

URBES

TRÂNSITO E TRANSPORTES

PROCESSO SELETIVO – EDITAL Nº 02/2010

A **EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E SOCIAL DE SOROCABA – URBES**, torna público que realizará por meio do **Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social**, Processo Seletivo para provimento de vagas para os cargos de **Atendente de Call Center e Auxiliar Operacional I**, observadas as **INSTRUÇÕES ESPECIAIS**, constantes deste edital.

INSTRUÇÕES ESPECIAIS

I – DO PROCESSO SELETIVO

- 1.1. O Processo Seletivo destina-se ao provimento de vagas, pelo regime Celetista, nos cargos atualmente vagos e dos que vagarem.
- 1.2. O prazo de validade do Processo será de 2 (dois) anos, contados a partir da data da homologação do resultado final, podendo, a critério da **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES**, ser prorrogado uma vez por igual período.
- 1.3. As atribuições dos cargos estão disponíveis no Anexo I deste Edital.
- 1.4. O Processo Seletivo constará de fase única, de Provas Objetivas, de caráter Eliminatório e Classificatório, de responsabilidade do **Instituto Mais**.
- 1.5. Ao final de cada fase, será divulgada a relação dos candidatos aprovados no site do **Instituto Mais (www.institutomais.org.br)** e da **URBES (www.urbes.com.br)**.
- 1.6. As vagas, vagas para candidato portador de necessidade especial, salário mensal, carga horária, requisitos mínimos exigidos e a taxa de inscrição, estão estabelecidos na tabela especificada a seguir:

Cargos	Código dos Cargos	Vagas	Vagas PNE	Salário Mensal(1)	Carga Horária	Requisitos Mínimos Exigidos	Taxa de Inscrição
Atendente de Call Center	101	6	1	R\$ 884,00	36 horas / semanais	Ensino Médio Completo, Curso de Planilha Eletrônica e Editor de Texto com comprovação e experiência mínima de 6 meses comprovada	R\$ 25,50
Auxiliar Operacional I	102	50	3	R\$ 712,15	40 horas / semanais	Ensino Médio Completo e conhecimentos básicos de Informática	R\$ 25,50

Observações:

- 1) O salário mensal de cada cargo tem como referência o mês de janeiro de 2010.

II – DAS CONDIÇÕES PARA INSCRIÇÃO

- 2.1. Para se inscrever o candidato deverá ler o Edital em sua íntegra e preencher as condições para inscrição especificadas a seguir:
 - a) Ter nacionalidade brasileira ou portuguesa, amparada pelo Estatuto da Igualdade entre brasileiros e portugueses conforme disposto nos termos do parágrafo 1º, artigo 12, da Constituição Federal e do Decreto Federal nº 72.436/72;
 - b) Ter idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos;
 - c) No caso do sexo masculino, estar em dia com o Serviço Militar;
 - d) Ser eleitor e estar quite com a Justiça Eleitoral;
 - e) Estar no gozo dos direitos Políticos e Cívicos;
 - f) Não ter sido demitido ou exonerado do serviço público (federal, estadual ou municipal) em consequência de processo administrativo;
 - g) Possuir os **REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS** para o cargo, especificado no item 1.6, do capítulo I, deste edital;
 - h) Possuir, no ato da contratação, certificado de conclusão do Ensino Médio.
 - i) Não registrar antecedentes criminais, comprovados pelos órgãos expedidores responsáveis;
 - j) Não ter sido condenado por crime contra o Patrimônio, Administração, a Fé Pública, contra os Costumes e os previstos na Lei 11.343 de 23/08/2006;
 - k) Não ser aposentado por invalidez e nem estar com idade de aposentadoria compulsória nos termos do Artigo 40, inciso II, da Constituição Federal; e
 - l) Ter aptidão física e mental e não ser portador de deficiência física incompatível com o exercício do Cargo.
- 2.2. A comprovação da documentação hábil de que os candidatos possuem os requisitos exigidos no item 2.1., deste capítulo, será solicitada por ocasião da convocação, que antecede a contratação.
- 2.3. A não apresentação de qualquer dos documentos implicará na impossibilidade de aproveitamento do candidato em decorrência de sua habilitação no Processo, anulando-se todos os atos decorrentes de sua inscrição.

III – DAS INSCRIÇÕES

- 3.1. A inscrição do candidato implicará na completa ciência e aceitação das normas e condições estabelecidas neste edital e na legislação pertinente, acerca das quais não poderá alegar desconhecimento.
- 3.2. Objetivando evitar ônus desnecessário, o candidato deverá recolher o valor da inscrição somente após tomar conhecimento de todos os requisitos e condições exigidas para o Processo Seletivo.

3.3. As inscrições serão realizadas por meio da INTERNET, no período de 27 de dezembro de 2010 a 13 de janeiro de 2011, através do endereço eletrônico www.institutomais.org.br, iniciando-se no dia 27 de dezembro de 2010 às 12 horas e encerrando-se, impreterivelmente, no dia 13 de janeiro de 2011, às 20 horas (horário oficial de Brasília), observado os itens estabelecidos no capítulo II, deste edital.

3.4. O candidato que não tiver acesso à internet poderá efetivar sua inscrição por meio de serviços públicos de acesso à internet, tais como:

3.4.1. **ACESSA SÃO PAULO**, que disponibiliza infocentros (locais públicos para acesso à Internet), na cidade de Sorocaba. Este programa, além de oferecer facilidade para os candidatos que não têm acesso à internet, é completamente gratuito. Para utilizar os equipamentos, basta fazer cadastro apresentando o RG no próprio Posto Acesso São Paulo, situado na Rua Santa Cruz, 116, Centro, Sorocaba/SP. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira das 08 às 17 horas.

3.4.2. **CASA DO CIDADÃO**, cujo horário de atendimento é de segunda a sexta-feira das 09 às 16 horas, nos seguintes endereços:

Unidade Ipanema – Avenida Ipanema nº 3.439, Vila Helena;

Unidade Itavuvu – Avenida Itavuvu nº 3.415, Laranjeiras;

Unidade Éden - Rua Bonifácio de Oliveira Cassu, nº 80, Éden;

Unidade Brigadeiro – Avenida Bandeirantes nº 4.155, Brigadeiro Tobias;

Unidade Ipiranga – Rua Estado de Israel nº 424, Jardim Ipiranga.

3.5. O candidato que realizar sua inscrição **VIA INTERNET**, deverá ler e aceitar o requerimento de inscrição, preencher o formulário de inscrição on-line e transmitir os dados pela Internet.

3.6. O documento de boleto bancário deverá ser impresso para o pagamento da taxa de inscrição, após a conclusão do preenchimento da ficha de solicitação de inscrição on-line.

