

PROCESSO SELETIVO Nº 01/2023

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 Edital.

INSTRUÇÕES ESPECIAIS

1. DO EMPREGO

- 1.1.** Este 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, o total de vagas, as vagas para ampla concorrência, as vagas para pessoas com deficiência, o salário (R\$), a jornada semanal de trabalho e os requisitos exigidos são os estabelecidos na tabela que segue:

Emprego	Total de Vagas	Vagas para Ampla Concorrência	Vagas para PCD	Salário (R\$)	Jornada semanal de trabalho	Requisitos Exigidos
Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo	04	04	-	1.682,40	36 horas	- Ensino Médio Completo - Curso de Operador de Telemarketing, Teletendimento ou Call Center - Treinamento de conscientização sobre a LGPD - Treinamento de conscientização sobre Segurança da Informação - Experiência de 6 (seis) meses na função

- 1.3.** O salário do empregado tem como base o mês de **março de 2022**.

- 1.3.1.** Serão concedidos ao contratado os seguintes benefícios: Plano de 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. Estará sujeito, ainda, ao cumprimento do período de experiência.
- 1.5. As atribuições a serem exercidas pelo candidato contratado encontram-se no **Anexo I** deste Regulamento.

2. DAS INSCRIÇÕES

- 2.1. A inscrição implicará o completo conhecimento e a tácita aceitação das normas legais pertinentes e condições estabelecidas neste Regulamento e as condições previstas em lei, sobre os quais não poderá alegar desconhecimento.
 - 2.1.1. Ao efetivar a sua inscrição o candidato concorda com os termos que constam neste Regulamento e manifesta plena ciência quanto à divulgação de seus dados pessoais (nome, data de nascimento, condição de deficiente, se for o caso, notas, resultados, classificações, dentre outros) em editais, comunicados e resultados relativos a este certame, tendo em vista que essas informações são necessárias ao cumprimento do princípio da publicidade dos atos do certame. Neste sentido, não caberão reclamações posteriores relativas à divulgação dos dados, ficando o candidato ciente de que as informações desta seleção possivelmente poderão ser encontradas na internet, por meio de mecanismos de busca.
- 2.2. Objetivando evitar ônus desnecessários, o interessado deverá orientar-se de modo a recolher o valor da taxa de inscrição somente após tomar conhecimento de todos os requisitos exigidos para o emprego pretendido.
- 2.3. São requisitos para preenchimento do emprego a entrega, na Fundação VUNESP, na data da contratação, dos documentos comprobatórios dos requisitos exigidos e que comprovem:
 - a) 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;
 - b) ter idade mínima de 18 anos completos na data da contratação;
 - c) encontrar-se no gozo dos direitos políticos;
 - d) encontrar-se em dia no cumprimento das obrigações militares e eleitorais;
 - e) estar com o CPF regularizado;
 - f) possuir os requisitos exigidos no item **1.2.**, deste Regulamento, para o exercício das atribuições do emprego;
 - g) não registrar antecedentes criminais oriundos de sentença transitada em julgado ou demonstrar o cumprimento integral das penas que lhe tenham sido cominadas ou que as penas estejam prescritas;
 - h) demonstrar, em exame de saúde admissional, aptidão exigida para o exercício do emprego, comprovada por avaliação médica por profissionais designados pela

Fundação VUNESP;

i) estar em dia com as obrigações junto ao Sistema do E-Social, mediante “Pesquisa de Qualificação Cadastral”. O candidato poderá obter essa pesquisa por meio do link <http://consultacadastral.inss.gov.br/esocial/pages/index.xhtml>).

i.1. em caso de inconformidades relacionadas à pesquisa, o candidato deverá regularizar sua situação conforme orientações do próprio site;

i.2. a não regularização do cadastro implicará na eliminação do candidato, deste Processo Seletivo.

2.3.1. A Fundação VUNESP poderá solicitar, no ato da contratação, outra documentação que entenda necessária.

2.3.2. A comprovação dos cursos exigidos nos requisitos no **item 1.2.** deste Regulamento deverá ser realizada por meio de certificado de conclusão, atestando a frequência e o aproveitamento.

2.3.3. A experiência exigida nos requisitos no **item 1.2.** deste Regulamento deverá 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, em papel timbrado e no original, contendo o cargo e as atividades exercidas pelo candidato, o CNPJ da empresa, o nome e a assinatura da autoridade competente/pessoa que emitiu a declaração.

2.4. A inscrição deverá ser efetuada das **10 horas de 16/01/2023 às 23h59 de 14/02/2023**, exclusivamente pela internet, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br).

2.5. Para **inscrever-se**, o candidato - **durante o período de inscrições** - deverá:

a) acessar o site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br);

b) localizar, no site, o “link” correlato a este Processo Seletivo (VUNE2208);

c) ler, na íntegra, este Regulamento e preencher total e corretamente a ficha de inscrição;

d) 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 do candidato manter o sigilo e usar adequadamente a senha cadastrada;

e) preencher total e corretamente os dados solicitados requerimento de solicitação de inscrição, atentando para a veracidade da informação;

f) transmitir os dados da inscrição;

g) imprimir o boleto bancário; e

h) efetuar – até a data de vencimento do boleto bancário – o correspondente pagamento do valor da taxa de inscrição, no valor de **R\$ 67,90 (sessenta e sete reais e noventa centavos)**.

2.5.1. Se, por qualquer razão, for efetuado pagamento em valor menor ao da correspondente taxa de inscrição, a inscrição do candidato será automaticamente cancelada, não sendo permitida complementação em hipótese alguma.

- 2.5.2.** Para o correspondente pagamento do valor da taxa de inscrição, somente poderá ser utilizado o boleto bancário gerado na inscrição, até às **18 horas de 15/02/2023**.
- 2.5.2.1.** O boleto bancário deverá ser pago **até o dia 15/02/2023**.
- 2.5.2.2.** Em caso de feriado ou evento que resulte em fechamento de agências bancárias, a taxa de inscrição deverá ser paga antecipadamente.
- 2.5.3.** Não será aceito pagamento da taxa de inscrição por depósito em caixa eletrônico, pelos Correios, transferência, DOC, ordem de pagamento ou depósito comum em conta corrente, condicional ou realizado **após o dia 15/02/2023** ou por qualquer outro meio que não o especificado neste Regulamento.
- 2.5.3.1.** O pagamento por agendamento somente será aceito se comprovada a sua efetivação **até o dia 15/02/2023**.
- 2.5.4.** A **efetivação da inscrição** somente ocorrerá após a confirmação, pelo banco, do correspondente pagamento do boleto referente à taxa.
- 2.5.4.1.** A pesquisa para acompanhar a situação da inscrição poderá ser feita no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na "Área do Candidato", durante e após o período de inscrições.
- 2.5.4.2.** Caso seja detectada como inscrição não efetivada ou falta de informação, o candidato 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 18 horas ou no link "Área do Candidato" – "FALE CONOSCO", no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), para verificar o ocorrido.
- 2.5.5.** Não haverá devolução de importância paga, ainda que efetuada a mais ou em duplicidade.
- 2.5.5.1.** O valor pago a título de taxa de inscrição não poderá ser transferido para terceiro(s), nem para outro(s) processos seletivos(s).
- 2.5.5.2.** A devolução da importância paga somente ocorrerá se este Processo Seletivo não se realizar.
- 2.6.** O candidato será responsável por qualquer erro, omissão e pelas informações prestadas na ficha de inscrição.
- 2.7.** O candidato que prestar declaração falsa, inexata ou que não satisfaça a todas as condições e requisitos estabelecidos neste Regulamento, ainda que o fato seja constatado posteriormente, terá cancelada, pela Fundação VUNESP, sua inscrição e, em consequência, terá anulados todos os atos dela decorrentes, mesmo que aprovado neste Processo Seletivo.
- 2.8.** Realizada a inscrição, o candidato que, eventualmente, **necessitar alterar algum dado cadastral**, deverá acessar a "Área do Candidato" > "Meu Cadastro", no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), clicar no link deste Processo Seletivo, digitar o número do seu CPF e a sua senha pessoal, e efetuar a correção necessária ou entrar em contato com o Disque VUNESP.

- 2.8.1.** Para efeito de critério de desempate serão consideradas as correções cadastrais realizadas até o 2º dia útil contado a partir da data de realização da prova objetiva digital.
- 2.8.2.** O candidato que não atender aos termos dos **itens 2.8. e 2.8.1.** deste Regulamento arcará, exclusivamente, com as consequências advindas de sua omissão, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 2.9.** Não deverá ser enviada à Fundação VUNESP qualquer cópia de documento de identificação, a não ser que esteja **EXPRESSAMENTE** determinado neste Regulamento.
- 2.10.** Serão **retirados do site** da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br):
- a)** às **23h59min de 14/02/2023 (último dia do período de inscrições)**: a ficha de inscrição;
 - b)** às **18 horas de 15/02/2023**: o boleto bancário.
- 2.11.** O descumprimento das instruções para inscrição pela internet implicará em não efetivação da inscrição.
- 2.12.** A Fundação VUNESP não se responsabiliza por solicitação(ções)/procedimento(s) realizado(s) pela internet que não for(em) recebido(s) 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

3. SOLICITAÇÃO DE REDUÇÃO/ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO

3.1. REDUÇÃO

Com amparo na **Lei Estadual nº 12.782/2007**, o candidato terá direito à **REDUÇÃO** de 50% (cinquenta por cento) no valor da taxa de inscrição, desde que **CUMULATIVAMENTE** atenda e comprove os seguintes requisitos:

- 3.1.1.** ser estudante regularmente matriculado em uma das séries do ensino fundamental ou médio, curso pré-vestibular ou curso superior, em nível de graduação ou pós-graduação; **e**
- 3.1.2.** perceber remuneração mensal inferior a 2 (dois) salários-mínimos ou esteja desempregado.
- 3.1.3.** a **documentação comprobatória** para a solicitação de **REDUÇÃO** do correspondente valor da taxa de inscrição é a seguinte:
- a)** certidão ou declaração expedida por instituição de ensino pública ou privada, comprovando a sua condição estudantil; **ou**
 - a1)** carteira de identidade estudantil ou documento similar, expedido por instituição de ensino pública ou privada ou por entidade de representação estudantil; **e**
 - b)** comprovante de renda especificando perceber remuneração mensal inferior a 2 (dois) salários-mínimos; **ou**
 - b1)** declaração – por escrito – da condição de desempregado (vide modelo no Anexo II deste Regulamento).
- 3.1.4.** O candidato que preencher as condições estabelecidas poderá/deverá solicitar a **REDUÇÃO** no valor da taxa de inscrição obedecendo aos seguintes procedimentos:
- a)** **acessar**, no período das **10 horas de 16/01/2023 às 23h59min de 17/01/2023**, o “link” próprio deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br);

b) no formulário de inscrição, na opção de pagamento da taxa de inscrição, **optar** por "pagamento reduzido", **preenchendo** esse formulário com os dados ali solicitados;

c) **acessar** a "área do candidato" e **enviar** a documentação comprobatória especificada nas alíneas "a" até "b.1.", do item **3.1.3.**, deste Regulamento, por meio digital (nas extensões "pdf" ou "png" ou "jpg" ou "jpeg").

d) o candidato poderá – durante o período das **10 horas de 16/01/2023** às **23h59min de 17/01/2023** – juntar nova documentação ou excluir documentação que tenha juntado para justificar/satisfazer a solicitação de redução de taxa de inscrição. Essa providência **somente** deverá ser realizada o "link" próprio deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br).

