atividades e tarefas, a identificação dos conhecimentos, habilidades e características pessoais necessárias para o desempenho das atividades da função.
- 5.27.7. O rol de características a serem verificadas consta do **ANEXO III – PERFIL PSICOLÓGICO** deste Regulamento.
- 5.27.8. A avaliação psicológica compreenderá a aplicação coletiva de métodos e técnicas capazes de aferir, de forma objetiva e padronizada, os requisitos psicológicos do candidato para o desempenho das atribuições inerentes ao emprego.
- 5.27.9. Nenhum candidato poderá retirar-se do local da avaliação psicológica sem autorização expressa do responsável pela aplicação.
- 5.27.10. O candidato, ao terminar os testes, deverá entregar ao aplicador todo o seu material de exame.
- 5.28. Em caso de necessidade de amamentação durante a prova a candidata deverá levar um acompanhante com mais de 18 anos de idade, devidamente comprovada, que ficará em local reservado para tal finalidade e será responsável pela criança.
- 5.28.1. No momento da amamentação, a candidata deverá ser acompanhada por uma fiscal.
- 5.28.2. Não haverá compensação do tempo de amamentação à duração da prova da candidata.
- 5.29. Será excluído do Processo Seletivo o candidato que:
- a) não apresentar documento que bem o identifique para realização das provas;
 - b) ausentar-se do local de realização da prova sem o acompanhamento de um fiscal;
 - c) retirar-se do local da prova antes de decorrido o tempo mínimo permitido;
 - d) fizer anotação de informações relativas às suas respostas em qualquer material que não o fornecido pela Fundação VUNESP e nem copiar questões, em parte ou completa, na folha de identificação de carteira/rascunho de gabarito ou em outro papel;
 - e) não devolver ao fiscal da sala a folha de respostas, o caderno de questões da prova objetiva, o caderno/folha de redação ou qualquer outro material de aplicação/avaliação;
 - f) estiver portando arma, mesmo que possua o respectivo porte;
 - g) lançar mão de meios ilícitos para executar a(a) prova(a);
 - h) for surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente ou por escrito, ou utilizando-se de livro, anotação, impresso não permitido;
 - i) estiver portando ou fazendo uso de qualquer tipo de aparelhos eletrônicos ou de comunicação (telefone celular, notebook, palmtop, receptor, gravador, smartphone ou

- outros equipamentos similares), durante o período de realização da prova/avaliação, ligados ou desligados, e que não tenha atendido aos itens 5.10 a 5.12 deste Capítulo;
- j) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos;
- k) agir com incorreção ou descortesia para com qualquer membro da equipe encarregada da aplicação da prova/avaliação.
- 5.23. Motivarão a eliminação do candidato do Processo Seletivo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a burla ou a tentativa de burla a quaisquer das normas definidas neste Regulamento ou a outras relativas ao Processo Seletivo, aos comunicados, às Instruções ao Candidato ou às Instruções constantes da prova/avaliação.
- 5.24. A Fundação VUNESP, não se responsabilizará por perda ou extravio de documentos, objetos e/ou equipamentos eletrônicos ocorridos no local de realização da prova/avaliação, nem por danos neles causados.

VI - DO JULGAMENTO DAS PROVAS E HABILITAÇÃO

6.1. DA PROVA OBJETIVA

6.1.1. A prova objetiva será avaliada na escala de 0 (zero) a 100 (cem) pontos.

6.1.2. A nota da prova objetiva será obtida pela fórmula:

$$NP = \frac{Na \times 100}{Tq}$$

Onde:

NP = Nota da prova

Na = Número de acertos

Tq = Total de questões da prova

6.1.3. Será considerado habilitado o candidato que obtiver nota igual ou superior a 50 pontos e não zerar em Língua Portuguesa, Matemática, Noções de Informática e Atualidades.

6.1.4. O candidato não habilitado será excluído do Processo Seletivo.

6.2. DA PROVA DE REDAÇÃO

6.2.1. A prova de redação valerá de 0 (zero) a 100 (cem) pontos.

6.2.1.1. Será considerado habilitado o candidato que obtiver nota igual ou superior a 50 pontos.

6.2.2. Serão corrigidas as redações dos 120 (cento e vinte) candidatos mais bem habilitados na prova objetiva da lista geral (ampla concorrência) e 6 (seis) candidatos mais bem habilitados na prova objetiva da lista especial (candidatos com deficiência).