3.7. Efetuar o pagamento da taxa de inscrição através do boleto bancário, a título de ressarcimento de despesas com material e serviços, **pagável preferencialmente em toda a rede bancária**, com vencimento para o dia **14 de janeiro de 2011**.

3.8. O candidato deverá **OBRIGATORIAMENTE EFETUAR O PAGAMENTO DA TAXA DE INSCRIÇÃO, ATRAVÉS DO BOLETO BANCÁRIO EMITIDO PELA INTERNET**.

3.9. O candidato que efetuar o pagamento da taxa de inscrição em desacordo com as instruções do item 3.8 deste edital, ou seja, efetuar o pagamento através de depósito em conta corrente, **NÃO TERÁ A SUA INSCRIÇÃO EFETIVADA**.

3.10. Efetivada a inscrição, não serão aceitos pedidos para alteração de cargo sob hipótese alguma, portanto, antes de efetuar o pagamento da taxa de inscrição, verifique atentamente o cargo de interesse.

3.11. As inscrições efetuadas **VIA INTERNET** somente serão acatadas após a comprovação do pagamento da taxa de inscrição, através da rede bancária.

3.12. O candidato inscrito **VIA INTERNET NÃO** deverá enviar cópia de documento de identidade, sendo de responsabilidade exclusiva do candidato, os dados cadastrais informados no ato de inscrição, sob as penas da lei.

3.13. O candidato portador de necessidades especiais deverá ler atentamente o **Capítulo V** deste edital e anotar na ficha de inscrição a sua deficiência e se necessita de condição especial para a prova.

3.13.1. Para confirmação da deficiência do candidato, o mesmo deverá enviar laudo médico e caso necessite, de solicitação de condição especial, **via SEDEX**, ao **Instituto Mais**, localizado à Rua Cunha Gago, 740 – CEP 05421-001 – São Paulo – Capital, identificando no envelope o nome do candidato e do Processo Seletivo.

3.13.2. O laudo médico e/ou a solicitação de condição especial para a prova, deverá ser encaminhada até a data de encerramento das inscrições.

3.13.3. **Após este período, será indeferida a condição do candidato como portador de necessidades especiais e a solicitação de prova especial.**

3.14. O descumprimento das instruções para inscrição **VIA INTERNET** implicará a não efetivação da inscrição.

3.15. As informações complementares referentes à inscrição **VIA INTERNET**, estarão disponíveis no endereço eletrônico www.institutomais.org.br.

3.16. **O Instituto Mais e a URBES não se responsabilizam por solicitação de inscrição VIA INTERNET não recebida por motivos**

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.

3.17. A partir do dia **21 de janeiro de 2011** o candidato deverá conferir no endereço eletrônico www.institutomais.org.br se os dados da inscrição efetuada **VIA INTERNET** foram recebidos, e se o valor da inscrição foi pago. Em caso negativo o candidato deverá entrar em contato com o **Instituto Mais** através do telefone (0xx11) 2659-5746 /2659-5748 para verificar o ocorrido, nos dias úteis, no horário das 9h às 17h.

3.18. É de responsabilidade do candidato a impressão do Edital, não podendo o candidato alegar desconhecimento de quaisquer itens constantes no presente Edital.

3.19. Não haverá devolução de importância paga, ainda que efetuada a mais ou em duplicidade, nem isenção total ou parcial de pagamento do valor da taxa de inscrição, seja qual for o motivo alegado, exceto nos casos previstos no Capítulo IV deste edital.

3.20. O deferimento da inscrição dependerá do correto preenchimento da Ficha de Inscrição via Internet pelo candidato.

3.21. As informações prestadas na ficha de inscrição via Internet são de inteira responsabilidade do candidato, cabendo a **URBES** e ao **Instituto Mais** o direito de excluir do Processo Seletivo aquele que preenchê-la com dados incorretos, bem como aquele que prestar informações inverídicas, ainda que o fato seja constatado posteriormente.

3.22. A candidata que tiver a necessidade de amamentar durante a realização das provas deverá levar um acompanhante, que ficará em sala reservada para essa finalidade e que será responsável pela guarda da criança. A candidata nesta condição que não levar acompanhante não realizará as provas.

3.23. A solicitação de condições especiais para realização das provas será atendida obedecendo a critérios de viabilidade e de razoabilidade.

3.24. Não serão aceitas as solicitações de inscrição que não atenderem rigorosamente ao estabelecido neste Edital.

IV – DA ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO

4.1. O candidato que se sentir beneficiado pelas Leis nº 5.624/1998, 6.677/2002 e 8.004/2006 e Decretos nº 12.883/2000, 13.334/2002 e 13.607/2002, deverá, **nos dias 28 ou 29 de dezembro de 2010, das 10 às 15 horas**, comparecer no posto de inscrição localizado na **Central de Atendimento, do Terminal São Paulo**, localizada na Rua Leopoldo Machado, 259, Vila Amélia, na cidade de Sorocaba/SP, com a documentação necessária para comprovação dos requisitos para obtenção do benefício.

4.2. Não será aceita solicitação de isenção da taxa de inscrição via postal, via fax, via correio eletrônico, por procuração ou por qualquer outro meio não especificado neste Capítulo.

4.3. O candidato que desejar requerer isenção da taxa de inscrição com base nas Leis e Decretos citados no item 4.1., deste capítulo, deverá comparecer ao posto de inscrição, **PESSOALMENTE**, portando documentos comprobatórios.

4.4. De acordo com a legislação municipal, poderá solicitar isenção do pagamento da taxa de inscrição o candidato que for comprovadamente:

4.4.1. DESEMPREGADO. O candidato desempregado que desejar requerer isenção da taxa de inscrição deverá comprovar esta situação apresentando os seguintes documentos:

a) Cópia do RG e do CPF;

b) Carteira de Trabalho e Previdência Social comprovando: baixa por demissão de seu último emprego ou emprego temporário ou estágio remunerado. O candidato deverá entregar cópia simples das páginas onde constem a foto, a identificação e as anotações de admissão e demissão. A Carteira de Trabalho e Previdência Social em branco (sem nenhum registro) não será aceita como comprovação da condição de desempregado;

c) Cópia simples da conta de luz ou telefone ou correspondência bancária, de até no máximo dois meses, devendo estar em nome do candidato ou dos pais ou cônjuge do mesmo, comprovado mediante Certidão de Casamento ou RG para comprovação de endereço. Caso trata-se de imóvel alugado, o candidato deverá apresentar também o contrato de locação que deverá estar em nome do candidato ou dos pais ou do cônjuge.

d) Declaração, a ser fornecida no posto de inscrição, de que as informações prestadas são verdadeiras, sob pena de sofrer as sanções dispostas no Art. 3º da Lei 5.624/98.