3.1.5. Não será considerada a documentação comprobatória relativa à solicitação de redução da taxa de inscrição encaminhada por outro meio que não o estabelecido na alínea "c", do item **3.1.4.**, deste Regulamento.

3.1.6. O candidato deverá, a partir das **10 horas de 01/02/2023**, acessar o site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na página deste Processo Seletivo, para verificar o resultado da solicitação pleiteada (referente à **REDUÇÃO**).

a) o candidato que tiver a **solicitação de REDUÇÃO deferida** deverá acessar novamente o "link" próprio na página deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), digitar o seu CPF e proceder à solicitação da inscrição até o dia 14/02/2023, imprimindo o boleto bancário, bem como procedendo ao seu pagamento, com valor da taxa de inscrição **reduzida, até o dia 15/02/2023**.

b) o candidato que tiver a **solicitação de REDUÇÃO indeferida** poderá interpor recurso conforme previsto no **Capítulo XII – DOS RECURSOS**, deste Regulamento.

3.1.7. Analisados os recursos interpostos com base na alínea "b", do item **3.1.6.** deste Regulamento, seus resultados serão divulgados conforme o disposto no item **11.3.** deste Regulamento.

a) se esse **recurso** for **deferido**: o candidato deverá acessar novamente o "link" próprio na página deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), digitar o seu CPF e proceder à solicitação da inscrição **até o dia 14/02/2023**, imprimindo o boleto bancário, bem como procedendo ao seu pagamento, com o correspondente valor da taxa de inscrição **reduzida, até o dia 15/02/2023**.

b) se esse **recurso** for **indeferido**, o candidato deverá – **se quiser se inscrever** – acessar novamente o "link" próprio na página deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), digitar o seu CPF e proceder à solicitação da inscrição **até o dia 14/02/2023**, imprimindo o boleto bancário, bem como procedendo ao pagamento da taxa de inscrição **plena, até o dia 15/02/2023**.

3.1.8. O candidato que não efetivar a inscrição mediante o recolhimento do valor da taxa, reduzido ou pleno, conforme o caso, terá o pedido de **inscrição indeferido**.

3.2. ISENÇÃO

Com amparo na **Lei Estadual nº 12.147/2005**, o candidato terá direito à **ISENÇÃO** do correspondente valor da taxa de inscrição, desde que **CUMULATIVAMENTE** atenda e comprove os seguintes requisitos:

- 3.2.1.** ser doador de sangue a órgão oficial ou a entidade credenciada pela União, pelo Estado ou por Município, mediante entrega de documento expedido pela entidade coletora; **e**
- 3.2.2.** ter realizado doações de sangue às entidades mencionadas no item 3.2.1., deste Regulamento em número não inferior a 3 (três) em um período de 12 (doze) meses.
- 3.2.3.** O candidato que preencher as condições estabelecidas poderá/deverá solicitar a **ISENÇÃO** do correspondente valor da taxa de inscrição obedecendo aos seguintes procedimentos:
 - a) acessar**, no período das **10 horas de 16/01/2023 às 23h59min de 17/01/2023**, o “link” próprio deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br);
 - b)** no formulário de inscrição, na opção de pagamento da taxa de inscrição, **optar** por “isento”, **preenchendo** esse formulário com os dados ali solicitados;
 - c) acessar** a “área do candidato” e **enviar** a documentação comprobatória especificada nos itens **3.2.1 e 3.2.2** deste Regulamento, por meio digital (nas extensões “pdf” ou “png” ou “jpg” ou “jpeg”).
- 3.2.4.** O candidato poderá – durante o período das **10 horas de 16/01/2023 às 23h59min de 17/01/2023** – juntar nova documentação ou excluir documentação que tenha juntado para justificar/satisfazer a solicitação de isenção de taxa de inscrição. Essa providência **somente** deverá ser realizada o “link” próprio deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br).
- 3.2.5.** Não será considerada a documentação comprobatória relativa à solicitação de isenção da taxa de inscrição encaminhada por outro meio que não o estabelecido na alínea “c”, do item 3.2.3., deste Regulamento.
- 3.2.6.** O candidato deverá, a partir das **10 horas de 01/02/2023**, acessar o site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na página deste Processo Seletivo, para verificar o resultado da solicitação pleiteada (referente à **ISENÇÃO**).
 - a)** o candidato que tiver a **solicitação de ISENÇÃO deferida** estará inscrito automaticamente (não será gerado boleto relativo ao pagamento da taxa de inscrição).
 - b)** o candidato que tiver a **solicitação de ISENÇÃO indeferida** poderá interpor recurso conforme previsto **Capítulo XII – DOS RECURSOS**, deste Regulamento.
- 3.2.7.** Analisados os recursos interpostos com base na alínea “b” do item **3.2.6.** deste Regulamento, seus resultados serão divulgados conforme o disposto neste Regulamento:
 - a)** se esse **recurso** for **deferido**: o candidato estará automaticamente inscrito;
 - b)** se esse **recurso** for **indeferido**, o candidato deverá – **se quiser se inscrever** – acessar novamente o “link” próprio na página deste Processo Seletivo, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), digitar o seu CPF e proceder à solicitação da inscrição até o dia **14/02/2023**, imprimindo o boleto bancário, bem como procedendo ao correspondente pagamento da taxa de inscrição **plena, até o dia 15/02/2023**.

3.2.8. O candidato que não efetivar a inscrição mediante o recolhimento do correspondente valor da taxa terá o pedido de **inscrição indeferido**.

4. DO CANDIDATO QUE NÃO SEJA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, MAS QUE NECESSITE CONDIÇÃO ESPECIAL PARA REALIZAÇÃO DA(S) PROVA(S)

4.1. O candidato que necessitar de condição especial para a realização das provas deverá no período de inscrições:

- a)** acessar o site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), bem como localizar, nesse site, o "link" correlato a este Processo Seletivo;
- b)** ler, na íntegra, este Regulamento e, durante o preenchimento da ficha de inscrição, no campo "Condição Especial", especificar os recursos/condições especiais de que necessita, seguindo as instruções ali indicadas;
- c)** após o preenchimento da ficha de inscrição, acessar, a Área do Candidato, selecionar o link "Envio de Documentos" e realizar o envio – **por meio digital (upload)** – do laudo médico digitalizado, se for o caso, com tamanho de até 500 KB e em uma das seguintes extensões: "pdf" ou "png" ou "jpg" ou "jpeg".

4.1.1. O laudo médico terá validade somente para este Processo Seletivo e não será devolvido.

4.1.1.1. Não serão avaliados documentos ilegíveis e/ou com rasuras ou provenientes de arquivo corrompido.

4.1.2. Não serão considerados documentos contendo solicitação de condição especial enviados pelos correios, por e-mail ou por quaisquer outras formas diferentes da única especificada neste Regulamento.

4.1.3. O candidato que não atender – durante o período de inscrições – ao estabelecido nesta Seção, deste Capítulo, não terá as condições especiais providenciadas, seja qual for o motivo alegado.

4.1.4. O candidato deverá, na data prevista de **28/02/2023**, acessar o site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br) para verificar o resultado oficial da solicitação de condição especial para realização das provas.

4.1.5. Da decisão que venha eventualmente indeferir a solicitação de condições especiais para realização das provas fica assegurado ao candidato o direito de interpor recurso, devidamente justificado e comprovado, conforme o Capítulo **13 – DOS RECURSOS**, deste Regulamento, na Área do Candidato – "RECURSOS", seguindo as instruções ali contidas.

4.1.6. Não será permitida, no prazo de recurso, a entrega ou a complementação de documentos.

4.1.7. A análise dos recursos interpostos será divulgada, exclusiva e oficialmente, na data prevista de **06/03/2023**, a partir das 10 horas, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.

4.1.8. Todas as informações prestadas são de inteira responsabilidade do candidato sob pena de nulidade da inscrição e de todos os atos dela decorrentes, além de sujeitar o candidato às

penalidades previstas em lei, não sendo admitida alteração e/ou qualquer inclusão, na lista de candidatos com condições especiais para realização das provas após o período de solicitação desse benefício.

4.1.9. O atendimento às condições especiais pleiteadas para a realização das provas ficará sujeito à análise da razoabilidade e viabilidade do solicitado pela Fundação VUNESP.

4.1.10. Aos candidatos:

3.47.1. deficientes visuais:

- a)** visual (cego): o candidato utilizará software leitor de tela específico para este fim;
- b)** visual (com baixa visão): será possível ampliar as provas do candidato por meio do recurso próprio do sistema;
- c)** daltônico: será possível adaptar as provas do candidato por meio de recurso próprio do sistema.

4.1.11. aos demais candidatos: serão analisadas as especificidades e o candidato receberá as orientações específicas para cada necessidade.

4.1.12. O candidato que necessitar de tempo adicional deverá encaminhar laudo médico, conforme alínea “c” do item **4.1.**, deste Capítulo, com a justificativa específica para este fim.

5. DA PARTICIPAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

5.1. O candidato, antes de se inscrever, deverá verificar se as atribuições do emprego, especificadas no **ANEXO I** deste Regulamento, são compatíveis com a(s) deficiência(s) que possui.

5.2. Consideram-se pessoas com deficiência aquelas que se enquadram nas categorias especificadas no artigo 4º do Decreto Federal nº 3.298/1999 e suas alterações, na Súmula 377 do Superior Tribunal de Justiça – STJ, na Lei Federal nº 12.764/2012 e no Decreto Federal nº 8.368/2014.

5.2.1. Não serão considerados como deficiência os distúrbios não permanentes.

5.3. As pessoas com deficiência, resguardadas as condições especiais previstas no Decreto Federal nº 9.508/2018, participarão deste Processo Seletivo em igualdade de condições com os demais candidatos no que se refere ao conteúdo da(s) prova(s) e à nota mínima exigida para aprovação.