6.2.2.1. Havendo empate na última colocação, todos os candidatos nesta condição terão suas redações corrigidas.

6.2.2.2. Na prova de redação, espera-se que o candidato produza uma dissertação em prosa na norma-padrão da língua portuguesa, a partir da leitura de textos auxiliares, que servem como um referencial para ampliar os argumentos produzidos pelo próprio candidato. Ele deverá demonstrar domínio dos mecanismos de coesão e coerência textual, considerando a importância de apresentar um texto bem articulado.

6.2.2.3. A prova de redação será avaliada conforme os critérios a seguir:

a) **Tema:** considera-se se o texto do candidato atende ao tema proposto. A fuga completa ao tema proposto é motivo suficiente para que a redação não seja corrigida em qualquer outro de seus aspectos, recebendo nota 0 (zero) total.

b) **Estrutura (gênero/tipo de texto e coerência):** consideram-se aqui, conjuntamente, os aspectos referentes ao gênero/tipo de texto proposto e à coerência das ideias. A fuga completa ao gênero/tipo de texto é motivo suficiente para que a redação não seja corrigida em qualquer outro de seus aspectos, recebendo nota 0 (zero) total. Avalia-se aqui como o candidato sustenta sua tese em termos argumentativos e como essa argumentação está organizada, considerando-se a macroestrutura do texto dissertativo (introdução, desenvolvimento e conclusão). No gênero/tipo de texto, avalia-se também o tipo de interlocução construída: por se tratar de uma dissertação, deve-se prezar pela objetividade, sendo assim, o uso de primeira pessoa do singular e de segunda pessoa (singular e plural) poderá ser penalizado. Será considerada aspecto negativo a

referência direta à situação imediata de produção textual (ex.: como afirma o autor do primeiro texto/da coletânea/do texto I; como solicitado nesta prova/proposta de redação). Na coerência, será observada, além da pertinência dos argumentos mobilizados para a defesa do ponto de vista, a capacidade do candidato de encadear as ideias de forma lógica e coerente (progressão textual). Serão consideradas aspectos negativos a presença de contradições entre as ideias, a falta de partes da macroestrutura dissertativa, a falta de desenvolvimento das ideias, a falta de autonomia do texto e/ou a presença de conclusões não decorrentes do que foi previamente exposto.

c) Expressão (coesão e modalidade): consideram-se nesse item os aspectos referentes à coesão textual e ao domínio da norma-padrão da língua portuguesa. Na coesão, avalia-se a utilização dos recursos coesivos da língua (anáforas, catáforas, substituições, conjunções etc.) de modo a tornar a relação entre frases e períodos e entre os parágrafos do texto mais clara e precisa. Serão considerados aspectos negativos as quebras entre frases ou parágrafos e o emprego inadequado de recursos coesivos. Na modalidade, serão examinados os aspectos gramaticais como ortografia, morfologia, sintaxe e pontuação, bem como a escolha lexical (precisão vocabular) e o grau de formalidade/informalidade expressa em palavras e expressões.

6.2.3. Será atribuída nota zero à redação que:

- a) fugir ao tema e/ou gênero propostos;
- b) apresentar nome, rubrica, assinatura, sinal, iniciais ou marcas que permitam a identificação do candidato;
- c) estiver em branco;
- d) apresentar textos sob forma não articulada verbalmente (apenas com desenhos, números e/ou palavras soltas);
- e) for escrita em outra língua que não a portuguesa;
- f) apresentar letra ilegível e/ou incompreensível;
- g) apresentar o texto definitivo fora do espaço reservado para tal;
- h) apresentar 7 (sete) linhas ou menos (sem contar o título);
- i) for composta predominantemente por cópia de trechos da coletânea ou de quaisquer outras partes da prova.
- j) apresentar formas propositais de anulação, como impropérios, trechos jocosos ou a recusa explícita em cumprir o tema proposto.

Observações importantes

- Cada redação é avaliada por dois examinadores independentes e, quando há discrepância na atribuição das notas, o texto é reavaliado por um terceiro examinador independente. Quando a discrepância permanece, a prova é avaliada pelos coordenadores da banca.
- O espaço para rascunho no caderno de questões é de preenchimento facultativo. Em hipótese alguma o rascunho elaborado pelo candidato será considerado na correção da prova de redação pela Banca Examinadora.
- Em hipótese alguma o título da redação será considerado na avaliação do texto. Ainda que o título contenha elementos relacionados à abordagem temática, a nota do critério que avalia o tema só será atribuída a partir do que estiver escrito no corpo do texto.
- Textos curtos, com apenas 15 (quinze) linhas ou menos, serão penalizados no critério que avalia a expressão.
- As propostas de redação da Fundação Vunesp apresentam uma coletânea de textos motivadores que servem como ponto de partida para a reflexão sobre o tema que deverá ser abordado. Textos compostos apenas por cópias desses textos motivadores receberão zero total e textos em que seja identificada a predominância de trechos de cópia em relação a trechos autorais terão a nota final diminuída drasticamente.