4.4.2. EMPREGADO QUE RECEBE ATÉ 3 (TRÊS) SALÁRIOS MÍNIMOS. O candidato empregado com rendimento de até 3 (três) salários mínimos que desejar requerer isenção da taxa de

inscrição deverá comprovar esta situação apresentando os seguintes documentos:

- a) Cópia do RG e do CPF;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social. O candidato deverá entregar cópia simples das páginas onde constem a foto, a identificação e a anotação de admissão;
- c) Cópia do último holerite. A cópia do holerite poderá ser substituída por uma declaração do empregador. A declaração contendo a informação de que o candidato ganha até 3 (três) salários mínimos deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa e assinada por pessoa responsável. No caso de empregador particular, deverá ser reconhecida firma da assinatura deste. O trabalhador autônomo poderá comprovar os rendimentos apresentando cópia simples do Carnê do INSS;
- d) Cópia simples da conta de luz ou telefone ou correspondência bancária, de até no máximo dois meses, devendo estar em nome do candidato ou dos pais ou cônjuge do mesmo, comprovado mediante Certidão de Casamento ou RG para comprovação de endereço. Caso trata-se de imóvel alugado, o candidato deverá apresentar também o contrato de locação que deverá estar em nome do candidato ou dos pais ou do cônjuge.
- e) Declaração, a ser fornecida no posto de inscrição, de que as informações prestadas são verdadeiras, sob pena de sofrer as sanções dispostas no Art. 3º da Lei 5.624/98.

4.4.3. ARRIMO DE FAMÍLIA (FILHO RESPONSÁVEL PELA SUBSISTÊNCIA DA FAMÍLIA). O candidato considerado arrimo de família que desejar requerer isenção da taxa de inscrição deverá comprovar esta situação apresentando os seguintes documentos:

- a) Cópia do RG e do CPF;
- b) Cópia simples da certidão de nascimento dos filhos, irmãos ou dependentes menores e/ou inválidos;
- c) Declaração de que os pais não possuem nenhuma fonte de renda;
- d) Cópia simples da conta de luz ou telefone ou correspondência bancária, de até no máximo dois meses, devendo estar em nome do candidato ou dos pais ou cônjuge do mesmo, comprovado mediante Certidão de Casamento ou RG para comprovação de endereço. Caso trata-se de imóvel alugado, o candidato deverá apresentar também o contrato de locação que deverá estar em nome do candidato ou dos pais ou do cônjuge.
- e) Declaração, a ser fornecida no posto de inscrição, de que as informações prestadas são verdadeiras, sob pena de sofrer as sanções dispostas no Art. 3º da Lei 5.624/98.

4.4.4. DOADOR DE SANGUE. O candidato doador de sangue que desejar requerer isenção da taxa de inscrição deverá comprovar esta situação apresentando os seguintes documentos:

- a) Cópia do RG e do CPF;
- b) Documento expedido pela rede pública de saúde, que comprove ter o candidato feito 2 (duas) doações de sangue no período de 12 meses anteriores à data da inscrição no Processo Seletivo;
- c) Declaração, a ser fornecida no posto de inscrição, de que as informações prestadas são verdadeiras, sob pena de sofrer as sanções dispostas no Art. 3º da Lei 5.624/98.

4.5. O candidato deverá estar de posse dos originais dos documentos a serem apresentados.

4.6. Somente será aceita uma isenção de taxa de inscrição por candidato.

4.7. Os documentos apresentados pelo candidato serão retidos juntamente com a solicitação de isenção.

4.8. Caso verifique-se má-fé do candidato, na apresentação dos documentos comprobatórios para a isenção será automaticamente eliminado do Processo Seletivo, se este ainda não foi realizado.

4.8.1. Se a constatação ocorrer após a contratação do candidato, fica a **URBES** encarregada de tomar as providências que julgar necessárias.

4.9. Não será concedida isenção da taxa de inscrição ao candidato que:

4.9.1. Pleitear a isenção sem apresentar os documentos solicitados neste Capítulo;

4.9.2. Não observar o período, o local e o horário estabelecido para a solicitação de isenção.

4.10. Não será permitida, após a entrega do requerimento de solicitação de isenção do pagamento da taxa de inscrição e dos documentos comprobatórios citados neste Capítulo, complementação da documentação apresentada, bem como revisão e/ou recurso.

4.11. Ao término da análise das solicitações de isenção no pagamento da taxa de inscrição e dos respectivos documentos, o **Instituto Mais** divulgará no endereço eletrônico www.institutomais.org.br, na data provável de **06 de janeiro de 2011**, a relação dos candidatos que tiveram

deferimento ou indeferimento para a concessão de isenção no pagamento da taxa de inscrição.

4.12. O candidato cuja solicitação de isenção tenha sido **deferida** **estará automaticamente inscrito no Processo Seletivo.**

4.12.1. Somente será efetivada a inscrição dos candidatos beneficiados pelas Leis nº 5.624/1998, 6.677/2002 e 8.004/2006 e Decretos nº 12.883/2000, 13.334/2002 e 13.607/2002, após a análise, pelo **Instituto Mais**, dos documentos apresentados.

4.13. Os candidatos que tiverem sua solicitação de isenção no pagamento da taxa de inscrição **indeferida** poderão garantir a sua participação no Processo Seletivo realizando inscrição conforme estabelecido no Capítulo III, deste Edital.

4.14. O interessado que não tiver seu pedido de isenção da taxa de inscrição deferida e que não efetuar a inscrição na forma estabelecida no item 4.13, deste capítulo, não terá sua inscrição efetivada.

V – DA INSCRIÇÃO PARA PORTADOR DE NECESSIDADE ESPECIAL

5.1. A participação de portador de necessidades especiais no presente Processo Seletivo será assegurada nos termos do artigo 37, inciso VIII, da Constituição Federal, Decreto Federal nº 3.298/1999, Decreto Municipal nº 13.694/2002 e suas alterações e a Lei Municipal nº 4.281/1993.

5.2. Em obediência ao disposto no Decreto Federal nº 3.298, de 20/12/1999, alterado pelo Decreto Federal nº 5.296, de 02/12/2004, Decreto Municipal nº 13.694/2002 e suas alterações e a Lei Municipal nº 4.281/1993, aos candidatos portadores de necessidades especiais, será reservado o percentual de 5% (cinco por cento) das vagas existentes ou que vierem a surgir no prazo de validade do Processo Seletivo.

5.3. O candidato portador de necessidades especiais participará do certame em igualdade de condições com os demais candidatos, no que tange ao conteúdo, avaliação e critérios de aprovação das provas, data, horário e local de aplicação, e à nota mínima exigida, nos termos da Lei Municipal nº 4.281/1993, artigo 41 do Decreto nº 3.298/1999 e Decreto Municipal nº 13.694/2002.