5.4. Para participar/concorrer como pessoa com deficiência, o candidato – **durante o período de inscrições** – deverá em sua ficha de inscrição:

- a)** especificar **o(s) tipo(s) de deficiência(s) que possui**, observado o disposto no artigo 4º do Decreto Federal nº 3.298/1999, alterado pelo Decreto Federal nº 9.508/2018 e suas alterações e no Decreto nº 5.296/2004;
- b)** informar se deseja concorrer às vagas que forem criadas para pessoa com deficiência;
- c)** enviar:

- c1)** laudo médico, atestando a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença – CID, expedido no prazo máximo de 12 (doze) meses antes do início das inscrições deste Processo Seletivo. O laudo médico deverá conter: o nome completo do candidato, o número do documento de identidade (RG) do candidato, o número do CPF do candidato, a assinatura e o CRM (legível) do profissional responsável pela emissão do laudo;
- c2)** solicitação de tempo adicional e/ou tratamento diferenciado para realização da(s) prova(s) e/ou prova especial, especificando as condições técnicas e/ou prova especial e/ou tempo adicional, devendo, obrigatoriamente, constar, do laudo médico, toda(s) essa(s) necessidade(s). O tempo adicional não ultrapassará 60 (sessenta minutos).
- 5.4.1.** O tempo diferenciado de que trata a alínea “**c2**”, do item **5.4.**, deste Regulamento, deverá ter justificativa acompanhada de parecer emitido por especialista na área de deficiência do candidato.
- 5.4.2.** Não serão considerados documentos enviados pelos Correios, por e-mail ou por quaisquer outras formas que não a única especificada neste Regulamento.
- 5.5.** O candidato que – **durante o período de inscrições** – não declarar que quer participar/concorrer como pessoa com deficiência ou aquele que se declarar, mas não atender aos dispositivos mencionados neste **Capítulo**, não será considerado pessoa com deficiência para fins deste Certame.
- 5.5.1.** 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.
- 5.5.2.** O atendimento às condições especiais pleiteadas relativas à(s) prova(s) ficará sujeito à análise da razoabilidade e da viabilidade do solicitado.
- 5.6.** Os documentos encaminhados fora da forma e do prazo estipulados no item **5.4.** e suas **alíneas**, deste Regulamento, não serão conhecidos.
- 5.7.** A divulgação da relação de solicitações contendo o deferimento e o indeferimento de inscrições para participar/concorrer, neste Certame, como pessoa com deficiência, de solicitação de condição(ções) especial(ciais) para a realização das provas objetiva digital e de redação digital e/ou de solicitação de horário adicional para a realização das provas objetiva digital e de redação digital será **divulgada/publicada única e oficialmente** na data prevista de **28/02/2023**, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br) na “**Área do Candidato**”, no link “**Editais e Documentos**”, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.7.1.** O candidato que tiver indeferida a inscrição como pessoa com deficiência a solicitação de condição(ções) especial(ciais) para realização das provas objetiva digital e de redação digital e/ou a solicitação de horário adicional para a realização das provas objetiva digital e de redação digital poderá interpor recurso no prazo das **10 horas de 01/03/2023 às**

23h59min de 02/03/2023, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na "Área do Candidato", no link "RECURSOS", seguindo as instruções ali contidas.

- 5.7.2.** O candidato que não interpuser recurso no prazo mencionado no **item 5.7.1.** deste Regulamento será responsável pelas consequências advindas de sua omissão.
- 5.7.3.** O resultado da análise de recurso(s) interposto(s) ao indeferimento de solicitação de inscrição como pessoa com deficiência e/ou de solicitação de condição(ções) especial(ciais) para a realização das provas objetiva digital e de redação digital e/ou de solicitação de horário adicional para a realização das provas objetiva digital e redação digital tem **previsão** para sua **divulgação/publicação única e oficialmente** em **06/03/2023**, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na "Área do Candidato", no link "Editais e Documentos", não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.7.4.** Após a data constante do **item 5.7.3.** deste Regulamento, fica proibida qualquer inclusão ou exclusão de candidato na lista contendo candidatos que participarão/concorrerão como pessoa com deficiência e/ou para condição(ções) especial(ciais) para a realização das provas objetiva digital e redação digital e/ou de horário adicional para a realização das provas objetiva digital e redação digital.
- 5.8.** O candidato que participa/concorre como pessoa com deficiência, classificado, além de figurar na Lista Prévia de Classificação Geral, terá seu nome constante na Lista Prévia de Classificação Especial – Pessoas com Deficiência.
- 5.9.** Não ocorrendo, neste Processo Seletivo, inscrição ou aprovação de candidato que participa/concorre como pessoa com deficiência, será elaborada somente a Lista Definitiva de Classificação Geral.
- 5.10.** O candidato que participa/concorre como pessoa com deficiência que atender ao disposto neste Capítulo, se classificado, será convocado por meio de publicação oficial no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br) na página deste Processo Seletivo, para perícia médica, na cidade de São Paulo, em época oportuna, a fim de verificar a configuração e a compatibilidade da(s) deficiência(s) declarada(s) no momento da inscrição com o exercício das atribuições do emprego, nos termos do artigo 3º, da Lei Complementar Estadual nº 683/92, devendo o laudo ser proferido no prazo de 5 (cinco) dias, contados do respectivo exame, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.10.1.** O resultado da perícia será divulgado/publicado, oficialmente, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br) na página deste Processo Seletivo, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.10.2.** Quando a perícia concluir pela inaptidão do candidato, esse poderá requerer junta médica para nova inspeção, da qual poderá participar profissional por ele indicado.

- 5.10.2.1.** O prazo para o requerimento a que se refere o **item 5.10.2.** deste Regulamento é de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da divulgação/divulgação do resultado do respectivo exame.
- 5.10.2.2.** O requerimento para requisição de 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.
- 5.10.2.3.** A junta médica deverá apresentar conclusão no prazo de 5 (cinco) dias, contados da data da realização do exame.
- 5.10.2.3.1.** A convocação para a realização da junta médica, assim como o resultado dessa junta médica será(serão) divulgado(s)/publicado(s), oficialmente, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na página deste Processo Seletivo, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.10.2.4.** Não caberá qualquer recurso da decisão proferida pela junta médica, nos termos da Lei Complementar Estadual nº 683/92.
- 5.10.3.** Após a publicação de que trata o item **5.10.2.3.1.** deste Regulamento, serão divulgadas/publicadas oficialmente, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na página deste Processo Seletivo, a Lista Definitiva de Classificação Geral e a Lista Definitiva de Classificação Especial – Pessoas com Deficiência, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 5.10.3.1.** Será(rão) excluído(s):
- a)** da **Lista Definitiva de Classificação Especial – Pessoas com Deficiência** o candidato que não tiver configurada a(s) deficiência(s) declarada(s), passando a figurar apenas na Lista Geral;
 - b)** deste **Processo Seletivo** o candidato que não comparecer à perícia médica e/ou na perícia médica e/ou aquele que tiver a(s) deficiências(s) declarada(s) no momento da inscrição considerada(s) incompatível(veis) com as atribuições do emprego
- 5.10.3.2.** Não ocorrendo, neste Processo Seletivo, classificação final de candidato que participa/concorre como pessoa com deficiência, será elaborada somente a Lista Definitiva de Classificação Geral.
- 5.11.** Havendo a contratação de 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.
- 5.12.** Os documentos encaminhados fora da forma e dos prazos estipulados neste Capítulo não serão conhecidos.

6. DAS PROVAS

- 6.1.** Este Processo Seletivo constará das seguintes provas:

Emprego	Provas	Questões
Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo	<u>Prova Objetiva Digital</u>	
	- Língua Portuguesa	15
	- Matemática	15
	- Noções de informática	10
	<u>Prova de Redação Digital</u>	01
	<u>Avaliação Psicológica</u>	-

- 6.2.** A **prova objetiva digital** - de caráter eliminatório e classificatório - visa avaliar o grau de conhecimento geral do candidato, bem como a capacidade de análise, entendimento e interpretação de informações, habilidade de trabalhar com estrutura lógica das relações, capacidade dedutiva e conhecimentos técnicos específicos do emprego.
- 6.2.1.** A **prova objetiva digital** será elaborada de acordo com o conteúdo programático estabelecido no **Anexo II** deste Regulamento e composta de questões de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sendo considerada apenas 1 (uma) alternativa correta.
- 6.3.** A **prova de redação digital** – de caráter eliminatório e classificatório – visa avaliar as habilidades de escrita do candidato, que deverá escrever um texto dissertativo-argumentativo coeso e coerente sobre um determinado tema, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.
- 6.4.** A **avaliação psicológica**, de caráter eliminatório, visa identificar características de personalidade, aptidão, potencial e adequação do candidato para o exercício do emprego a que concorre, considerando as atribuições, as necessidades, exigências e peculiaridades da área de atuação, bem como o Perfil Psicológico, constante do ANEXO III deste Regulamento.
- 6.5.** Para a prestação das provas (objetiva digital e redação digital) e da avaliação psicológica, os candidatos deverão observar e cumprir, ainda, os dispositivos **deste Capítulo**, os do Capítulo **7** e os do Capítulo **8**, todos deste Regulamento.

7. DA PRESTAÇÃO DAS PROVAS OBJETIVA DIGITAL, DE REDAÇÃO DIGITAL E DA AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

- 7.1.** A aplicação das prova objetiva digital e redação digital têm data prevista para realização em **26/03/2023 às 14h**, e será de responsabilidade da Fundação VUNESP.
- 7.1.1.** É de inteira responsabilidade do candidato a escolha do local mais adequado para realização das provas objetiva digital e redação digital e, de maneira a ficar isolado durante toda sua realização.

- 7.2.** A confirmação da data e horário para a realização das provas objetiva digital e redação digital deverá ser acompanhada pelo candidato por meio da Convocação publicada no site da Fundação VUNESP, na página deste Processo Seletivo, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento ou justificar sua ausência ou atraso para a realização das provas.
- 7.2.1.** Não serão aplicadas as provas objetiva digital e redação digital em hipótese alguma, em data ou em horário diferente do especificado na Convocação publicada no site da Fundação VUNESP, na página deste Processo Seletivo, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
- 7.2.2.** Eventualmente, se, por qualquer que seja o motivo, o nome do candidato não constar da Convocação publicada, esse deverá entrar em contato com o Disque VUNESP para verificar o ocorrido.
- 7.3.** O acesso ao ambiente digital das provas se dará por meio do site da Fundação VUNESP, na "Área do Candidato", no link correlato a este Processo Seletivo, campo "PROVA DIGITAL".
- 7.4.** É de inteira responsabilidade do candidato o acesso ao ambiente digital de provas, bem como a utilização de equipamento e de rede de internet adequadas à sua participação, não cabendo à Fundação VUNESP qualquer responsabilidade por eventual dificuldade ou incompatibilidade, seja por motivo de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, seja por outros fatores de ordem técnica que impossibilitem o acesso ao ambiente de provas.
- 7.5.** O candidato poderá realizar as provas objetiva digital e redação digital em desktop ou em notebook, equipados com câmera digital, sendo de sua responsabilidade a avaliação da individualidade de cada equipamento que, eventualmente, poderá prejudicar a realização dessas provas.
- 7.5.1.** O candidato deverá realizar o acesso ao ambiente de provas por meio dos navegadores Google Chrome ou Firefox, preferencialmente, na versão mais atual do software, e acesso à internet com velocidade mínima de 1 (um) Mbps (megabits por segundo).
- 7.5.2.** No caso de o candidato não dispor dos recursos tecnológicos necessários à participação nas provas objetiva digital e redação digital poderá requerer sua exclusão deste Processo Seletivo, devendo, para tanto, contatar o Disque VUNESP.
- 7.6.** Às **13h** do dia **19/02/2023**, será disponibilizado um treinamento – para realizá-lo o candidato deverá, acessar o site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na Área do Candidato, no link correlato a este Processo de Seleção, campo "PROVADIGITAL" e acessar as instruções sobre a forma de acesso ao ambiente digital e de realização das provas a fim de que tenha a oportunidade de se familiarizar com o sistema.
- 7.7.** Às **13h** do dia **26/03/2023**, será disponibilizado novo um treinamento – para realizá-lo o candidato deverá, novamente, acessar o site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na Área do Candidato, no link correlato a este Processo de Seleção, campo "PROVADIGITAL" e acessar as instruções sobre a forma de acesso ao ambiente digital e de

realização das provas a fim de que o candidato tenha nova oportunidade de se familiarizar com o sistema.

