

INSTITUTO METODISTA IZABELA HENDRIX
EDITAL PARA PROCESSO SELETIVO

O Departamento de Gestão de Pessoas do Instituto Metodista Izabela Hendrix, no uso de suas atribuições, torna público o Processo Seletivo para **Supervisor de Atendimento e Relacionamento - CAE**, com início de suas atividades no mês de JULHO.

I -- DA INSCRIÇÃO

As inscrições estarão abertas no período de **26/06/19 a 28/06/19** e deverão ser realizadas com envio de currículo para o e-mail: curriculo@izabelahendrix.metodista.br – com o assunto:

“SUPERVISOR CAE”.

Observação: Os currículos enviados sem a discriminação da vaga no assunto não serão avaliados. É imprescindível que os currículos estejam anexados com o nome do candidato.

II – DA VAGA

VAGA	Nº DE VAGAS	PRÉ-REQUISITOS
Supervisor de Atendimento e Relacionamento - CAE	01	<p>Carga Horária: 40 horas semanais 13h00 às 22h00 – 1h intervalo</p> <p>Atribuições do cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propor/Implementar políticas e ações de Relacionamento; • Desenvolver e monitorar o desempenho dos diversos canais de Relacionamento (atendimento telefônico/Emails/Atendimento Presencial/ Redes Sociais se for o caso); • Planejar e qualificar os canais de Relacionamento junto aos atendentes; • Acompanhar o andamento dos serviços, garantindo que os processos sejam cumpridos; • Analisar e encaminhar aos setores internos as sugestões e reclamações recebidas (inclusive pela ouvidoria); • Acompanhar as escalas dos colaboradores do setor e o desempenho no desenvolvimento dos funcionários, fornecendo feedback e, em conjunto com o RH, proceder a capacitação profissional das equipes; • Promover e desenvolver a integração do grupo com demais setores, trabalhando em conjunto com áreas internas, visando melhores resultados, com elaboração de relatórios para acompanhamento e análise; • Elaborar relatórios para acompanhamento da Gestão da área;



- Administrar os recursos humanos, estrutura física e materiais necessários;
- Controlar e acompanhar os níveis de absenteísmo, atrasos e faltas, assim como o cumprimento das normas e procedimentos institucionais e legais;
- Orientar a organização e distribuir a documentação entregue pelos alunos entre as áreas e vice-versa;
- Manter atualizados no sistema o banco de dados de alunos ingressantes e de egressos;
- Auxiliar a Coordenação da CR a monitorar o andamento dos serviços e dos canais financeiros;
- Auxiliar no controle do fluxo de atendimento dos canais financeiros, bolsas e acadêmicos;
- Coletar informações junto aos setores internos visando manter a agenda semanal de atividades da área atualizadas;
- Manter os funcionários atualizados com informações dos processos financeiros, bolsas, benefícios e acadêmicos;
- Auxiliar na análise do desempenho dos atendentes, adotar ações corretivas;
- Orientar e controlar o processo de bolsas e/ou convênios, prestando informações aos interessados, orientando no preenchimento de documentação, efetuando cálculos, atendendo as exigências estabelecidas para aprovação de acordo com legislação e normativas;
- Orientar e controlar os processos de benefícios, atendendo ao aluno requerente, solicitando o preenchimento dos formulários via LOGOS e/ou entregando formulário e relação de documentos para anexar ao processo, orientando-os quanto aos procedimentos internos;
- Analisar as solicitações deferidas, contatando o aluno requerente, prestando informações gerais sobre documentação e procedimentos a serem adotados, informando ao Setor de Bolsas/créditos e Financiamento na CSC para lançamento dos benefícios;
- Responder as demandas que chegam via e-mail DFIN, nos casos relacionados ao atendimento financeiro dos alunos;

Requisitos mínimos:

- Ensino Superior (completo ou cursando, desejável acima do 5º período).
- Desejável ter alguma experiência na área de atendimento em IES ou co-relacionadas;
- Desejável ter Conhecimento com o sistema do FIES e Prouni e Benefícios e Bolsas Sociais.



	<p>Perfil desejado:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprometimento;• Facilidade de relacionamento interpessoal;• Boa comunicação verbal e escrita;• Dinamismo;• Trabalho em equipe;• Liderança de processo;• Vivência com sistemas de informação corporativos e acadêmico financeiro;• Ética e confidencialidade.
--	--

III -- DOS CRITÉRIOS PARA ACEITE NO PROCESSO SELETIVO

Inscrição por intermédio de e-mail, com envio de currículo e carta de interesse;
Comprovar os pré-requisitos descritos acima;

IV -- DA SELEÇÃO

O processo seletivo ocorrerá em três etapas:

- Análise do currículo;
- Entrevista com o Recursos Humanos e Teste de Perfil/personalidade;
- Entrevista com o supervisor/coordenador da área.

V -- DA CONTRATAÇÃO

5.1 Do Resultado

O resultado final será comunicado via e-mail ou telefone em até 01 dia após o encerramento da etapa seletiva.

VI - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Cronograma do processo seletivo

26/06/19 a 28/06/19– período de inscrições;

01/07/19 – análise curricular;


02/07/19 – entrevistas.



6.2 Informações Gerais

- Com a inscrição, o (a) candidato (a) declara conhecer e estar de acordo com as condições estabelecidas pela Instituição para este processo seletivo;
- Da decisão da Comissão de Seleção não cabe recurso;
- Cronograma poderá sofrer alterações caso necessário.

Belo Horizonte, 26 de junho de 2019.


Dpto Gestão de Pessoas