5.4. Para concorrer como portador de necessidades especiais, o candidato deverá estar enquadrado nos parâmetros definidos no artigo 4º e incisos do Decreto nº 3.298/1999.

5.5. O candidato portador de necessidades especiais, conforme artigo 4º do Decreto nº 3.298/1999, deverá especificar, na ficha de inscrição via Internet, o tipo de deficiência de que é portador.

5.6. O candidato deverá, ainda, até o **dia 13 de janeiro de 2011**, encaminhar, via Sedex ou Aviso de Recebimento (AR), ao **Instituto Mais**, localizado na Rua Cunha Gago, 740 – CEP 05421-001 – São Paulo – Capital, identificando no envelope qual o Processo Seletivo a que se refere (Ref.: Processo Seletivo – URBES), a seguinte documentação:

5.6.1. Requerimento com a sua qualificação completa, e especificação do Processo Seletivo para o qual está inscrito, o cargo para o qual está concorrendo e a necessidade ou não de prova em braille ou ampliada ou de condições especiais para a realização da prova.

5.6.2. Laudo médico que ateste a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença – CID, e a provável causa da deficiência.

5.6.3. No caso de necessidade de tempo adicional para a realização da prova, o candidato deverá requerê-lo no mesmo documento citado no subitem 5.6.1. deste Capítulo, com justificativa devidamente acompanhada de parecer emitido por especialista da área de sua deficiência.

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

5.8. O candidato que não atender ao solicitado no item 5.6. deste Capítulo não será considerado portador de necessidades especiais, não poderá impetrar recurso em favor de sua situação, e não terá sua prova especial preparada, seja qual for o motivo alegado.

5.9. Para efeito do prazo estipulado no item 5.6. deste Capítulo será considerada a data de postagem fixada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.

5.10. Após o prazo de inscrição, fica proibida qualquer inclusão ou exclusão de candidato na Lista Especial de portadores de necessidades especiais.

5.11. Quando da publicação da nota da prova objetiva, os candidatos portadores de deficiência aprovados serão convocados para submeter-se à perícia médica para verificação da compatibilidade da sua deficiência com o exercício das atribuições do cargo ou necessidade de equipamentos apropriados para seu exercício.

5.11.1. A perícia médica será efetuada por junta médica composta por 4 (quatro) médicos, dos quais, 3 (três) serão membros do corpo técnico da medicina ocupacional do ente público e um poderá ser indicado pelo candidato deficiente.

5.12. Não caberá qualquer recurso da decisão proferida pela junta médica.

5.13. Será excluído da Lista Especial de Portador de Necessidades Especiais:

a) O candidato que não comparecer à perícia médica.

b) O candidato que não tiver configurada a deficiência declarada (declarado não portador de deficiência pelo órgão de saúde encarregado da realização da perícia), passando a figurar somente na Lista Geral; e

5.13.1. Será excluído do Processo Seletivo o candidato que tiver deficiência considerada incompatível com as atribuições do cargo.

5.14. Após o ingresso do candidato portador de necessidades especiais, estas não poderão ser argüidas para justificar a concessão de readaptação do cargo, e de aposentadoria por invalidez.

5.15. A vaga reservada para candidato portador de necessidade especial que não for provida por falta de candidatos, por reprovação no Processo Seletivo ou por não enquadramento como deficiente na perícia médica, será preenchida pelos demais concursados, com estrita observância da ordem classificatória.

MATEMÁTICA: Conjunto de números: naturais, inteiros, racionais, irracionais, reais, operações, expressões (cálculo), problemas, Porcentagem; Juro Simples; Regra de três simples e composta; Sistema de medidas: comprimento, superfície, massa, capacidade, tempo, volume; Sistema Monetário Nacional (Real); Equações: 1º e 2º graus.

CONHECIMENTOS GERAIS / ATUALIDADES: Cultura e sociedade brasileira: música, literatura, artes, arquitetura, rádio, cinema, teatro, jornais, revistas e televisão. Fatos e elementos de política brasileira. Descobertas e inovações científicas na atualidade e seus impactos na sociedade contemporânea. Meio ambiente e cidadania: problemas, políticas públicas, aspectos locais, nacionais e globais. Panorama local, nacional e internacional contemporâneo. Panorama da economia nacional e internacional. (**notícias veiculadas nos últimos seis meses da data da prova**). História e geografia do município de Sorocaba.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA PARA O CARGO DE ATENDENTE

DE CALL CENTER: Microsoft Word 2003 e/ou versões superiores: estrutura dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, ortografia e gramática, controle de quebras (seção e página), numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, caixas de texto. Microsoft Excel 2003 e/ou versões superiores: estrutura 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, numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação. Windows 2003: pastas, diretórios e subdiretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, painel de controle. Navegação na internet, conceitos de URL, links, sites, impressão de páginas. Redes Microsoft (compartilhamento de pastas e arquivos); localização e utilização de computadores e pastas remotas; mapeamento de unidades da rede. Correio eletrônico: envio de mensagens (anexação de arquivos, cópias). Conceitos e tecnologias relacionados à Internet e Intranet. Conhecimento de Word, Excel e Powerpoint.

BIBLIOGRAFIA: A CRITÉRIO DO CANDIDATO, PODENDO SER UTILIZADA QUALQUER OBRA ATUALIZADA SOBRE OS CONTEÚDOS ESPECIFICADOS.

VII - DA PRESTAÇÃO DAS PROVAS OBJETIVAS

7.1. As provas objetivas serão realizadas na cidade de **SOROCABA/SP** na data prevista de **30 de janeiro de 2011**.

7.1.1. Caso o número de candidatos inscritos exceda a oferta de lugares existentes nos colégios da cidade de **Sorocaba/SP**, o **Instituto Mais** se reserva do direito de alocá-los em cidades próximas para aplicação das provas, não assumindo, entretanto, qualquer responsabilidade quanto ao transporte e alojamento desses candidatos.

7.2. As informações do local para a realização das provas serão divulgadas oportunamente em Edital de Convocação, sendo de inteira responsabilidade do candidato o acompanhamento das publicações, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento e estarão disponibilizadas:

7.2.1. no Jornal Município de Sorocaba e/ou imprensa local;

7.2.2. nos sites www.urbes.com.br e www.institutomais.org.br;

7.2.3. no Setor de Atendimento ao Candidato do **Instituto Mais**, pelos telefone (11) 2659-5746 / 2659-5748, das 09h às 17h, nos dias úteis, ou

7.2.4. em listagem afixada na portaria da **URBES**, situada na Rua Pedro de Oliveira Neto, 98 – Jd. Panorama, Sorocaba/SP, nos dias úteis, das 9 às 16 horas.

7.3. Ao candidato somente será permitida a participação nas provas na respectiva data, horário e local, a serem divulgados de acordo com as informações constantes no item 7.2., deste capítulo.