- 7.8.** Caso não tenha feito o treinamento, o candidato deverá acessar o sistema, impreterivelmente até **13h45min** do dia **26/03/2023**, e, através de sua câmera ou webcam conectada ao computador, deverá capturar uma foto segurando o seu documento de identificação original próximo ao rosto. O acesso ao ambiente de provas somente será liberado após a captura e envio da respectiva foto.
- 7.9.** Nos 5 minutos anteriores ao horário previsto para o início das provas objetiva digital e redação digital não será mais permitido o acesso do candidato ao ambiente digital. De maneira que o candidato deverá observar, atentamente o horário de início dessas provas.
- 7.10.** O candidato deverá manter a câmera ligada para fins de monitoramento durante toda a aplicação das provas. Caso, em decorrência de oscilação da internet, ocorra uma intermitência de conexão da câmera ou quaisquer outros problemas envolvendo-a, a realização da prova não será interrompida ou paralisada. Entretanto, é de responsabilidade exclusiva do candidato o pronto restabelecimento da conexão com a câmera e a garantia de sua correta captura das imagens pelo Sistema de Prova Digital. As ocorrências de desligamento da câmera serão todas analisadas por equipe técnica e, nos casos nos quais sua permanência desconectada perdurar por tempo razoável ou houver quaisquer outros indicativos de fraude obtidos através das ferramentas de monitoramento de prova, os dados serão analisados e levados para a deliberação da Comissão deste Processo Seletivo, a qual decidirá pela eliminação ou não do candidato.
- 7.11.** Após o término das instruções, impreterível e pontualmente nos horários indicados, será efetivada a liberação para o início da realização das provas objetiva digital e redação digital.
- 7.12.** As provas terão início às 14h, com tempo total de duração de 260 minutos. A prova objetiva digital terá duração total de 190 minutos. Após 90 minutos do início da prova objetiva digital haverá um intervalo de 10 minutos. Ao término da prova objetiva digital haverá outro intervalo de 10 minutos e, em seguida, será dado início à prova de redação digital com a duração de 60 minutos.
- 7.12.1.** Uma vez iniciada a prova, não será permitido ao candidato sair do ambiente de prova digital.
 - 7.12.1.1.** Considera-se sair do ambiente de prova digital quaisquer ações que envolvam a perda de visibilidade ou foco da janela ou aba do navegador na qual está sendo realizada a prova. Estes eventos serão registrados e analisados pela Comissão Avaliadora.
- 7.13.** Durante toda duração da prova objetiva digital será exibido cronômetro virtual do tempo.
 - 7.13.1.** As questões e alternativas da prova objetiva digital serão exibidas de forma aleatória, exclusiva, individual e sequencial para cada candidato. Cada uma delas terá um tempo

específico para ser respondida, estabelecido previamente, de acordo com o grau de dificuldade.

7.13.2. Uma vez iniciado o contador de tempo, não haverá interrupção, exceto no período de 10 minutos de intervalo, o qual será indicado no sistema.

7.13.2.1. O tempo de intervalo não será computado no tempo destinado à resolução das questões da prova.

7.14. O candidato deverá ler e responder à questão exibida na tela durante o tempo destinado àquela questão, não lhe sendo permitido passar para próxima questão enquanto esse tempo não se esgotar, e assim sucessivamente.

7.14.1. As questões não respondidas durante o tempo destinado à sua resolução serão consideradas em branco.

7.15. O candidato terá uma única oportunidade para resolução de cada questão e para indicação da resposta que considere como correta.

7.16. A resposta dada, pelo candidato, à questão poderá ser alterada somente enquanto durar o respectivo tempo destinado à sua resolução.

7.16.1. Esgotado o respectivo prazo, não será permitida a alteração de resposta.

7.17. O candidato deverá administrar o tempo destinado à resolução de cada questão, não havendo, em hipótese alguma, tempo adicional.

7.17.1. Decorrido o tempo de duração da prova objetiva digital ela será encerrada automaticamente para todos os candidatos de forma simultânea.

7.18. Encerrada a prova objetiva digital, o candidato terá intervalo de 10 minutos, também indicado no sistema, e, na sequência, será iniciada a prova de redação digital.

7.19. Na prova de redação digital, o candidato deverá transcrever um texto dissertativo-argumentativo coeso e coerente sobre um determinado tema, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, com, no mínimo, 150 palavras digitadas e, no máximo, 450. A prova de redação digital que não atender a essas exigências não será corrigida, recebendo, portanto nota zero.

7.19.1. Cabe ao candidato ficar atento aos contadores, disponibilizados pelo sistema, tanto de tempo restante para o encerramento da prova redação digital e quanto de número de palavras digitadas.

7.20. Na prova de redação digital, no local apropriado para responder as questões, qualquer sinal, marca, desenho, ou nome, feito pelo candidato, que possa permitir sua identificação, acarretará a atribuição de nota zero e a consequente eliminação do candidato deste Processo Seletivo.

7.21. Será atribuída nota 0 (zero) à prova que apresentar, no local apropriado para responder as questões, qualquer sinal, marca, desenho, nome ou informação não pertinente ao solicitado que possa permitir a identificação do candidato.

7.22. Será atribuída nota 0 (zero) à questão que:

a) fugir ou tangenciar ao tema proposto;

- b)** estiver em branco;
 - c)** apresentar textos sob forma não articulada verbalmente (apenas com desenhos, números e palavras soltas ou em versos) ou for escrita em língua diferente da portuguesa.
- 7.23.** Finalizado o tempo de duração da prova objetiva digital e redação digital, aparecerá na tela o "Termo de Encerramento", que o candidato deverá ler atentamente.
- 7.24.** Sem prejuízo das sanções criminais e cíveis cabíveis, se, a qualquer tempo, for verificada irregularidade e conduta ilícita ou contrária aos termos deste Regulamento, a inscrição, as provas objetiva digital e redação digital do candidato serão anuladas, sendo automaticamente eliminado deste Processo Seletivo.
- 7.25.** Será excluído deste Processo Seletivo o candidato que, além das demais hipóteses previstas neste Regulamento:
 - a)** não acessar o ambiente de provas e/ou não realizar as provas (objetiva digital e a redação digital), seja qual for o motivo alegado;
 - b)** lançar meios ilícitos para a realização das provas;
 - c)** descumprir as instruções contidas neste Regulamento ou em quaisquer outras normas relativas a este Processo Seletivo.
- 7.26.** Os cadernos das provas objetiva digital assim como o gabarito da prova objetiva digital, serão disponibilizados no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na área do candidato, no 2º dia útil seguinte da aplicação das provas, a partir das 10 horas.
- 7.27.** A avaliação psicológica será realizada na cidade de São Paulo/SP.
- 7.28.** Caso haja impossibilidade de aplicação da avaliação psicológica na cidade de São Paulo/SP, por qualquer que seja o motivo, a Fundação VUNESP poderá aplicá-la(s) em municípios vizinhos, não assumindo qualquer tipo de responsabilidade quanto às eventuais despesas dos candidatos.
- 7.29.** O horário de início da avaliação psicológica será definido em cada sala de aplicação, após os devidos esclarecimentos.
 - 7.29.1.** A confirmação da data e as informações sobre horário, local e sala para a realização da avaliação psicológica deverão ser acompanhadas pelo candidato por meio de Convocação a ser divulgado/publicado unicamente e oficialmente pela internet, no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br, no "[link Área do Candidato](#)"), não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.
 - 7.29.2.** O candidato somente poderá realizar a avaliação psicológica na respectiva data, horário e local constantes da Convocação.
 - 7.29.3.** 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 deste Processo Seletivo.
- 7.30.** Considerando as recomendações e medidas dos centros e departamentos governamentais do Estado de São Paulo, com vistas à prevenção do contágio e ao combate do novo

Coronavírus (COVID-19), serão observados os cuidados de distanciamento social e higienização relativos à prevenção do contágio do COVID-19, devendo o candidato que estiver com sintomas de COVID-19 ou que teve contato com alguém doente ou com suspeita de COVID-19, não comparecer ao local de prova(s).

- 7.30.1.** O candidato, ao entrar no prédio de aplicação da avaliação psicológica, deve dirigir-se imediatamente à sala designada, sendo proibida a permanência em saguões, corredores, áreas externas etc.
- 7.30.2.** Recomenda-se o uso de máscara de proteção facial com cobertura total de nariz e boca, durante o período de realização da avaliação psicológica.
- 7.30.3.** O candidato será responsável pelo acondicionamento e/ou descarte de seu material de proteção utilizado (máscaras, luvas etc.), seguindo as recomendações dos órgãos de saúde.
- 7.30.4.** Se houver dúvida em relação à fisionomia/identidade do candidato no momento da identificação, poderá ser exigida a retirada da máscara, podendo ainda ser exigido o exame da máscara e/ou máscara reserva.
- 7.30.5.** Recomenda-se que o candidato leve máscaras adicionais, de acordo com o período de duração da avaliação psicológica, considerando as recomendações dos órgãos de saúde; além de álcool em gel (70°) para uso pessoal; e garrafa e/ou utensílio para acondicionamento de água, pois os bebedouros somente poderão ser acionados para enchimento dessa(e) garrafa/utensílio.
- 7.31.** O candidato deverá comparecer ao local designado para a avaliação psicológica conforme dispuser a Convocação publicada no site da VUNESP, no horário estabelecido para sua apresentação, munido de:
- a)** caneta esferográfica de tinta de cor preta, lápis preto e borracha macia;
 - b) original** de um dos seguintes documentos de identificação: Cédula de Identidade (RG), ou Registro de Identificação Civil (RIC), ou Carteira de Órgão ou Conselho de Classe, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), ou Carteira Nacional de Habilitação expedida nos termos da Lei Federal nº 9.503/1997, ou Passaporte, ou Carteira de Identidade expedida pelas Forças Armadas, Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares, ou Registro Nacional de Estrangeiro - RNE;
- 7.31.1.** Somente será admitido – no prédio de aplicação da avaliação psicológica - o candidato que apresentar, ao responsável pela aplicação, um dos documentos discriminados na alínea “b”, do item **7.31.**, deste Regulamento, desde que permita, com clareza, a sua identificação.
- 7.31.2.** O candidato que não apresentar documento (conforme disposto na alínea “b”, do item **7.31.**, deste Regulamento) não realizará a avaliação psicológica, sendo considerado ausente e eliminado deste Processo Seletivo.
- 7.31.3.** Não serão aceitos – para efeito de identificação, no dia da avaliação psicológica – protocolos ou cópia (ainda que autenticada) dos documentos citados na alínea “b”, do

item **7.31.**, deste Regulamento, ou quaisquer outros documentos não constantes deste Regulamento, inclusive carteira funcional de ordem pública ou privada e/ou documentos digitais.