6.2.4. Na aferição do critério de correção gramatical, por ocasião da avaliação do desempenho na prova de redação, poderão os candidatos valer-se das normas ortográficas vigentes antes ou depois daquelas implementadas pelo Decreto Federal nº 6.583, de 29 de setembro de 2008 e sua alteração, em decorrência do período de transição previsto no art. 2º, parágrafo único, da citada norma, que estabeleceu acordo ortográfico da Língua Portuguesa.

6.2.5. O candidato não habilitado na prova de redação ou aquele habilitado na prova objetiva, mas que não tiver a redação corrigida, será excluído do Processo Seletivo.

6.3. DA PROVA PRÁTICA

6.3.1. A prova prática será avaliada na escala de 0 a 100 pontos.

6.3.2. Será considerado habilitado o candidato que obtiver nota igual ou superior a 50 pontos.

6.3.3. O candidato não habilitado na prova prática será excluído do Processo Seletivo.

6.4. DA AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

6.4.1. O resultado da avaliação psicológica será obtido por meio da análise de todos os instrumentos psicológicos utilizados, considerando os critérios estabelecidos, relacionados aos requisitos psicológicos ideais para o desempenho das atribuições inerentes ao emprego público e terá caráter eliminatório, resultando nos conceitos para os candidatos de “Apto” ou “Inapto”, cujo significado de cada conceito é:

6.4.2. APTO: significa que o candidato apresentou, na época da aplicação dos métodos e técnicas da avaliação psicológica, o perfil psicológico (Anexo III deste Regulamento) compatível com a descrição das atribuições do emprego público (Anexo I).

6.4.3. INAPTO: significa que o candidato não apresentou, na época da aplicação dos métodos e técnicas da avaliação psicológica, o perfil psicológico (Anexo III deste Regulamento) compatível com a descrição das atribuições do emprego público (Anexo I).

6.4.4. A divulgação dos resultados será feita por meio de relação nominal, constando os candidatos “Aptos” nos termos da Resolução n.º 02/2016 do Conselho Federal de Psicologia e, somente o número de inscrição dos candidatos considerados “Inaptos”. A divulgação do resultado será por meio do site da Fundação Vunesp (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”).

6.4.5. A “inaptidão” na avaliação psicológica não significará, necessariamente, incapacidade intelectual ou existência de transtornos de personalidade. Indicará, tão somente, que o candidato não atendeu, por ocasião dos exames, aos requisitos para o desempenho das atribuições inerentes ao emprego público.

6.4.6. Nenhum candidato “Inapto” será submetido à nova avaliação psicológica dentro do presente processo seletivo. Será facultado a todo o candidato considerado “Inapto” solicitar a realização do procedimento denominado entrevista devolutiva, para conhecimento das razões de sua “inaptidão”, mediante requerimento específico, por meio de página web que será disponibilizada pelo site da Fundação VUNESP, dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis, após a publicação do resultado desta avaliação no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”). A entrevista devolutiva será exclusivamente de caráter informativo para esclarecimento do motivo da “inaptidão” do candidato ao propósito do processo seletivo, não sendo, em hipótese alguma, considerada como recurso ou nova oportunidade de realização do teste.

6.4.7. Atendendo aos ditames previstos no Código de Ética Profissional do Psicólogo, nas resoluções do Conselho Federal de Psicologia e nas orientações do Conselho Regional de Psicologia - São Paulo, esse procedimento somente será divulgado ao candidato, uma única vez, de forma pessoal e individual, dentro do prazo de 20 (vinte) dias úteis após o término do período de solicitação da entrevista devolutiva, pelo profissional psicólogo responsável pela aplicação desta avaliação, na cidade de São Paulo, em local e hora predeterminados, conforme o Regulamento de convocação para o cumprimento desse procedimento que será divulgado no site da Fundação Vunesp (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”).

6.4.8. Para o cumprimento do procedimento denominado entrevista devolutiva, o candidato deverá comparecer no local determinado, com antecedência de, pelo menos 30 minutos do horário divulgado, conforme convocação, munido do original de um dos documentos listados no Capítulo V, item 5.4, letra “a”. A realização do procedimento da entrevista devolutiva não altera o status do resultado da avaliação psicológica.