7.4. Não será permitida, em hipótese alguma, a realização das provas em outro dia, horário ou fora do local designado.

7.5. Os eventuais erros de digitação de nome, número de documento de identidade, sexo, data de nascimento etc., deverão ser corrigidos no dia da respectiva prova, através de formulário específico para correção de dados incorretos.

7.6. Caso haja inexatidão na informação relativa ao cargo ou a condição de portador de necessidade especial, o candidato poderá entrar em contato com o Setor de Atendimento ao Candidato do **Instituto Mais**, pelo telefone (11) 2659-5746 /2659-5748, das

MODELO DE REQUERIMENTO DE CONDIÇÃO ESPECIAL

Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES

Processo Seletivo Edital nº 002/2010

Nome do candidato: _____

Cargo: _____

Vem **REQUERER** prova especial e/ou condições especiais para realização da prova.

Tipo de deficiência de que é portador: _____

(OBS: Não serão considerados como deficiência os distúrbios de acuidade visual passíveis de correção simples do tipo miopia, astigmatismo, estrabismo e congêneres)

Dados especiais para aplicação das PROVAS: (Marcar com X no local apropriado, caso necessite de Prova Especial, em caso positivo, discriminar o tipo de prova de que necessita).

() **NECESSITA** DE PROVA ESPECIAL e/ou condições especiais (Discriminar abaixo qual o tipo de prova de que necessita)

É obrigatória a apresentação de LAUDO MÉDICO com CID, junto a esse requerimento.

Datar / Local: _____, de _____

Assinatura: _____

VI - DAS PROVAS OBJETIVAS

6.1. As provas objetivas, de caráter eliminatório e classificatório, serão realizadas sob a responsabilidade do **Instituto Mais**.

6.1.1. As provas objetivas constarão de questões de múltipla escolha e buscarão avaliar o grau de conhecimento do candidato e serão avaliadas conforme estabelecido no **Capítulo VIII**, deste edital.

6.2. Esta etapa será realizada através das seguintes provas:

Cargos	Provas / Conteúdos	Nº Itens
Atendente de Call Center	Língua Portuguesa	15
	Matemática	10
	Conhecimentos Gerais/Atualidades	5
	Noções de Informática	10
Atendente Operacional I	Língua Portuguesa	15
	Matemática	15
	Conhecimentos Gerais/Atualidades	10

6.3. As provas objetivas versarão sobre o seguinte Conteúdo Programático:

LÍNGUA PORTUGUESA: Interpretação de texto. Ortografia oficial. Classes de palavras. Concordância verbal e nominal. Regência verbal e nominal. Formas de tratamento. Verbos. Colocação de pronomes nas frases. Correção de textos. Sintaxe: termos essenciais da oração. Redação oficial de cartas, ofícios, requerimentos e telegramas.

9h às 17h, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas da data de aplicação das provas objetivas.

7.6.1. O candidato que não entrar em contato com o Setor de Atendimento ao Candidato, no prazo mencionado no Item 7.6., deste Capítulo, será o único responsável pelas conseqüências ocasionadas pela sua omissão.

7.7. O candidato deverá comparecer ao local designado para a prova com antecedência **mínima de 40 minutos**, munido de:

a) Comprovante de inscrição;

b) **ORIGINAL** de um dos documentos de identidade a seguir: Cédula Oficial de Identidade; Carteira e/ou cédula de identidade expedida pela Secretaria de Segurança, pelas Forças Armadas, pela Polícia Militar, pelo Ministério das Relações Exteriores; Carteira de Trabalho e Previdência Social; Certificado de Reservista; Passaporte; Cédulas de Identidade fornecidas por Órgãos ou Conselhos de Classe, que por lei federal, valem como documento de identidade (OAB, CRC, CRA, CRQ etc.) e Carteira Nacional de Habilitação (com fotografia na forma da Lei n.º 9.503/97).

c) caneta esferográfica de tinta preta ou azul.

7.7.1. Os documentos apresentados deverão estar em perfeitas condições, de forma a permitir a identificação do candidato com clareza.

7.7.2. O comprovante de inscrição não terá validade como documento de identidade.

7.7.3. O candidato que no dia de realização das provas não estiver portando ao menos um dos documentos citados no item 7.7., alínea "b" deste Capítulo, por motivo de perda, roubo ou furto, deverá apresentar documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido há, no máximo, trinta dias, ocasião em que será submetido à identificação especial, compreendendo coleta de assinaturas e de impressão digital em formulário próprio.

7.7.3.1. A identificação especial também será exigida do candidato, cujo documento de identificação apresente dúvidas relativas à fisionomia e/ou à assinatura do portador.

7.7.4. Não serão aceitos cópias de documentos de identidade, ainda que autenticada, bem como, não serão aceitos documentos de identidade: certidões de nascimento, títulos eleitorais, carteiras de motorista (modelo antigo – sem foto), carteiras de estudante, carteiras funcionais sem valor de identidade nem documentos ilegíveis, não identificáveis e/ou danificados.

7.8. Não haverá segunda chamada, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato.

7.9. No dia da realização das provas, na hipótese de o candidato não constar das listagens oficiais relativas aos locais de prova estabelecidos no Edital de Convocação, o **Instituto Mais** procederá à inclusão do referido candidato, por meio de preenchimento de formulário específico mediante a apresentação do comprovante de inscrição.

7.9.1. A inclusão de que trata o item 7.9 será realizada de forma condicional, e será confirmada pelo **Instituto Mais** na fase de Julgamento das Provas Objetivas, com o intuito de se verificar a pertinência da referida inclusão.

7.9.2. Constatada a impropriedade da inscrição de que trata o item 7.9., a mesma será automaticamente cancelada sem direito a reclamação, independentemente de qualquer formalidade, considerados nulos todos os atos dela decorrentes.

7.10. **No dia da realização das provas não será permitido ao candidato:**

7.10.1. Entrar e/ou permanecer no local de exame com armas ou aparelhos eletrônicos (agenda eletrônica, bip, gravador, notebook, pager, palmtop, receptor, relógios com banco de dados, telefone celular, walkman etc.) ou semelhantes.

7.10.1.1. O descumprimento do item 7.10.1 deste capítulo, implicará na eliminação do candidato, caracterizando-se tentativa de fraude.

7.10.2. Entrar ou permanecer no local de exame com vestimenta inadequada.

7.10.3. Nenhuma espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações.

7.11. O **Instituto Mais** não se responsabilizará por perdas ou extravios de objetos ou de equipamentos eletrônicos ocorridos durante a realização das provas.