- 7.32.** Não será admitido - no prédio de aplicação da avaliação psicológica - o candidato que chegar após o fechamento dos portões.
- 7.32.1.** Não haverá segunda chamada, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato, nem aplicação da avaliação psicológica fora do local, data e horário preestabelecidos nas respectivas Convocações publicadas no site da VUNESP.
- 7.33.** O candidato não poderá ausentar-se da sala/local da avaliação psicológica sem o acompanhamento de um fiscal.
- 7.34.** O candidato que queira fazer alguma reclamação ou sugestão deverá procurar a sala de coordenação no local em que estiver prestando a avaliação psicológica.
- 7.35.** Não haverá prorrogação do tempo previsto para a realização da avaliação psicológica em virtude de afastamento, por qualquer motivo.
- 7.36.** São de responsabilidade do candidato, inclusive no que diz respeito aos seus dados pessoais, a verificação e a conferência do material entregue pela Fundação VUNESP, para a realização da avaliação psicológica.
- 7.37.** Durante as provas/avaliação psicológica, não serão permitidas quaisquer espécies de consulta a códigos, livros, manuais, impressos, anotações e/ou outro tipo de pesquisa, utilização de outro material não fornecido pela Fundação VUNESP, utilização de protetor auricular, de boné, de gorro, de chapéu, de óculos de sol, de relógio (de qualquer tipo), de máquina calculadora, de telefone celular ou de qualquer equipamento eletrônico de comunicação ou de gravação de imagem, de som, ou de imagem e som pelo candidato.
- 7.38.** O candidato, que estiver de posse de qualquer equipamento eletrônico – antes do início da avaliação psicológica – deverá:
- a)** desligá-lo;
 - b)** retirar sua bateria (se possível);
 - c)** acondicioná-lo em embalagem específica fornecida pela Fundação VUNESP, antes do início da avaliação psicológica, devendo lacrar a embalagem e mantê-la lacrada, embaixo de sua carteira, durante todo o tempo de realização da avaliação psicológica;
 - d)** colocar, também, nessa embalagem, os eventuais pertences pessoais (bonés, gorros ou similares, relógio de qualquer tipo, protetor auricular etc.);
 - e)** esse material deverá permanecer durante todo o período de permanência do candidato no local da avaliação psicológica, dentro dessa embalagem, que deverá também permanecer lacrada e embaixo de sua carteira, até a saída do candidato do prédio de aplicação da avaliação psicológica;
 - f)** os aparelhos eletrônicos deverão permanecer desligados e lacrados, bem como com seus alarmes desabilitados, até a saída do candidato do prédio de aplicação da avaliação psicológica.

- 7.39.** A Fundação VUNESP – objetivando garantir a lisura e a idoneidade deste Processo Seletivo – o que é de interesse público e, em especial, dos próprios candidatos, bem como a sua autenticidade, poderá solicitar aos candidatos, a reprodução de uma frase na lista de presença, durante a realização da avaliação psicológica.
- 7.40.** A reprodução da frase e assinatura do candidato visam, ainda, atender ao disposto no Capítulo **14** deste Regulamento.
- 7.41.** A Fundação VUNESP poderá, no transcorrer da aplicação da avaliação psicológica, efetuar varredura, com detector de metal, em ambientes no(s) local(ais) de aplicação.
- 7.42.** Será excluído deste Processo Seletivo o candidato que:
- a)** não comparecer à avaliação psicológica, conforme convocação **divulgada/publicada** no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na “Área do Candidato”, no link “Locais de Prova”, seja qual for o motivo alegado;
 - b)** apresentar-se fora de local, sala, data e/ou do horário estabelecidos na Convocação;
 - c)** não apresentar o documento de identificação conforme previsto na alínea “**b**”, do item **7.31.**, deste Regulamento;
 - d)** ausentar-se, momentaneamente, durante a aplicação da avaliação psicológica, da sala ou do prédio de aplicação sem o acompanhamento de um fiscal;
 - e)** estiver, no prédio de aplicação da avaliação psicológica, portando ou fazendo uso de qualquer tipo de aparelhos eletrônicos ou de comunicação (telefone celular, notebook, palmtop, receptor, gravador, smartphone ou outros equipamentos similares) ligados ou desligados, e que não tenha atendido aos **itens 8.10. e 8.11. e suas alíneas**, deste Regulamento;
 - f)** for surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente ou por escrito ou fazendo uso de material não permitido para a realização da avaliação psicológica e/ou fazendo uso ou portando qualquer tipo de equipamento eletrônico de comunicação;
 - g)** fizer anotação de informações relativas às suas respostas, em qualquer material que não o fornecido pela Fundação VUNESP;
 - h)** lançar meios ilícitos para a realização da avaliação psicológica;
 - i)** não devolver ao fiscal de sala qualquer outro material de aplicação da avaliação psicológica, fornecido pela Fundação VUNESP;
 - j)** estiver – no prédio de aplicação da avaliação psicológica - portando armas de qualquer espécie, ainda que possua o respectivo porte ou autorização;
 - k)** durante a aplicação da avaliação psicológica não atender a quaisquer das disposições estabelecidas neste Regulamento;
 - l)** perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos;
 - m)** agir com incorreção ou descortesia para com qualquer membro da equipe encarregada da aplicação da avaliação psicológica;
 - n)** retirar-se definitivamente do local de aplicação da avaliação psicológica, sem a

expressa autorização do responsável pela aplicação.;

7.42.1. Motivarão a eliminação do candidato deste 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 a este Processo Seletivo, aos comunicados, às instruções ao candidato ou às instruções constantes da avaliação psicológica.

7.42.2. A Fundação VUNESP não se responsabiliza por ou perda ou extravio de documentos, objetivos e/ou equipamentos eletrônicos ocorridos no local de realização da avaliação psicológica, nem por danos neles causados.

8. DA CONVOCAÇÃO DAS PROVAS OBJETIVA DIGITAL E DE REDAÇÃO DIGITAL

8.1. O candidato deverá observar, ainda, total e atentamente, bem como cumprir o disposto nos itens **8.1.** ao **8.6.** deste Regulamento, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.

8.2. A confirmação relativamente à data e ao horário para a realização das provas objetiva digital e de redação digital deverá ser acompanhada pelo candidato por meio de Convocação a ser divulgada/publicada no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na "Área do Candidato", no link "Local de Provas", não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.

8.3. Eventualmente, se, por qualquer que seja o motivo, o nome do candidato não constar da Convocação para as provas objetiva digital e de redação digital, este deverá entrar em contato com a Fundação VUNESP para verificar o ocorrido.

8.4. Ocorrendo o descrito no item **8.3.**, deste Regulamento, poderá o candidato participar deste Processo Seletivo, realizando as provas objetiva digital e de redação digital enviando o respectivo comprovante de pagamento da taxa de inscrição, efetuado nos moldes previstos neste Regulamento.

8.5. A inclusão de que trata o item **8.4.** deste Regulamento será realizada de forma condicional, sujeita à posterior verificação da regularidade da referida inscrição.

8.6. Constatada eventual irregularidade na inscrição, a inclusão do candidato será automaticamente cancelada, sem direito à reclamação, independentemente de qualquer formalidade, considerados nulos todos os atos dela decorrentes.

9. DAS NORMAS RELATIVAS À APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

9.1. Da avaliação psicológica:

9.1.1. A convocação para a avaliação psicológica, contendo data, horário/turma, sala e local, será publicada oportunamente e disponibilizada no site da Fundação VUNESP, na respectiva página deste Processo Seletivo, devendo o candidato observar, total e

atentamente, no que couber, sendo de responsabilidade do candidato o acompanhamento, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.

9.1.2. A avaliação psicológica acontecerá em data, horário/turma, sala e local preestabelecidos, conforme disposto no item **9.1.1.**, deste Regulamento.

9.1.3. Serão convocados para a avaliação psicológica todos os candidatos considerados habilitados na prova de redação digital.

9.1.4. Os candidatos portadores de deficiência a serem avaliados psicologicamente, serão submetidos, quando necessário, a instrumentos psicológicos equivalentes/similares aos aplicados para os demais candidatos, com intuito de favorecer o processo de inclusão do candidato.

9.1.5. Não será permitida a sua realização em data, local, horário ou turma diferente do previsto na Convocação publicada no site da VUNESP.

9.1.6. Em hipótese alguma, haverá segunda chamada para a sua realização.

9.1.7. Para a realização da avaliação psicológica, o candidato deverá:

9.2.7.1. comparecer com, pelo menos, 60 (sessenta) minutos de antecedência do horário previsto, não sendo admitidos retardatários, sob pretexto algum, após o fechamento dos portões, e não haverá segunda chamada seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato;

9.2.7.2. apresentar documento de identificação, conforme previsto na alínea “**b**”, do item **7.31**, deste Regulamento.

9.2.7.3. recomenda-se ao candidato comparecer munido de máscaras de proteção facial, com cobertura total de nariz e boca, para uso pessoal e de álcool em gel a (70°) para higienização das mãos.

9.2.7.4. o candidato que não apresentar um dos documentos de identificação, conforme disposto na alínea “**b**”, do item **7.31**, deste Regulamento, não realizará a avaliação psicológica, sendo considerado ausente e eliminado deste Processo Seletivo.

9.1.8. A avaliação psicológica somente avaliará as condições psicológicas do candidato para o exercício do emprego a que concorre.

9.1.9. A etapa da avaliação psicológica, de presença obrigatória e de caráter eliminatório, poderá ser aplicada individualmente e/ou coletivamente, com o objetivo de avaliar aspectos emocionais gerais, de personalidade e habilidades específicas de acordo com Perfil Psicológico estabelecido no **ANEXO III** deste Regulamento, bem como considerando as atribuições do emprego, as necessidades, exigências e peculiaridades da área de atuação.

9.1.10. A avaliação psicológica é um processo técnico e científico e será realizada por meio de metodologias 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 para

realizar as atividades pertinentes ao emprego, considerando o Perfil Psicológico contido do **ANEXO III**.