6.4.9. A entrevista devolutiva poderá ocorrer em dias úteis, finais de semana, ou feriados, conforme Convocação que será disponibilizada no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”), antes do prazo para interposição do recurso administrativo, quando da divulgação do resultado da avaliação psicológica.

6.4.10. No momento da realização do procedimento da entrevista devolutiva, para o

conhecimento das razões da “Inaptidão”, o candidato que desejar poderá comparecer acompanhado de um profissional psicólogo, necessariamente inscrito no Conselho Regional de Psicologia. O candidato receberá uma cópia de seu laudo psicológico contendo o resultado da avaliação e serão disponibilizadas, também, explicações sobre o processo. As informações técnicas somente serão abordadas com o psicólogo, sem a presença do candidato.

- 6.4.11. No momento da realização do procedimento da entrevista devolutiva, para o conhecimento das razões da “Inaptidão”, o candidato que desejar comparecer desacompanhado de um profissional psicólogo, receberá uma cópia de seu laudo psicológico contendo o resultado da avaliação e serão disponibilizadas, também, explicações sobre o processo desta avaliação.
- 6.4.12. Para todos os candidatos “Inaptos”, solicitantes ou não da entrevista devolutiva, após o período de atendimento, caso seja de seu interesse, poderá interpor recurso administrativo do resultado da avaliação psicológica, nos termos do Capítulo IX do presente regulamento.
- 6.4.13. Os candidatos ausentes e aqueles considerados “Inaptos” na avaliação psicológica estarão eliminados do processo seletivo e não terão classificação alguma.
- 6.4.14. O perfil psicológico do emprego público encontra-se no ANEXO III deste Regulamento e demais informações constarão de Regulamento específico de convocação para esta fase.

VII - DA PONTUAÇÃO FINAL

- 7.1. A pontuação final do candidato será a somatória das notas das provas objetiva, redação e prática.

VIII - DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE E DA CLASSIFICAÇÃO FINAL

- 8.1. Os candidatos habilitados, nas provas objetiva, redação e prática, e aptos, na avaliação psicológica serão classificados em ordem decrescente da pontuação final.
- 8.2. Em caso de igualdade da pontuação final, serão aplicados, sucessivamente, os seguintes critérios de desempate ao candidato:
 - a. com idade igual ou superior a 60 anos, nos termos da Lei Federal nº 10.741/03, entre si e frente aos demais, sendo que será dada preferência ao de idade mais elevada;
 - b. que obtiver maior pontuação na prova prática;
 - c. que obtiver maior pontuação na prova de redação;
 - d. que obtiver maior número de acertos nas questões de Língua Portuguesa;
 - e. que obtiver maior número de acertos nas questões de Noções de Informática;
 - f. que obtiver maior número de acertos nas questões de Matemática;
 - g. mais idoso entre aqueles com idade inferior a 60 anos.
- 8.3. Persistindo, ainda, o empate, poderá haver sorteio na presença dos candidatos envolvidos.
- 8.4. Os candidatos classificados serão enumerados em duas listas, sendo uma geral (todos os candidatos habilitados) e outra especial (candidatos com deficiência habilitados).

IX - DOS RECURSOS

- 9.1. O prazo para interposição de recurso será de 02 dias úteis, contados a partir do 1ª dia útil subsequente ao da divulgação ou do fato que lhe deu origem.
- 9.2. Em caso de interposição de recurso contra o resultado da condição de pessoa com deficiência, o candidato poderá interpor recurso no período de **06 e 07.12.2017**, no site www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato - RECURSOS](#)”, seguindo as instruções ali contidas.
 - 9.2.1. O resultado da análise do recurso contra o indeferimento da inscrição como portador de deficiência será divulgado oficialmente no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”).
- 9.3. Para recorrer contra o gabarito, os resultados das provas e da avaliação psicológica e a classificação prévia do Processo Seletivo, o candidato deverá utilizar o campo próprio para interposição de recursos, no endereço www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato -](#)

RECURSOS”, e seguir as instruções ali contidas.