7.12. **Quanto às provas objetivas:**

7.12.1. Para a realização das **provas objetivas**, o candidato lerá as questões no caderno de questões e marcará suas respostas na Folha de Respostas, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta. **A Folha de Respostas é o único documento válido para correção.**

7.12.1.1. Não serão computadas questões não respondidas, nem questões que contenham mais de uma resposta (mesmo que uma delas esteja correta), emendas ou rasuras, ainda que legíveis.

7.12.1.2. Não deverá ser feita nenhuma marca fora do campo reservado às respostas ou assinatura, pois qualquer marca poderá ser lida pelas leitoras óticas, prejudicando o desempenho do candidato.

7.12.2. Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal as folhas de respostas, cedidas para a execução da prova.

7.12.3. A totalidade das Provas terá a duração de **3 (três) horas**.

7.12.4. Iniciadas as provas, nenhum candidato poderá retirar-se da sala antes de decorridas **1 hora** do seu início.

7.13. **Será automaticamente excluído do Processo Seletivo o candidato que:**

a) Apresentar-se após o fechamento dos portões ou fora dos locais pré-determinados;

b) Não apresentar os documentos exigidos no item 7.7., alínea "b" deste Capítulo;

c) Não comparecer às provas, seja qual for o motivo alegado;

d) Ausentar-se da sala de provas sem o acompanhamento do fiscal, ou antes do tempo mínimo de permanência estabelecido no Item 7.12.4, deste capítulo;

e) For surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente, por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação, sobre a prova que estiver sendo realizada, ou utilizando-se de livros, notas, impressos não permitidos ou calculadoras;

f) For surpreendido utilizando telefone celular, gravador, receptor, pager, bip, notebook e/ou equipamento similar.

g) Tiver o funcionamento do celular dentro das dependências da realização das provas seja qual for o motivo;

h) Lançar mão de meios ilícitos para executar as provas;

i) Não devolver o material cedido para realização das provas;

j) Perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou agir com descortesia em relação a qualquer dos examinadores, executores e seus auxiliares, ou autoridades presentes;

k) Fizer anotação de informações relativas às suas respostas fora dos meios permitidos;

l) Ausentar-se da sala de provas, a qualquer tempo, portando a folha de respostas;

m) Não cumprir as instruções contidas no caderno de questões de provas e na folha de respostas; e

n) Utilizar ou tentar utilizar meios fraudulentos ou ilegais para obter aprovação própria ou de terceiros.

7.14. Constatado, após as provas, por meio eletrônico, estatístico, visual, grafológico ou por investigação policial, ter o candidato utilizado processos ilícitos, suas provas serão anuladas e ele será automaticamente eliminado do Processo Seletivo.

7.15. Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas em razão de afastamento do candidato da sala de prova.

7.16. A condição de saúde do candidato no dia da aplicação da prova será de sua exclusiva responsabilidade.

7.16.1. Ocorrendo alguma situação de emergência o candidato será encaminhado para atendimento médico local ou ao médico de sua confiança. A equipe de Coordenadores responsáveis pela aplicação das provas dará todo apoio que for necessário.

7.16.2. Caso exista a necessidade do candidato se ausentar para atendimento médico ou hospitalar, o mesmo não poderá retornar ao local de sua prova, sendo eliminado do Processo Seletivo.

7.17. No dia da realização das provas não serão fornecidas por qualquer membro da equipe de aplicação das provas e/ou pelas autoridades presentes, informações referentes ao conteúdo das provas e/ou critérios de avaliação/classificação.

7.18. O gabarito oficial da Prova Objetiva será afixado na sede da **URBES** e estará disponível nos sites **www.urbes.com.br** e **www.institutomais.org.br**, no primeiro dia útil após a data de realização da prova.

VIII – DO JULGAMENTO DAS PROVAS OBJETIVAS

8.1. A Prova Objetiva será avaliada na escala de 0 (zero) a 100 (cem) pontos.

8.2. A avaliação será realizada com base em instrumentos que mensuram as habilidades e conhecimentos exigidos para o cargo: Língua Portuguesa, Matemática, Conhecimentos Gerais / Atualidades e Noções de Informática.

8.3. Na avaliação da prova será utilizado o Escore Bruto.

8.4. O Escore Bruto corresponde ao número de acertos que o candidato obtém na prova.

8.4.1. Para se chegar ao total de pontos o candidato deverá dividir 100 (cem) pelo número de questões da prova, e multiplicar pelo número de questões acertadas. O cálculo final será igual ao total de pontos do candidato.

8.5. Será considerado habilitado na Prova Objetiva o candidato que obtiver no conjunto das provas total de pontos igual ou superior a 50 (cinquenta) e não zerar em qualquer uma das provas.

8.6. O candidato que não comparecer para realizar a prova, zerar em qualquer uma das provas e não obtiver a nota mínima na prova objetiva, será eliminado do Processo Seletivo.

8.7. Em hipótese alguma haverá revisão de provas.

IX – DA CLASSIFICAÇÃO FINAL DOS CANDIDATOS

9.1. A nota final de cada candidato será igual ao total de pontos obtidos na prova objetiva.

9.2. Os candidatos serão classificados por ordem decrescente, da nota final, em lista de classificação por cargo.

9.3. Serão elaboradas duas listas de classificação, uma geral com a relação de todos os candidatos, inclusive os portadores de necessidades especiais, e uma especial com a relação apenas dos candidatos portadores de necessidades especiais.

9.4. O resultado do Processo Seletivo será afixado na portaria da **URBES**, situada na Rua Pedro de Oliveira Neto, 98 – Jd. Panorama, Sorocaba/SP, nos dias úteis, das 9 às 16 horas e divulgado na Internet nos endereços eletrônicos www.urbes.com.br e www.institutomais.org.br e caberá recurso nos termos do **Capítulo X**, deste Edital.

9.5. A lista de classificação Final/Homologação, após avaliação dos eventuais recursos interpostos, será disponibilizado nos locais informados a seguir, sendo de inteira responsabilidade do candidato o acompanhamento das publicações, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento:

9.5.1. no Jornal Município de Sorocaba e/ou imprensa local;

9.5.2. nos sites www.urbes.com.br e

www.institutomais.org.br;

9.5.3. no Setor de Atendimento ao Candidato do **Instituto Mais**, pelos telefones (11) 2659-5746 / 2659-5748, das 09h às 17h, nos dias úteis, ou

9.5.4. em listagem afixada na portaria da URBES, situada na Rua Pedro de Oliveira Neto, 98 – Jd. Panorama, Sorocaba/SP, nos dias úteis, das 9 às 16 horas.