- 9.1.11.** A avaliação psicológica será norteada pelas regras do Conselho Federal de Psicologia e, quando for o caso e desde que não conflite com a determinação do Conselho Federal de Psicologia, do ente deste certame, atualizada, tendo como referência a data de publicação deste Regulamento.
- 9.1.12.** A escolha dos testes psicológicos será definida de acordo com o Perfil Psicológico constante deste Regulamento, conforme as características, descrições e dimensões relacionadas ao respectivo emprego, de forma que permitam identificar a compatibilidade das características psicológicas do candidato com os requisitos psicológicos necessários ao desempenho do emprego pretendido.
- 9.1.13.** A avaliação psicológica será constituída da aplicação e avaliação de testes psicológicos validados e fidedignos cientificamente, que permitam identificar a compatibilidade de características psicológicas do candidato com as atribuições do emprego pleiteado, conforme o Perfil Psicológico deste Regulamento. Os requisitos psicológicos para o bom desempenho das atribuições do respectivo emprego foram estabelecidos previamente, considerando as responsabilidades do emprego, a descrição detalhada das atividades e tarefas, a identificação dos conhecimentos, habilidades e características pessoais necessárias para o desempenho das atividades do respectivo emprego.
- 9.1.14.** Os instrumentos e metodologias da avaliação serão escolhidos conforme os critérios estabelecidos pelas Resoluções vigentes referentes ao uso de testes psicológicos, editados pelo Conselho Federal de Psicologia, órgão regulador da profissão de Psicólogo. A metodologia a ser utilizada poderá envolver: entrevistas, técnicas psicológicas e/ou testes psicológicos a serem desenvolvidos individualmente ou em grupo.
- 9.1.15.** A aplicação da avaliação psicológica será realizada por uma equipe de psicólogos a ser designada pela Fundação VUNESP que será constituída por membros regularmente inscritos e ativos em qualquer Conselho Regional de Psicologia (CRP) do território nacional conforme legislação vigente.
- 9.1.16.** Serão utilizados testes psicológicos validados e aprovados pelo Conselho Federal de Psicologia, órgão regulador da profissão de Psicólogo, reiterando-se que, a aplicação poderá ser composta, por técnicas e testes de avaliação psicológica de aplicação coletiva e/ou individual.
- 9.1.17.** A avaliação psicológica é de caráter eliminatório e tem a finalidade de avaliar se o candidato apresenta características cognitivas e de personalidade favoráveis para o desempenho adequado das atribuições inerentes ao emprego pretendido, descritas no preâmbulo do Regulamento, de acordo com os parâmetros do Perfil Psicológico estabelecido.
- 9.1.18.** A avaliação psicológica não poderá ser realizada por profissionais que tenham parentesco, até o terceiro grau, com qualquer candidato.

- 9.1.19.** Nenhum candidato poderá retirar-se da sala de aplicação da avaliação psicológica sem a autorização expressa do psicólogo responsável.
- 9.1.20.** O candidato, ao terminar a avaliação, entregará ao aplicador todo o seu material.
- 9.1.21.** O Perfil Psicológico do cargo está inserido no **ANEXO III** deste Regulamento e demais informações constarão de convocação específica para esta fase.
- 9.1.22.** Não serão consideradas as avaliações psicológicas realizadas em processos seletivos anteriores ou em outras instituições.

10. DO JULGAMENTO DAS PROVAS (objetiva digital e redação digital) E DA AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA E DA HABILITAÇÃO

10.1. DA PROVA OBJETIVA DIGITAL

- 10.1.1.** A prova objetiva digital será avaliada na escala de 0 (zero) a 100,00 (cem) pontos.
- 10.1.2.** A nota da prova objetiva digital 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

- 10.1.3.** Para ser considerado habilitado na prova objetiva digital o candidato deverá obter nota igual ou superior a 50,00 pontos, bem como não poderá zerar em nenhum dos componentes dessa prova (Língua Portuguesa ou Matemática ou Noções de Informática).
- 10.1.4.** O candidato ausente na prova objetiva digital e aquele não habilitado na prova objetiva digital, na forma disposta no **item 10.1.3.** deste Regulamento, será(rão) excluído deste Processo Seletivo.

10.2. DA PROVA DE REDAÇÃO DIGITAL

Na prova de redação digital, espera-se que o candidato produza um texto dissertativo-argumentativo (em prosa), coerente, coeso (bem articulado) e de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, a partir da leitura e compreensão de textos auxiliares, que servem como um referencial para ampliar os argumentos produzidos pelo próprio candidato.

10.2.1. Serão corrigidas as provas de redação digital dos candidatos mais bem classificados na prova objetiva digital, conforme consta na tabela a seguir:

QUANTIDADE DE CANDIDATOS (LISTA GERAL/AMPLA CONCORRÊNCIA)	QUANTIDADE DE CANDIDATOS (LISTA ESPECIAL - PCD)
60	3

10.2.1.1. Em caso de candidatos empatados na(s) respectiva(s) quantidade(s) constante(s) da tabela do item **10.2.1.** deste Regulamento, serão aplicados, sucessivamente, os critérios de desempate previstos neste Regulamento.

10.2.2. O candidato não convocado para a correção da prova de redação digital será excluído deste Processo Seletivo.

10.2.3. A prova de redação digital valerá 100,00 (cem) pontos.

10.2.4. Será considerado habilitado, na prova de redação digital, o candidato que obtiver nota igual ou superior a 50,00 pontos.

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

A) Tema: avalia-se, neste critério, se o texto do candidato atende ao tema proposto. A fuga completa ao tema proposto é motivo suficiente para que a redação digital 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 digital não seja corrigida em qualquer outro de seus aspectos, recebendo nota 0 (zero) total. Na avaliação do gênero/tipo de texto, observa-se como o candidato sustenta a sua tese, em termos argumentativos, e como essa argumentação está organizada, considerando-se a macroestrutura do texto dissertativo (introdução, desenvolvimento e conclusão). Sabe-se que é comum, em textos dissertativos, a exposição de fatos e opiniões, mas é imprescindível que haja um posicionamento por parte do autor da redação digital, a partir da defesa (clara) de um ponto de vista. No gênero/tipo de texto, avalia-se também o tipo de interlocução construída: por se tratar de uma dissertação-argumentativa, deve-se prezar pela objetividade. Sendo assim, o uso de primeira pessoa do singular e de segunda pessoa

(singular e plural) poderá ser penalizado. Além disso, também poderá ser penalizada 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*), porque é importante que o texto escrito pelo candidato tenha autonomia, isto é, não dependa da consulta (por parte do leitor) da proposta de redação (textos de apoio e frase temática) para ser amplamente compreendido. Na coerência, serão observados o nível de compreensão (por parte do candidato) dos textos de apoio da proposta, a pertinência dos argumentos mobilizados para a defesa do ponto de vista adotado e a capacidade do candidato para desenvolver, relacionar e encadear satisfatoriamente as informações e ideias abordadas no texto. Assim, na avaliação deste critério, serão consideradas aspectos negativos: a falta de partes da macroestrutura dissertativa, a falta de um posicionamento (por parte do autor da redação) na defesa de um determinado ponto de vista, a falta de autonomia do texto, a presença de contradição entre as ideias, a falta de desenvolvimento dos argumentos e a presença de conclusões não decorrentes do que foi previamente exposto.

c) Expressão (coesão e modalidade): consideram-se, neste 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 palavras, orações, períodos e 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, tais como ortografia, acentuação, pontuação, regência, concordância (verbal e nominal) etc., bem como a escolha lexical (precisão vocabular) e o grau de formalidade/informalidade expressa em palavras e expressões.

10.2.5.1. Será atribuída nota zero à redação digital 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)** for composta por menos de 150 ou mais de 450 palavras;
- h)** for composta PREDOMINANTEMENTE por cópia de trechos de coletânea ou de quaisquer outras partes da prova;
- i)** for idêntica ou muito semelhante a outra(s) redação(ões) deste processo seletivo ou de outros(s);

- j) apresentar formas propositais de anulação, como impropérios, trechos jocosos ou a recusa explícita em cumprir o tema proposto.
 - k) for composta PREDOMINANTEMENTE por reproduções (plágio) de textos (modelos) divulgados em mídias digitais (sobretudo internet) ou impressas;
- 10.2.6.** Cada redação digital 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.
- 10.2.7.** 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 digital pela Banca Examinadora.
- 10.2.8.** Em hipótese alguma o título da redação digital 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. Sempre será considerada título a reprodução da frase temática fora do corpo do texto (inclusive quando não houver o espaço de uma linha pulada ou qualquer marca que indique a separação entre a reprodução da frase temática e o que se considera, efetivamente, corpo do texto – esteja essa reprodução nas linhas iniciais ou finais da redação).
- 10.2.9.** Textos curtos, com 15 (quinze) linhas ou menos, serão penalizados no critério que avalia a expressão. Além disso, redações com 20 (vinte) linhas ou menos não poderão alcançar a nota máxima do critério “c”, do item **10.2.40.1.** deste Regulamento.
- 10.2.10.** 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. Redações compostas, predominantemente, por cópia desses textos motivadores receberão nota zero e redações em que sejam identificados trechos de cópia da coletânea (sem predominância) ou a predominância de paráfrase dos textos motivadores em relação a trechos autorais terão a nota final diminuída drasticamente.
- 10.2.11.** Serão anuladas as redações em que seja identificada predominância de reprodução de modelos prontos de redação disponibilizados na internet ou em outras fontes. A predominância de reprodução de modelos será identificada por comparação entre modelos disponíveis para consulta em fontes de acesso público, bem como pela comparação entre as redações apresentadas pelos candidatos, quando evidenciada a utilização de um mesmo modelo. Ademais, também serão penalizadas, com redução de nota no critério “b” do item **10.2.40.1.** deste Regulamento, redações que, embora não sejam predominantemente copiadas, apresentem trechos reproduzidos de modelos prontos.
- 10.2.12.** O candidato não habilitado na prova de redação digital ou aquele habilitado na prova objetiva digital, mas que não tiver a redação digital corrigida, será excluído do Processo Seletivo.

10.3. DA AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

10.3.1. O resultado da avaliação será decorrente da análise dos aspectos apresentados pelo candidato no momento da Avaliação Psicológica e será obtido por meio da análise conjunta de todos os instrumentos psicológicos utilizados, considerando os critérios estabelecidos, relacionados aos requisitos psicológicos necessários para o desempenho das atribuições inerentes ao emprego, resultando nos conceitos para os candidatos de "Apto" ou "Inapto".

10.4.1.1. APTO significa que o candidato apresentou, à época da realização da avaliação psicológica, características de personalidade e habilidades cognitivas de acordo com os requisitos psicológicos necessários ao desempenho das atribuições inerentes ao emprego conforme Perfil Psicológico estabelecido no ANEXO III deste Regulamento.

10.4.1.2. INAPTO significa que o candidato não apresentou, à época da realização da avaliação psicológica, características de personalidade e habilidades cognitivas de acordo com os requisitos psicológicos necessários ao desempenho das atribuições inerentes ao emprego conforme Perfil Psicológico estabelecido no ANEXO III deste Regulamento. O candidato considerado inapto será eliminado do processo seletivo.

10.3.2. A divulgação dos resultados será feita por meio de relação nominal, constando os candidatos "Aptos" nos termos da Resolução do Conselho Federal de Psicologia vigente e, somente o número de inscrição dos candidatos considerados "Inaptos".

10.3.3. A "Inaptidão" na avaliação psicológica não significará, necessariamente, incapacidade intelectual ou existência de transtornos de personalidade. Indicará, tão somente, que o candidato não atendeu, à época da avaliação, aos requisitos para o desempenho das atribuições inerentes ao emprego. A "inaptidão" na avaliação psicológica pressupõe, tão somente, a inadequação do candidato ao Perfil Psicológico exigido para o desempenho do emprego, em nada interferindo no que diz respeito ao prosseguimento normal do seu exercício profissional.