- 9.3.1. Quando o recurso se referir ao gabarito da prova objetiva, deverá ser elaborado de forma individualizada, ou seja, 1 (um) recurso para cada questão e a decisão será tomada mediante parecer técnico da Banca Examinadora.
- 9.4. Na eventualidade de haver questão anulada, a pontuação equivalente será atribuída a todos os candidatos presentes na prova objetiva.
 - 9.4.1. O gabarito divulgado poderá ser alterado em função da análise dos recursos interpostos e, caso haja anulação ou alteração do gabarito, a prova será corrigida de acordo com o gabarito oficial definitivo.
 - 9.4.2. No caso de provimento de recurso interposto dentro das especificações, poderá haver, eventualmente, alteração de nota, habilitação e/ou classificação inicial obtida pelos candidatos para uma nota e/ou classificação superior ou inferior, bem como poderá ocorrer a inabilitação ou a desclassificação de candidato.
- 9.5. Quando da publicação do resultado das provas, serão disponibilizados os espelhos das folhas definitivas de respostas da prova objetiva, da prova de redação e a planilha da prova prática, bem como a grade de correção.
- 9.6. A decisão do deferimento ou indeferimento de recurso será dada a conhecimento, por meio de divulgação oficial no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”), após o que não caberão recursos adicionais.
- 9.7. A interposição de recurso não obsta o regular andamento do cronograma do Processo Seletivo.
- 9.8. Não será reconhecido e serão preliminarmente indeferidos os recursos:
 - 9.8.1. que estejam em desacordo com as especificações contidas neste Capítulo;
 - 9.8.2. que não atender às instruções constantes do link “Recursos” na “[Área do Candidato](#)”;
 - 9.8.3. cuja fundamentação não corresponda à questão impugnada;
 - 9.8.4. sem fundamentação e/ou inconsistente ou incoerente;
 - 9.8.5. cujo teor despreze a Banca Examinadora;
 - 9.8.6. interposto pelos Correios, por meio de fax, e-mail ou por qualquer outro meio além do previsto neste Regulamento;
 - 9.8.7. pedido de revisão de recurso e/ou recurso de recurso.
- 9.9. Somente serão considerados os recursos interpostos para a fase a que se referem e no prazo estipulado, não sendo aceito, portanto, recursos interpostos em prazo destinado a evento diverso daquele em andamento.
- 9.10. O candidato que não interpuser recurso no prazo mencionado será responsável pelas consequências advindas de sua omissão.
- 9.11. No caso de recurso em pendência à época da realização de algumas das etapas do Processo Seletivo, o candidato poderá participar condicionalmente da etapa seguinte.
- 9.12. A Banca Examinadora e a Fundação VUNESP constituem última instância para os recursos, sendo soberanas em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais.

X – DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. A contratação, sob o amparo da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, obedecerá à ordem de classificação dos candidatos, de acordo com as necessidades da Fundação VUNESP, devendo o candidato acompanhar a disponibilização da convocação na página do candidato no endereço eletrônico da Fundação VUNESP – www.vunesp.com.br.
- 10.2. Por ocasião da contratação, deverão ser comprovadas, mediante entrega dos devidos documentos, observados os termos do item 1.6. do Capítulo I:
 - a) ter, na data da contratação, os requisitos exigidos para o emprego, previstos no item 1.2. do Capítulo I;
 - b) outras exigências que a Fundação VUNESP julgar necessárias.
- 10.3. A Fundação VUNESP, no momento do recebimento dos documentos para a contratação, afixará 1 (uma) fotografia atualizada 3x4 cm do candidato na Ficha de Identificação Digital

– FIC, e coletará a impressão digital no Cartão, para confirmação da digital e/ou assinatura, coletados no dia da realização das provas.

10.4. O não atendimento à convocação ou a não contratação dentro do prazo estipulado ou a manifestação por escrito de desistência implicará a exclusão definitiva do candidato deste Processo Seletivo, sem qualquer alegação de direitos futuros.

XI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. A inscrição do candidato implicará a completa ciência e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Regulamento e nas demais normas legais pertinentes, sobre as quais não poderá o candidato alegar desconhecimento.

11.1.1. A Fundação VUNESP não se responsabiliza por qualquer procedimento, efetuado pela internet, não recebido por motivo de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.

11.2. Os itens deste Regulamento poderão sofrer eventuais atualizações ou retificações, enquanto não consumada a providência ou evento que lhes disser respeito, circunstância que será mencionada em Aviso a ser disponibilizado no site www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”, devendo o candidato observar o disposto no item 11.1 deste Capítulo.

11.3. A legislação com entrada em vigor após a data de publicação deste Regulamento e as alterações posteriores não serão objeto de avaliação das provas deste Processo Seletivo.

11.4. As informações sobre o presente Processo Seletivo, até a homologação, serão prestadas pela Fundação VUNESP, por meio do Disque VUNESP, pelo telefone (11) 3874-6300, de segunda-feira a sábado, nos dias úteis, das 8 às 20 horas, e pela internet, nos sites www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”.

11.5. Durante a realização de qualquer prova/fase e/ou em nenhuma das etapas deste Processo Seletivo será permitida a utilização de qualquer tipo de aparelho que realize a gravação de imagem, de som ou de imagem e som pelo candidato, pelos seus familiares ou por quaisquer outros estranhos ao Processo Seletivo. Caso haja qualquer necessidade de realização de uma ou mais modalidades de gravação aqui citada, com vistas à produção do conhecimento a ser avaliado pela banca examinadora da organizadora do Processo Seletivo, caberá à Fundação VUNESP e, somente a ela, a realização, o uso e a guarda de todo e qualquer material produzido.

11.6. Salvo a exceção prevista no item 2.10. do Capítulo II, durante a realização de qualquer prova/fase e/ou em nenhuma das etapas deste Processo Seletivo não será permitida a permanência de acompanhantes, terceiros ou candidatos que realizaram ou realizarão prova/fase nos locais de aplicação, seja qual for o motivo alegado.

11.7. Toda menção a horário neste Regulamento e em outros atos dele decorrentes terá como referência o horário oficial de Brasília.

11.8. A aprovação e classificação final geram para o candidato apenas a expectativa de direito à contratação.

11.8.1. A divulgação da classificação definitiva constituirá prova de habilitação no Processo Seletivo.

11.9. A Fundação VUNESP se exime das despesas decorrentes de viagens e estadas dos candidatos para comparecimento a qualquer etapa deste Processo Seletivo, bem como da responsabilidade sobre material e/ou documentos eventualmente esquecidos ou danificados no local de prova.

11.10. O prazo de validade deste Processo Seletivo será de 1 (um) ano, contado da data da homologação, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Fundação VUNESP.

11.10.1. O candidato aprovado deverá manter seu endereço atualizado:

a) até a classificação final: no site www.vunesp.com.br, no “[link Área do Candidato](#)”;

b) após a classificação final e até que se expire o prazo de validade do Processo Seletivo: na área de Desenvolvimento de Recursos Humanos, sita na Rua Dona Germaine Burchard, 515, Água Branca/Perdizes - CEP 05002. 620 – São Paulo/SP, nos dias úteis, no horário das 9 às 16 horas.

- 11.11. Todas as convocações, avisos e resultados referentes a este Processo Seletivo serão divulgados, oficialmente, no site da Fundação VUNESP - www.vunesp.com.br, sendo de inteira responsabilidade do candidato o seu acompanhamento, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 11.11.1. A Fundação VUNESP não se responsabiliza por eventuais prejuízos ao candidato decorrentes de endereço residencial não atualizado, endereço de difícil acesso, correspondência devolvida pela ECT por razões diversas de fornecimento e/ou endereço errado do candidato ou correspondência recebida por terceiros.
- 11.12. Os questionamentos relativos a casos omissos ou duvidosos serão analisados pela Fundação VUNESP.
- 11.13. Sem prejuízo das sanções criminais cabíveis, a qualquer tempo, a Fundação VUNESP poderá anular a inscrição, prova ou contratação do candidato, uma vez verificadas falsidades de declaração ou irregularidade documental.
- 11.14. Decorridos 90 (noventa) dias da data da homologação e não caracterizando qualquer óbice, é facultada a incineração das provas e demais registros escritos, mantendo-se, porém, pelo prazo de validade do Processo Seletivo, os registros eletrônicos.
- 11.15. O candidato será considerado desistente e excluído do Processo Seletivo quando não comparecer às convocações nas datas estabelecidas ou quando manifestar sua desistência por escrito.
- 11.16. Caberá ao Superintendente Administrativo da Fundação VUNESP a homologação deste Processo Seletivo.

Informações:

- Fundação VUNESP

Rua Dona Germaine Burchard, 515 – Água Branca – Perdizes – São Paulo - CEP 05002-062

Horário: dias úteis - das 9 horas às 12 horas e das 13h30 às 16 horas

Disque VUNESP: (11) 3874-6300 – dias úteis, de segunda-feira a sábado - das 8 às 20 horas

Site: www.vunesp.com.br

São Paulo, 05 de outubro de 2017.

ANTONIO CARLOS SIMÕES PIÃO
Superintendente Administrativo

ANEXO I – DAS ATRIBUIÇÕES

- Atendimento receptivo e ativo, por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.
- Ter agilidade na digitação, no atendimento a pessoas e chamadas telefônicas realizadas e recebidas.
- Ler atentamente manuais e editais dos concursos e vestibulares para atender a questionamentos formulados pelo candidato.
- Buscar informação com o técnico responsável do projeto para sanar dúvidas do candidato.
- Esclarecer dúvidas do candidato inscrito ou que deseja se inscrever em concursos e vestibulares realizados pela Fundação Vunesp.
- Fornecer informações gerais sobre local, data e horário de prova.
- Orientar o candidato como preencher a ficha de inscrição.
- Realizar ligações telefônicas solicitadas pelos Técnicos responsáveis pelos concursos e vestibulares.
- Atuar com ética no exercício do emprego.
- Executar outras tarefas correlatas e de rotina, designada pelos superiores.

ANEXO II – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA: Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários). Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras. Pontuação. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. Concordância verbal e nominal. Regência verbal e nominal. Colocação pronominal. Crase.

MATEMÁTICA: Operações com números reais. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum. Razão e proporção. Porcentagem. Regra de três simples e composta. Média aritmética simples e ponderada. Juros simples. Equação do 1.º e 2.º grau. Sistema de equações do 1.º grau. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos. Sistemas de medidas usuais. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras. Resolução de situações-problema.

ATUALIDADES: Questões relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, nacionais e internacionais, ocorridos a partir de 1.º de março de 2017, divulgados na mídia local e/ou nacional.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA: **MS-Windows 7:** conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos **MS-Office 2010.** **MS-Word 2010:** estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto. **MS-Excel 2010:** estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados. **MS-PowerPoint 2010:** estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides. **Correio Eletrônico:** uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos. **Internet:** Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.

ANEXO III – PERFIL PSICOLÓGICO

CARACTERÍSTICAS-DIMENSÕES/DEFINIÇÕES:

1. Agressividade controlada e bem canalizada: Boa
2. Atenção e concentração: Boas
3. Autocrítica: Adequada
4. Capacidade de mediação de conflitos: Boa
5. Comportamento Ético: Adequado
6. Controle emocional: Bom
7. Disposição para o trabalho: Boa
8. Flexibilidade de conduta: Adequada
9. Fluência verbal: Boa
10. Inteligência geral: Adequada
11. Memória auditiva e visual: Boa
12. Nível de ansiedade: Adequado
13. Receptividade e capacidade de assimilação: Boa
14. Relacionamento interpessoal: Bom
15. Sinais disrítmicos: Diminuído
16. Sinais fóbicos: Diminuído

Dimensões:

Bom/ Boa - acima dos níveis medianos;
Adequado/Adequada - dentro dos níveis medianos;
Diminuído/Diminuída - abaixo dos níveis mediados.

Definições:

1. Agressividade controlada e bem canalizada: Boa

A agressividade é uma predisposição natural e necessária à sobrevivência e pode ser entendida como a tendência para enfrentar e superar obstáculos que dificultam a satisfação das necessidades humanas. Um baixo nível de agressividade torna o indivíduo apático e submisso diante das imposições do meio ambiente, ao passo que uma agressividade exacerbada pode levar a uma interpretação errônea dos estímulos, julgando-os indiscriminadamente como ameaçadores. Para exercer as atividades e atribuições de um Operador de Telemarketing, o candidato deve ter perspicácia e tenacidade para identificar o modo mais apropriado de superar dificuldades.

2. Atenção e Concentração: Boas

A atenção é o processo cognitivo que permite a um indivíduo focalizar e selecionar estímulos, estabelecendo relações entre eles. Concentração indica a capacidade de um indivíduo de selecionar estímulos relevantes do ambiente, buscando detalhes do campo visual e focando-se nesses estímulos. Estas condições auxiliam o Operador de Telemarketing a selecionar, nas solicitações que lhe são feitas, as informações relevantes a serem solucionadas e as informações relevantes a serem transmitidas para solução dos questionamentos com os quais se depara no cotidiano de seu trabalho.

3. Autocrítica: Adequada

A capacidade adequada de autocrítica possibilitará que o Operador de Telemarketing avalie suas ações, atitudes e comportamentos, considerando seus aspectos positivos e negativos, o que demonstra o seu potencial para mudança comportamental. Essa condição deve considerar suas próprias ações, e a interferência destas nas ações de sua equipe e em sua atuação profissional.

4. Capacidade de mediação de conflitos: Boa

Apresentar boas condições para mediar eventuais conflitos durante a realização de suas atividades profissionais, respeitando a população que se beneficia de seus serviços, bem como a hierarquia, demonstrando eficiência e eficácia em sua atuação.

5. Comportamento Ético – Adequado

Apresentar atitude de compromisso ético-profissional, considerando os objetivos da fundação, coletivos e respeitar as normas e regulamentos na sua atuação, bem como apresentar propostas de trabalho visando o bem comum para a melhoria da qualidade da atuação profissional. Assim, o Operador de Telemarketing deverá demonstrar cuidados com as consequências de sua ação no atendimento dos usuários, com respeito e ética profissional.

6. Controle emocional: Bom

Capacidade de discriminar estados internos e de administrar a influência que estes têm sobre o pensamento, comportamento e atitudes, possibilitando uma resposta assertiva eficiente e com eficácia em relação às exigências do ambiente. Essa condição é fundamental para o exercício das atividades e atribuições solicitadas de um Operador de Telemarketing.

7. Disposição para o trabalho: Boa

Capacidade de lidar, de maneira produtiva, com tarefas sob sua responsabilidade, participando delas de maneira construtiva, sendo capaz de manter um bom nível de energia interna durante toda a jornada de trabalho.

8. Flexibilidade de conduta: Adequada

O Operador de Telemarketing deve demonstrar capacidade para flexibilizar sua conduta, estimando, dentre as atitudes possíveis para atuação, àquela que é mais eficiente para solucionar os problemas e exigências com as quais se depara. Isso indica que o indivíduo compreende de forma apropriada a realidade que o cerca.

9. Fluência verbal: Boa

Facilidade para manipular os termos linguísticos na expressão do pensamento, por meio de verbalização clara e de um discurso fluente, expressando-se com desembaraço, o que garante a comunicação apropriada de informações aos usuários de seus serviços.

10. Inteligência Geral: Adequada

Grau de inteligência geral (fator G) dentro de faixa mediana padronizada para a análise, aliado à receptividade para incorporar novos conhecimentos e reestruturar conceitos já estabelecidos, a fim de dirigir adequadamente seu comportamento.

11. Memória auditiva e visual: Boa

Trata da capacidade para memorizar as feições, objetos e padrões de comportamento das pessoas e de procedimentos típicos diante de situações cotidianas e necessárias para a adaptação ao ambiente. A partir da capacidade para memorizar e comparar é que se pode discriminar entre uma situação normal e uma situação atípica, para a qual é necessário adotar-se um novo procedimento ou solicitar ajuda de um companheiro de trabalho ou supervisor. Essa condição permite maior agilidade para a condução das atividades cotidianas.

12. Nível de Ansiedade: Adequado

A ansiedade é a tendência da pessoa se preocupar com a dimensão temporal futura. Se o nível de atenção em relação ao futuro é elevado, pode levar o indivíduo a antecipar certas reações ou sofrimentos que seriam esperados somente diante de situações concretas. Por outro lado, a ausência de atenção ao porvir leva o indivíduo a ações inconsequentes por falta de planejamento. Para exercer as atividades e atribuições exigidas de um Operador de Telemarketing, a dimensão estabelecida pela Instituição compreende a capacidade de administrar a ansiedade dentro de níveis medianos.

13. Receptividade e capacidade de assimilação: Boa

Ter postura colaborativa e participativa na resolução das atividades pertinentes ao exercício das atividades e atribuições de um Operador de Telemarketing, demonstrando boa capacidade de assimilação, com vistas a uma produção que tenha qualidade e atinja os níveis esperados de produtividade, sempre respeitando e atuando de maneira colaborativa junto à equipe de trabalho.

14. Relacionamento Interpessoal: Bom

Para exercer as atividades e atribuições exigidas na função de Operador de Telemarketing é necessário estabelecer um adequado contato nas relações humanas, que implica que a pessoa consegue aperceber-se do comportamento dos outros do mesmo modo que consegue comunicar-se apropriadamente.

15. Sinais disrítmicos: Diminuído

A presença de sinais disrítmicos representa um risco à integridade pessoal e de outrem, exigindo um maior cuidado ao exercer as atividades e atribuições relacionadas ao cargo de Operador de Telemarketing. Ela indica a presença de desequilíbrio tensional, que pode se traduzir em ações e atitudes instáveis.

16. Sinais fóbicos: Diminuído

A presença de sinais de medo patológico ou irracional, com dificuldade para manter o autocontrole, indica distanciamento do perfil necessário para exercer as atividades e atribuições de um Operador de Telemarketing, pois, para o desenvolvimento de suas atividades, é necessário ter atitudes equilibradas.