9.6. Serão publicados no jornal apenas os resultados dos candidatos que lograrem classificação no Processo Seletivo.

9.7. No caso de igualdade na classificação final, dar-se-á preferência sucessivamente ao candidato:

a) com idade superior a 60 (sessenta) anos até o último dia das inscrições, atendendo ao que dispõe o Estatuto do Idoso - Lei Federal nº 10.741/03;

b) que obtiver maior número de acertos na prova de Língua Portuguesa;

c) que obtiver maior número de acertos na prova de Matemática;

d) que obtiver maior número de acertos na prova de Noções de Informática quando houver; e

e) com maior idade inferior a 60 (sessenta) anos até o último dia das inscrições;

9.8. A classificação no presente Processo Seletivo não gera aos candidatos direito à nomeação para o cargo, cabendo à **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES** o direito de aproveitar os candidatos aprovados em número estritamente necessário, não havendo obrigatoriedade de nomeação de todos os candidatos aprovados, respeitando sempre a ordem de classificação, bem como não garante escolha do local de trabalho.

X – DOS RECURSOS

10.1. Será admitido recurso quanto à aplicação das provas objetivas, divulgação dos gabaritos das provas objetivas, divulgação do resultado das provas objetivas e do resultado do exame admissional.

10.2. Os recursos poderão ser interpostos no prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, contados a partir da realização e resultado de cada fase citada no item 10.1, deste capítulo.

10.3. Os recursos interpostos que não se refiram especificamente aos eventos aprazados não serão apreciados.

10.4. O recurso deverá ser entregue **PESSOALMENTE**, na **sede da URBES** situada na Rua Pedro de Oliveira Neto, 98 – Jd. Panorama, Sorocaba/SP, no **horário das 9 às 16 horas**.

10.5. O recurso deverá ser **individual** e **devidamente fundamentado** e conter nome e o número do Processo Seletivo, nome e assinatura do candidato, número de inscrição, Cargo e o seu questionamento.

10.6. Admitir-se-á um único recurso por candidato, para cada evento referido no item 10.1., deste capítulo.

10.7. A interposição dos recursos não obsta o regular andamento do cronograma do Processo Seletivo.

10.8. Não serão aceitos recursos interpostos por fac-símile, telex, telegrama, Internet ou outro meio que não seja o estabelecido no Item 10.4., deste capítulo.

10.9. Caso haja procedência de recurso interposto dentro das especificações em relação à prova objetiva, poderá, eventualmente, alterar a nota/classificação inicial obtida pelo candidato para uma nota/classificação superior ou inferior ou ainda poderá ocorrer a desclassificação do candidato que não obtiver nota mínima exigida para habilitação.

10.9.1. Depois de julgados os recursos apresentados, será publicado o resultado final do Processo Seletivo.

10.10. Não serão apreciados os recursos que forem apresentados:

a) em desacordo com as especificações contidas neste capítulo;

b) fora do prazo estabelecido;

c) sem fundamentação lógica e consistente; e

d) com argumentação idêntica a outros recursos.

10.11. Em hipótese alguma será aceito, vistas de prova, revisão de recurso, recurso do recurso ou recurso de gabarito final definitivo.

10.12. A banca examinadora constitui última instância para recurso, sendo soberana em suas decisões, razão pela qual não caberão recursos adicionais.

MODELO DE FORMULÁRIO PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO
Instrução: O candidato deverá indicar, obrigatoriamente , o número de inscrição, o nome, o código e o nome do cargo para o qual está concorrendo, a fase do Processo a que se refere o recurso, o número da questão objeto do recurso (quando for o caso), o gabarito publicado (quando for o caso), a sua resposta (quando for o caso) e a sua argumentação fundamentada. Quando o recurso for referente ao enunciado da questão, o candidato deverá indicar o número da questão a que se refere o enunciado e a sua argumentação fundamentada.
EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E SOCIAL DE SOROCABA URBES PROCESSO SELETIVO 02/2010
NOME DO CANDIDATO: NÚMERO DE INSCRIÇÃO: CARGO: (código e nome) ENDEREÇO E TELEFONE:
FASE DO PROCESSO A QUE SE REFERE O RECURSO: NÚMERO DA QUESTÃO: (QUANDO FOR O CASO) GABARITO DIVULGADO: (QUANDO FOR O CASO) RESPOSTA DO CANDIDATO: (QUANDO FOR O CASO) ARGUMENTAÇÃO DO CANDIDATO:

XI – DA COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS

11.1. A **URBES** convocará os candidatos para comprovação de requisitos de acordo com seu interesse e em número que atenda as necessidades dos serviços.

11.2. A convocação para confirmação de requisitos será realizada por telegrama, devendo o candidato comparecer ao local, data e horário estabelecidos. O não comparecimento do candidato, seja qual for o motivo alegado, o eliminará deste Processo Seletivo.

11.3. Quando convocado, o candidato deverá apresentar original e cópia simples, dos documentos especificados a seguir, para serem vistos no ato da verificação:

11.3.1. **Escolaridade:** certificado de conclusão do curso exigido ou declaração de escola credenciada pelo Ministério de Educação e Cultura – MEC

11.3.2. **Curso:** Certificado de comprovação do Curso de Planilha Eletrônica e Editor de Texto para o cargo de Atendente de Call Center.

11.3.3. **Experiência:** deverá atender uma das seguintes opções:

a) registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS da experiência exigida ou Contrato de Trabalho que informe período e descrição das atividades desenvolvidas;

b) se no serviço público, apresentar declaração de tempo de serviço que informe período, tipo de serviço e descrição das atividades realizadas, emitida pela área de pessoal ou de recursos humanos da instituição.

11.4. O candidato que comprovar os requisitos da forma definida neste Edital, será encaminhado para exame médico admissional, na mesma data ou em outra definida pela empresa.

11.5. O candidato que não comprovar os requisitos será eliminado deste Processo Seletivo, não cabendo recurso.

XII – DO EXAME ADMISSSIONAL

12.1. A **URBES** encaminhará ou convocará o candidato para exame médico admissional, a ser realizado por profissionais indicados pela empresa, de acordo com seu interesse e em número que atenda suas necessidades.

12.2. Em caso de convocação, esta será realizada por telegrama, devendo o candidato comparecer ao local, data e horário estabelecidos.

12.2.1. O não comparecimento do candidato, seja qual for o motivo alegado, o eliminará deste Processo Seletivo.

12.3. No exame médico admissional será avaliada a condição de saúde do candidato, tendo em vista as atividades a serem desenvolvidas no cargo ao qual se candidata, sendo considerado apto ou não.

12.4. Do resultado caberá recurso, no prazo de dois dias úteis contados do fato que lhe deu origem. O recurso deverá ser protocolado na **URBES**, observando-se o estabelecido no **Capítulo X**, deste edital.

12.5. Os candidatos não aptos serão eliminados deste Processo Seletivo.

XIII – DA CONTRATAÇÃO

13.1. O candidato aprovado no exame médico admissional será convocado para contratação, obedecida à ordem de classificação final.