10.3.4. Nenhum candidato "Inapto" será submetido à nova avaliação psicológica dentro do presente Processo Seletivo.

10.3.5. Será facultado a todo o candidato considerado "Inapto" solicitar a realização do procedimento denominado entrevista devolutiva - processo pelo qual é disponibilizado ao candidato o conhecimento das razões de sua "inaptidão".

10.4.5.1. Este procedimento deverá ser solicitado mediante requerimento específico, por meio de página web que será disponibilizada no site da Fundação VUNESP, dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis após a publicação do resultado da avaliação psicológica no site da Fundação VUNESP, na página deste Processo Seletivo.

10.4.5.2. 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 da avaliação psicológica.

10.4.5.3. 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, o procedimento da Entrevista Devolutiva 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, na cidade de São Paulo, em local predeterminado, conforme Convocação publicada para o cumprimento desse procedimento no site da Fundação VUNESP, na página deste Processo Seletivo.

10.4.5.4. Para o cumprimento do procedimento denominado entrevista devolutiva, o candidato deverá comparecer no local determinado, com antecedência de, pelo menos 30 (trinta) minutos do horário divulgado, conforme Convocação publicada no site da VUNESP, munido do original de um dos documentos listados alínea “b”, do **item 7.31**, deste Regulamento.

10.4.5.5. A realização do procedimento entrevista devolutiva não altera o status do resultado da avaliação psicológica.

10.4.5.6. A entrevista devolutiva poderá ocorrer em dias úteis, finais de semana, ou feriados, conforme Convocação a ser disponibilizada no site da Fundação VUNESP, na página deste Processo Seletivo, antes do prazo para interposição do recurso administrativo, da publicação do resultado da avaliação psicológica.

10.4.5.7. No momento da realização do procedimento da entrevista devolutiva, para o conhecimento das razões da “Inaptidão”, o candidato receberá uma cópia de seu laudo psicológico contendo o resultado da avaliação psicológica. Serão disponibilizadas, também, explicações sobre o processo.

10.4.5.8. O candidato que desejar poderá comparecer acompanhado de um profissional psicólogo por ele contratado. Caso o candidato compareça sozinho à sessão de conhecimento das razões, os aspectos técnicos não serão discutidos.

10.4.5.9. Caso o candidato compareça com um psicólogo contratado serão observadas as seguintes condições:

10.4.5.9.1. O psicólogo contratado deverá estar regularmente inscrito e ativo em algum Conselho Regional de Psicologia (CRP), conforme as normas do CFP, cuja comprovação ocorrerá com a apresentação da carteira profissional e entrega da declaração de nada consta expedida pelo CRP. O não cumprimento desta cláusula, impossibilitará a realização do procedimento de abertura de vista e não haverá agendamento de nova data/hora para tal fim;

10.4.5.9.2. Para que seja realizada a análise técnica, o psicólogo contratado terá acesso ao material psicológico somente no local, data e hora agendados para a entrevista devolutiva. Não será permitido em hipótese alguma filmar, fotografar ou efetuar cópia do material produzido pelo candidato.

10.4.5.9.3. O psicólogo somente poderá representar um candidato por vez.

10.4.5.10. O sigilo sobre todas as informações obtidas, bem como aquelas que serão fornecidas na entrevista devolutiva ao candidato, será de inteira responsabilidade do psicólogo contratado e do candidato.

10.4.5.11. Na entrevista devolutiva não será permitido ao candidato, nem ao psicólogo contratado pelo candidato, filmar, retirar, fotografar ou reproduzir o material técnico que compõem o processo de avaliação psicológica do candidato.

10.3.6. Para todos os candidatos considerados "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 13. DOS RECURSOS.

11. DA PONTUAÇÃO FINAL

11.1. A pontuação final do candidato corresponderá à somatória das notas da prova objetiva digital e da prova de redação digital.

12. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE E DA CLASSIFICAÇÃO FINAL

12.1. Os candidatos habilitados, nas provas (objetiva digital e na redação digital), bem como considerados "aptos", na avaliação psicológica serão classificados em ordem decrescente da pontuação final.

12.2. Em caso de empate na pontuação, para correção da prova de redação digital e na nota 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 nota na prova de redação digital;
- c)** que obtiver maior número de acertos nas questões de Língua Portuguesa;
- d)** que obtiver maior número de acertos nas questões de Matemática;
- e)** mais idoso entre aqueles com idade inferior a 60 anos;
- f)** persistindo, ainda, o empate, poderá haver sorteio na presença dos candidatos envolvidos.

12.3. Os candidatos classificados serão enumerados em duas listas, sendo uma geral (contendo todos os candidatos habilitados, inclusive os que participam como pessoas com deficiência) e outra especial (contendo somente os candidatos habilitados que participam como pessoas com deficiência).

13. DOS RECURSOS

13.1. Caberá recurso relativamente:

- a)** ao indeferimento de solicitação de inscrição como pessoa com deficiência;

- b)** ao indeferimento de solicitação de prova especial e/ou de solicitação de condições especiais para a realização das provas;
- c)** à aplicação da(s) prova(s) digitais;
- d)** ao gabarito da prova objetiva digital (vide determinação constante do item **13.3.** deste Regulamento);
- e)** ao resultado da prova objetiva digital;
- f)** ao resultado da prova de redação digital;
- g)** ao resultado da avaliação psicológica;
- h)** à classificação prévia.

13.2. O prazo para interposição de recurso será de 2 (dois) dias úteis, contados a partir do 1º dia útil subsequente à data da divulgação/publicação oficial no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br) ou do fato que lhe deu origem.

13.3. Quando o recurso se referir ao gabarito da prova objetiva digital, deverá ser elaborado e protocolado de forma individualizada, ou seja, 1 (um) recurso para cada questão e a decisão será tomada mediante parecer técnico da Banca Examinadora.

13.4. A matéria do recurso será restrita à alegação de irregularidade insanável ou de preterição de formalidade essencial e não terá efeito suspensivo.

13.5. O recurso deverá ser protocolado no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na respectiva página deste Processo Seletivo – a partir das 10 horas – bem como conter, obrigatoriamente, o relato sucinto do fato motivador do recurso, com o devido embasamento.

13.6. Para recorrer, o candidato deverá utilizar somente o site da Fundação VUNESP, na respectiva página deste Processo Seletivo, seguindo as instruções ali contidas.

13.7. Somente serão apreciados os recursos interpostos para a respectiva fase a que se referem e expressos em termos convenientes, que apontem circunstâncias que os justifiquem, assim como interpostos dentro do prazo e da forma prevista neste Regulamento.

13.7.1. Será liminarmente indeferido:

- a)** o recurso interposto em desacordo com os ditames deste Regulamento ou o que não atender às instruções constantes do link “Recursos” na página específica deste Processo Seletivo;
- b)** o recurso interposto fora da forma e dos prazos estipulados neste Regulamento;
- c)** o recurso que não apresentar fundamentação e embasamento.

13.7.2. O candidato que não interpuser recurso no respectivo prazo e na forma mencionados neste Regulamento será responsável pelas consequências advindas de sua omissão.

- 13.8.** A decisão do deferimento ou do indeferimento dos recursos será divulgada/publicada no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), na "Área do Candidato", no link "Editais e Documentos", na página deste Processo Seletivo.
- 13.8.1.** O gabarito divulgado poderá ser alterado em função da análise de recursos interpostos e, caso haja anulação ou alteração de gabarito, a prova objetiva digital será corrigida de acordo com o gabarito oficial definitivo.
- 13.8.2.** A pontuação relativa à(s) questão(ões) eventualmente anulada(s) será atribuída a todos candidatos presentes na prova objetiva digital, independentemente de interposição de recurso.
- 13.8.3.** No caso de recurso interposto dentro das especificações deste Regulamento, este poderá, eventualmente, alterar a nota/classificação inicial obtida pelo(s) candidato(s) para uma nota/classificação superior ou inferior, ou ainda poderá ocorrer a desclassificação do(s) candidato(s) que não obtiver(em) a nota mínima exigida para habilitação.
- 13.9.** No caso de recurso em pendência à época da realização de alguma etapa/fase deste Processo Seletivo, o candidato poderá participar condicionalmente dessa etapa/fase.
- 13.10.** A Banca Examinadora constitui última instância para os recursos, sendo soberana em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais.
- 13.11.** Quando da publicação do respectivo resultado:
- a)** da prova objetiva digital: será disponibilizado o caderno e o espelho da folha de respostas na área do candidato no site da VUNESP;
 - b)** da prova de redação digital: serão disponibilizados o espelho do texto escrito pelo candidato, bem como a grade de correção;
- 13.12.** O(s) espelho(s) mencionado(s) no item **13.11.** deste Regulamento, ficará(ão) disponibilizado(s) durante o respectivo período destinado à interposição de recurso.
- 13.13.** Não serão aceitos pedidos de revisão de recurso e/ou recurso de recurso e/ou pedido de reconsideração.
- 13.14.** Somente serão considerados os recursos interpostos para a respectiva fase a que se referem e no prazo estipulado, não sendo aceito, portanto, recursos interpostos em prazo destinado a evento diverso daquele em andamento.
- 13.15.** Não será aceito e conhecido recurso interposto pelos Correios, por meio de fax, e-mail ou por qualquer outro meio além do único previsto neste Regulamento.
- 13.16.** A interposição de recursos não obsta o regular andamento das demais fases deste Processo Seletivo.
- 13.17.** A Banca que avaliará os recursos administrativos interpostos mediante a inaptidão na prova de avaliação psicológica será composta por psicólogos que não participaram em

nenhuma das etapas deste Processo Seletivo, regularmente inscritos e ativos em qualquer Conselho Regional de Psicologia (CRP) do território nacional, conforme determinação do Conselho Federal de Psicologia.

13.18. Os candidatos não convocados para a avaliação psicológica, os ausentes e aqueles considerados "Inaptos" estarão eliminados deste Processo Seletivo e não terão classificação alguma.

14. DA CONTRATAÇÃO

14.1. 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).

14.2. Por ocasião da contratação deverão ser comprovados - mediante entrega dos correspondentes documentos - todos os requisitos e as exigências constantes dos **itens 1.2. e 2.3. até 2.3.2.** deste Requerimento.

14.2.1. A Fundação VUNESP poderá, se julgar necessário, exigir a entrega de outros documentos.

14.3. A Fundação VUNESP, no momento do recebimento dos documentos para a contratação, poderá solicitar, aos candidatos - na FIC - Ficha de Identificação do Candidato - a reprodução de uma frase e de sua assinatura, que serão comparadas com as coletadas no dia da realização da(s) prova(s).

14.4. 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.

15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. 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.

15.1.1. A Fundação VUNESP não se responsabiliza por solicitação(ões)/procedimento(s), realizado(s) pela internet, que não for(em) recebido(s) 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.

15.2. 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 ou Comunicado a ser disponibilizado no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), no "link Área do Candidato".

15.3. 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.

15.4. As informações sobre o presente Processo Seletivo:

a) até a emissão da classificação final: 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";

b) após a emissão da classificação final e durante o prazo de validade deste Processo Seletivo: serão prestadas diretamente pela Área de Gestão de Pessoas, da Fundação VUNESP, pelo telefone (11) 3670-5300 ramal 5354 /5396, ou pessoalmente, em sua sede, situada na Rua Dona Germaine Burchard, 515 – Água Branca/Perdizes, São Paulo/SP, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13h30 às 16 horas.

15.5. Durante a realização de qualquer prova/fase deste Processo Seletivo não 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 a este 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 deste Processo Seletivo, caberá à Fundação VUNESP e, somente a ela, a realização, o uso e a guarda de todo e qualquer material produzido.

15.6. Durante a realização de qualquer prova/fase 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.

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

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

15.8.1. A divulgação da classificação definitiva constituirá prova de habilitação neste Processo Seletivo.

15.9. 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(s) local/locais de prova.

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

15.10.1. O candidato classificado neste Processo Seletivo deverá manter seu endereço atualizado:

- a)** até a divulgação/publicação da classificação final: no site da Fundação VUNESP (www.vunesp.com.br), no "link Área do Candidato";
- b)** após a divulgação/publicação da classificação final e até que se expire o prazo de validade deste Processo Seletivo: na área de Gestão de Pessoas da Fundação VUNESP, sita na Rua Dona Germaine Burchard, 515, Água Branca/Perdizes - CEP 05002.620 – São Paulo/SP, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 13h30 às 16 horas, devendo o candidato, mediante entrega da respectiva solicitação, pessoalmente ou por carta.

15.11. 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.

15.11.1. 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.

15.12. Os questionamentos relativos a casos omissos ou duvidosos serão analisados pela Fundação VUNESP.

15.13. 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.

15.14. 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 deste Processo Seletivo, os registros eletrônicos.

15.15. O candidato será considerado desistente e excluído deste Processo Seletivo quando não comparecer às convocações nas datas estabelecidas ou quando manifestar sua desistência por escrito.

15.16. Caberá ao Superintendente Administrativo da Fundação VUNESP a homologação deste Processo Seletivo.

15.17. Fazem parte deste Regulamento:

- a)** o **Anexo I** (das atribuições do emprego);
- b)** o **Anexo II** (do conteúdo programático);
- c)** o **Anexo III** (perfil psicológico do emprego);
- d)** o **Anexo IV** (endereço da Fundação VUNESP);
- e)** o **Anexo V** (cronograma previsto).

ANEXO I – DAS ATRIBUIÇÕES

- Trabalhar de acordo com os padrões estabelecidos nas políticas de segurança da informação.
- 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

Toda legislação e jurisprudência devem ser consideradas com as alterações e atualizações vigentes até a data da publicação do Edital de Abertura de Inscrições. Legislação e julgados com entrada em vigor após a publicação do Edital de Abertura de Inscrições poderão ser utilizados, quando supervenientes ou complementares a algum tópico já previsto ou indispensável à avaliação para o emprego. Todos os temas englobam também a legislação que lhes é pertinente, ainda que não expressa no conteúdo programático.

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, artigo, 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: Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal; Mínimo múltiplo comum; Máximo divisor comum; Porcentagem; Razão e proporção; Regra de três simples ou composta; Equações do 1º ou do 2º grau; Sistema de equações do 1º grau; Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa; Relação entre grandezas – tabela ou gráfico; Tratamento da informação – média aritmética simples; Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales.

Noções de Informática: MS-Windows 10: 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 2016. MS-Word 2016: 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 2016: 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 2016: 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. MS-Teams: conhecimentos básicos de reuniões, chamadas, chat e compartilhamento.

ANEXO III – PERFIL PSICOLÓGICO

CARACTERÍSTICAS-DIMENSÕES/DEFINIÇÕES:

1. Agressividade controlada e bem canalizada: Adequada
2. Atenção: Boa
3. Capacidade de mediação de conflitos: Adequada
4. Comportamento Ético: Adequado
5. Comunicação: Boa
6. Controle emocional: Bom
7. Disposição para o trabalho: Adequada
8. Flexibilidade de Conduta: Adequada
9. Impulsividade: Adequada
10. Inteligência geral: Adequada
11. Memória: Boa
12. Nível de ansiedade: Adequado
13. Receptividade e capacidade de assimilação: Bons
14. Relacionamento interpessoal: Adequado

Dimensões:

Bom/ Boa - acima dos níveis medianos

Adequado/Adequada - dentro dos níveis medianos

Definições:

1.Agressividade controlada e bem canalizada: Adequada

Deve predominar o controle adequado dos impulsos agressivos, assim como das emoções, reagindo aos estímulos de forma equilibrada e utilizando de seu potencial intelectual para adaptar-se rapidamente às situações inesperadas.

2.Atenção: Boa

Trata-se da capacidade e do esforço realizado para focalizar, selecionar, dividir e alternar, processando estímulos específicos do meio ambiente em detrimento de outros. Desta forma, o indivíduo torna-se capaz de utilizar seus recursos cognitivos para emitir respostas rápidas e adequadas diante de estímulos que julgue importantes.

3.Capacidade de mediação de conflitos: Adequada

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.

4.Comportamento Ético – Adequado

Apresentar atitude de compromisso ético-profissional, considerando os objetivos da fundação, coletivos e respeitar 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 Ativo e Receptivo deverá demonstrar cuidados com as consequências de sua ação no atendimento dos usuários, com respeito e ética profissional.

5.Comunicação: 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.

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: Adequada

Capacidade de lidar de maneira produtiva, com tarefas sob sua responsabilidade, participando de maneira construtiva e suportando uma longa exposição a agentes estressores, sem permitir que causem danos importantes ao organismo, mantendo um bom nível de energia interna durante toda a jornada de trabalho com resistência e adoção de mecanismos de otimização do trabalho, buscando excelência nas tarefas que realiza.

8.Flexibilidade de Conduta – Adequada

O Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo 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.Impulsividade: Adequada

Predomínio do controle das emoções, reagindo aos estímulos de forma equilibrada e utilizando de seu potencial intelectual para responder de maneira assertiva as situações inesperadas.

10.Inteligência Geral: Adequada

Grau de inteligência geral adequado, ou seja, receptividade para incorporar novos conhecimentos, reestruturar conceitos já estabelecidos e associados aos mesmos, a fim de conduzir adequadamente seu comportamento.

11.Memória: 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

O nível de ansiedade deve manter sobre controle ou utilizada para estimular ações preventivas e/ou atitudes combativas, de forma assertiva e com ponderação, em situações inesperadas e de conflitos. Assim é esperada a administração do seu nível de ansiedade adequadamente no ambiente interno e externo de trabalho.

13.Receptividade e capacidade de assimilação: Bons

Ter postura colaborativa e participativa na resolução das atividades pertinentes ao exercício das atividades e atribuições de um Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo, 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: Adequado

Estabelecer adequado relacionamento interpessoal com a equipe de trabalho, comunidade e colaboradores. Manter-se acessível ao diálogo para análise das situações, demonstrando segurança e confiança no atendimento das necessidades do ambiente profissional. Faz-se necessário, ainda, manter um relacionamento respeitoso, observando as formalidades e firmeza. Assim, espera-se que o candidato apresente um relacionamento interpessoal com a empatia necessária frente às diferentes situações.

ANEXO IV – Endereço da 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

ANEXO V – CRONOGRAMA PREVISTO

DATAS PREVISTAS	EVENTOS	FORMA
16/01/2023	Início do período: √ de inscrições; √ de solicitação de participação como pessoa com deficiência, bem como envio (upload) da correspondente documentação; √ de solicitação de "condição(ções) especial(ciais)" para a realização da(s) prova(s)", bem como envio (upload) da correspondente documentação.	No site da Fundação VUNESP
16 e 17/01/2023	√ período de solicitação da redução/isenção da taxa de inscrição;	No site da Fundação VUNESP
01/02/2023	√ divulgação/publicação oficial do deferimento e indeferimento da solicitação de redução/isenção da taxa de inscrição;	No site da Fundação VUNESP
02 e 03/02/2023	√ período de interposição de recurso contra o indeferimento da solicitação de redução/isenção da taxa de inscrição;	No site da Fundação VUNESP
10/02/2023	√ Divulgação/publicação oficial de análise de recursos interpostos contra o indeferimento da solicitação de redução/isenção da taxa de inscrição;	No site da Fundação VUNESP

DATAS PREVISTAS	EVENTOS	FORMA
14/02/2023	<p>Término do período:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ de inscrições; √ de solicitação de participação como pessoa com deficiência, bem como envio (upload) da correspondente documentação; √ de solicitação de "prova(s) especial(ciais)", bem como envio (upload) da correspondente documentação; √ de solicitação de "condição(ções) especial(ciais)" para a realização da(s) prova(s)", bem como envio (upload) da correspondente documentação. 	No site da Fundação VUNESP
15/02/2023	Vencimento do boleto bancário	
28/02/2023	<p>Divulgação/publicação oficial do de deferimento e de indeferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ de solicitação de participação como pessoa com deficiência; √ de solicitação de "prova(s) especial(ciais)"; √ de solicitação de "condição(ções) especial(ciais) para a realização da(s) prova(s)". 	No site da Fundação VUNESP
01 e 02/03/2023	<p>Período de interposição de recurso referente:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ ao indeferimento de solicitação de participação como pessoa com deficiência; √ ao indeferimento de solicitação de "prova(s) especial(ciais)"; √ ao indeferimento de solicitação de "condição(ções) especial(ciais) para a realização da(s) prova(s)". 	No site da Fundação VUNESP
06/03/2023	<p>Divulgação/publicação oficial de análise de recursos interpostos:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ ao indeferimento de solicitação de participação como pessoa com deficiência; √ ao indeferimento de solicitação de "prova(s) especial(ciais)"; √ ao indeferimento de solicitação de "condição(ções) especial(ciais) para a realização 	No site da Fundação VUNESP

DATAS PREVISTAS	EVENTOS	FORMA
	da(s) prova(s)".	
17/03/2023	Divulgação/publicação oficial de convocação para a realização: √ da prova objetiva digital; √ da prova de redação digital.	No site da Fundação VUNESP
26/03/2023	Aplicação: √ da prova objetiva digital; √ da prova de redação digital.	Prédios/locais de aplicação
27 e 28/03/2023	Período de interposição de recurso referente à aplicação: √ da prova objetiva digital; √ da prova de redação digital.	No site da Fundação VUNESP
28/03/2023	Divulgação/publicação oficial do gabarito da prova objetiva digital.	No site da Fundação VUNESP
29 e 30/03/2023	Período de interposição de recurso referente ao gabarito da prova objetiva digital.	No site da Fundação VUNESP
As demais datas serão informadas oportunamente.		

E, para que chegue ao conhecimento de todos e ninguém possa alegar desconhecimento, é expedido o presente Regulamento.

São Paulo, 10 de janeiro de 2023.

ANTONIO CARLOS SIMÕES PIÃO
Superintendente Administrativo