13.2. Na hipótese de existir pendência de resultado de recurso de exame médico admissional, de candidato melhor classificado, dentre as vagas disponíveis para contratação, será feita a contratação em número igual ao necessário menos o número de pendências, até sua solução. Se indeferido o recurso, será convocado o próximo classificado.

13.3. A **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba – URBES**, por ocasião da contratação, divulgará a relação de documentos que os candidatos deverão apresentar para a contratação.

13.4. A documentação mencionada será analisada quando de sua entrega e a inexistência, incorreção ou não entrega de qualquer um dos documentos poderá eliminar o candidato da contratação, sendo convocado o próximo classificado.

XIV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

14.2. A aprovação no Processo Seletivo não gera direito à contratação, mas esta, quando se fizer, respeitará a ordem de classificação final.

14.3. O candidato será considerado desistente ou excluído tacitamente do Processo Seletivo quando não comparecer às convocações nas datas e horários fixados, para cada etapa deste Processo Seletivo.

14.3.1. O candidato convocado para contratação que desejar desistir deste Processo Seletivo deverá manifestá-lo por escrito à Comissão do Processo Seletivo – **URBES**, endereço Rua Pedro de Oliveira Neto, 98 – Jd. Panorama, CEP: 18030-275, Sorocaba - SP.

14.4. Os itens deste Edital poderão sofrer eventuais atualizações ou retificações, enquanto não consumada a providência ou evento que lhes disser respeito, circunstância que será mencionada em

Edital ou Aviso a ser publicado no Jornal Município de Sorocaba e/ou imprensa local.

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

14.6. As informações sobre o presente Processo Seletivo, até a publicação da classificação final, serão prestadas pelo **Instituto Mais**, por meio do Setor de Atendimento ao Candidato, pelos telefones (11) 2659-5746 / 2659-5748, nos dias úteis, das 9h às 17h, e pela internet, nos sites **www.institutomais.org.br**, sendo que após a homologação da classificação final, as informações serão de responsabilidade da **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES**, no site **www.urbes.com.br**.

14.7. Em caso de alteração de algum dado cadastral, até a emissão da classificação final, o candidato deverá requerer via correio ou pessoalmente a atualização ao **Instituto Mais**, localizado na Rua Cunha Gago, 740, Pinheiros, CEP: 05421-001, São Paulo-SP após o que, e durante o prazo de validade deste Processo Seletivo, à **Gerência Administrativa da Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES**, localizada na Rua Pedro de Oliveira Neto, 98 – Jd. Panorama, CEP: 18030-275, Sorocaba - SP.

14.8. A **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba- URBES** e o **Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social** se eximem 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 nos locais das provas.

14.9. A **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES** e o **Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social**, não emitirão Declaração de Aprovação no Processo Seletivo, sendo a própria publicação no Jornal Município de Sorocaba e/ou imprensa local documento hábil para fins de comprovação da aprovação.

14.10. Todas as convocações, avisos e resultados oficiais referentes a este Processo Seletivo **poderão ser** comunicados e/ou publicados no Jornal Município de Sorocaba e/ou imprensa local e afixados na sede da **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES**, situada na Rua Pedro de Oliveira Neto, 98 – Jd. Panorama, Sorocaba/SP, sendo de inteira responsabilidade do candidato o seu acompanhamento, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.

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

14.12. Os questionamentos relativos a casos omissos ou duvidosos serão julgados pela Comissão do Processo Seletivo, nomeada pelo Diretor-Presidente da **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES** e pelo **Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social**.

14.13. Sem prejuízo das sanções criminais cabíveis, a qualquer tempo, a **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES** poderá anular a inscrição, prova ou contratação do candidato, desde que sejam verificadas falsidades de declaração ou irregularidade no certame.

14.14. Se constatada, a qualquer tempo, irregularidade substancial insanável, a **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES** poderá anular, no todo ou em parte, o Processo Seletivo.

14.15. A **Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES** e o **Instituto Mais** não se responsabilizam por quaisquer cursos, textos, apostilas e outras publicações referentes a este Processo Seletivo.

14.16. Caberá ao **Diretor Presidente da Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba - URBES** a homologação dos resultados finais do Processo Seletivo.

14.17. Decorridos 120 (cento e vinte) dias da data da homologação e não caracterizando qualquer óbice, é facultada a incineração das provas e demais registros escritos, mantendo-se, porém, pelo prazo de validade do Processo Seletivo, os registros eletrônicos.

Sorocaba, 24 de dezembro de 2010.

Gilvana Conceição Bianchini Cruz
Presidente da Comissão do Processo Seletivo

ANEXO I – ATRIBUIÇÃO DOS CARGOS

Auxiliar Operacional

Serviços de atendimento aos usuários do Sistema de Transporte Urbano, fornecedores e demais clientes, controlando o acesso aos terminais urbanos de usuários e de veículos; Atendimento telefônico e rádio de comunicação; Acompanhamento das imagens de vídeo monitoramento do Sistema de Transporte Coletivo; Executar pesquisas em campo referentes à Transporte e/ou Trânsito; Executar outras tarefas relacionadas aos serviços de operação do Transporte Coletivo, tais como acesso a diversos

sistemas de informática, digitação, organização e arquivo de documentos.

Atendimento Call Center

Atendimento telefônico com acesso simultâneo ao Sistema 118 ou outro, dando o devido encaminhamento; Fornecer informações referentes ao Sistema de Transporte Coletivo entre outras; Digitação dados e informações; Executar outras tarefas relacionadas ao atendimento Call Center.

CRONOGRAMA

DATAS PREVISTAS E SUJEITAS A CONFIRMAÇÃO REFERENTES AO PROCESSO SELETIVO	
Início do período de inscrição	27/12/10
Período de solicitação de isenção de taxa de inscrição	28 e 29/12/10
Divulgação do resultado das solicitações de isenção de taxa de inscrição (somente no site www.institutomais.org.br)	06/01/11
Término do período de inscrição	13/01/11
Divulgação do edital de convocação para a realização da prova objetiva.	21/01/11
Data provável para a aplicação da prova objetiva.	30/01/11
Divulgação do gabarito da prova objetiva na sede da URBES e no site www.urbes.com.br e www.institutomais.org.br .	31/01/11
Período de interposição de recurso relativo ao gabarito da prova objetiva.	01 e 02/02/11
Divulgação: a) da análise de recurso interposto ao gabarito; b) do resultado da prova objetiva; c) da classificação prévia.	10/02/11
Período de interposição de recurso relativo: a) ao resultado da prova objetiva; b) à classificação prévia.	11 e 14/02/11
Divulgação: a) da análise de recurso interposto ao resultado da prova objetiva e da classificação prévia; b) da classificação final.	17/02/11

REALIZAÇÃO:

