



PROCESSO SELETIVO FASCAMP Nº 21/2020.

EDITAL DE PROCESSO SELETIVO PARA A CONTRATAÇÃO DE PESSOAL PARA O HOSPITAL REGIONAL DE PIRACICABA.

A Fundação da Área da Saúde de Campinas - FASCAMP, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF nº 17.893.567/0001-37, com sede na Rua Vital Brasil, 200 - 2º Andar - Cidade Universitária - Distrito de Barão Geraldo, Município de Campinas/SP, CEP 13083-888, torna pública a abertura de inscrições para o Processo Seletivo nº 21/2020 para o preenchimento de 01 (uma) vaga de TELEFONISTA, conforme especificações contidas no Anexo I deste edital, bem como das demais vagas que porventura vierem a surgir durante o prazo de validade deste Processo. As contratações decorrentes deste Processo Seletivo visam atender às necessidades do HOSPITAL REGIONAL DE PIRACICABA sob a égide da Consolidação das Leis do Trabalho. O presente processo seletivo é regido pelo Regulamento de Contratação de Pessoal da FASCAMP.

#### 1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O prazo de validade deste processo seletivo será de 1 (um) ano, a contar da data de sua homologação, podendo ser prorrogado por igual período, a critério da FASCAMP.
- 1.2. A contratação se dará no regime da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, por um período experimental de até 90 (noventa) dias. Superado esse prazo e mediante avaliação positiva de desempenho profissional, o contrato passará a vigorar por prazo indeterminado.
- 1.3. O número de vagas poderá sofrer alteração, por motivos supervenientes, durante o prazo de validade do presente processo seletivo.
- 1.4. Fica expressamente declarado que este processo seletivo difere de um concurso público, uma vez que é promovido por instituição de direito privado sem fins lucrativos, obedecendo o Regulamento de Contratação de Pessoal da FASCAMP.

#### 2. JORNADA DE TRABALHO

- 2.1. A jornada de trabalho semanal será de no mínimo 30 horas e de no máximo 36 horas, podendo variar para o período diurno, noturno, misto, na forma de revezamento ou escala de serviço.
- 2.2. A fixação da carga horária, dentro dos limites estabelecidos no item 2.1, caberá à FASCAMP.

#### 3. SALÁRIO

- 3.1. O salário será de R\$ 1.684,36 (Hum mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e trinta e seis centavos), considerando a carga horária máxima de 36 horas semanais.

#### 4. DAS INSCRIÇÕES: PERÍODO, LOCAL, HORÁRIOS E CONDIÇÕES

4.1. Para se inscrever no presente processo seletivo, o candidato deverá observar as seguintes exigências:

- a) Realizar a inscrição via eletrônica através do site [www.fascamp.org.br](http://www.fascamp.org.br) no período de 0:00 horas, do dia 06/01/2020 até às 23:59 horas do dia 19/01/2020 ou
  - b) Presencialmente, no horário das 09h00 às 11h00 e das 13h30 às 16h00, na Área de Recursos Humanos do Hospital Regional de Piracicaba situado à Avenida Antônio Elias, n. 1000, Bairro Garças na cidade de Piracicaba - SP. no período de 06/01/2020 a 10/01/2020 e 13/01/2020 a 17/01/2020 (segunda-feira a sexta-feira).
  - c) Na hipótese de a inscrição ser realizada por pessoa autorizada, a mesma deverá portar autorização por escrito devidamente assinada pelo candidato e apresentar documento de identificação.
- 4.2. Efetuar pagamento de taxa no valor de R\$ 20,00 (vinte reais). A inscrição só será confirmada mediante pagamento da taxa até a data de vencimento.
- 4.3. Em hipótese alguma haverá restituição da taxa de inscrição, bem como isenção total de pagamento.
- 4.4. Ao efetivar a sua inscrição o candidato declara que leu integralmente o conteúdo deste Edital e que concorda com todas as condições e regras nele estabelecidas, não podendo alegar qualquer espécie de desconhecimento sobre os seus termos.
- 4.5. Os candidatos que prestarem declaração falsa ou inexata durante o referido processo seletivo ou que não tenham condições de satisfazer a todas as cláusulas enumeradas no presente Edital terão suas inscrições anuladas com a consequente desconsideração e revogação de todos os atos delas decorrentes, mesmo que classificados em provas, exames e/ou avaliações.

#### 5. DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E COM NECESSIDADES ESPECIAIS

A FASCAMP se pauta pela não discriminação de qualquer deficiência e pela inserção social, independentemente de limitações físicas. Os itens relacionados a seguir referem-se às pessoas com deficiência e também àquelas que possuam necessidades especiais.

- 5.1. As pessoas com deficiência deverão realizar sua inscrição e em seguida encaminhar declaração para o e-mail [contato@fascamp.org.br](mailto:contato@fascamp.org.br), declarando-se como tal, comprovando sua deficiência, no prazo previsto no item 5.6., por meio de laudo médico (original ou cópia autenticada em cartório), emitido nos últimos 6 (seis) meses, que ateste a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças (CID). Essa declaração deverá ser enviada até o último dia do prazo de inscrição e deverá especificar suas necessidades para realizar a prova, a fim de identificação dos recursos materiais necessários a serem disponibilizados por esta Fundação para a realização da(s) prova(s). A ausência de entrega dos documentos previstos neste item implicará na aceitação pelo candidato de realizar prova(s) em condições idênticas a dos demais candidatos.
- 5.2. Todas as provas deste processo de seleção pública poderão ser adaptadas às necessidades especiais dos candidatos com deficiência, dependendo tais adaptações do prévio requerimento feito pelo candidato, com a indicação das condições diferenciadas de que necessita.

- 5.3. É garantida a participação da pessoa com deficiência na presente seleção pública em igualdade de condições com os demais candidatos, na medida em que haja compatibilidade entre as atribuições do cargo pleiteado e a deficiência informada.
- 5.3.1. O candidato com deficiência participará do processo de seleção pública em igualdade de condições com os demais candidatos, no que se refere ao conteúdo, à avaliação, ao horário, ao local de aplicação das provas e à nota mínima exigida para todos os candidatos como critério de aprovação.
- 5.4. Em caso de surgimento de novas vagas, as vagas reservadas às pessoas com deficiência, no percentual de 5% (cinco por cento), que não forem preenchidas por falta de candidatos com deficiência, por reprovação neste processo de seleção pública ou na perícia médica, serão preenchidas pelos demais candidatos, observada a ordem geral de classificação.
- 5.5. Os candidatos que se declararem deficientes deverão submeter-se, antes do início do trabalho, à perícia médica promovida pela FASCAMP, a qual verificará a compatibilidade entre as atribuições do cargo e a referida deficiência.
- 5.5.1. O não comparecimento ou a reprovação na perícia médica acarretará perda do direito às vagas reservadas aos candidatos com deficiência.
- 5.5.2. O candidato com deficiência reprovado na perícia médica, em virtude de incompatibilidade da deficiência com as atribuições do cargo, será eliminado do processo de seleção pública.
- 5.6. O documento comprobatório da deficiência deverá atender ao disposto no item 5.7.3 deste edital e ser entregue pessoalmente ou por terceiros, à Área de Recursos Humanos do Hospital Regional de Piracicaba situado à Av. Antônio Elias, n 1000, Bairro Garças na cidade de Piracicaba - SP, na forma indicada no item 4.1, em até 2 (dois) dias úteis subsequentes ao último dia do período de inscrições.
- 5.7. O candidato poderá confirmar o atendimento de seu pedido através de publicação no site da FASCAMP
- 5.7.1. O candidato disporá de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da divulgação citada no item 5.7., para contestar, por escrito, as razões do indeferimento, pessoalmente ou por terceiros, ou por meio de envio de carta registrada, no endereço informado no item 4.1. Após este período, não serão aceitos pedidos de revisão.
- 5.7.2. O candidato que não tiver sido considerado deficiente, conforme informado no item 5.7., caso seja aprovado no processo de seleção pública, figurará na lista de classificação geral.
- 5.7.3. Os candidatos sem deficiência, mas que necessitem de qualquer tipo de atendimento diferenciado, para a realização das provas deste processo, deverão solicitá-lo na forma do item 5.1, explicitando os recursos especiais necessários.
- 5.8. A solicitação será atendida obedecendo a critérios de viabilidade e razoabilidade.
- 5.8.1. A não solicitação de atendimento diferenciado na forma do item 5.1 implicará a sua não concessão no dia de realização das provas deste processo, salvo nos casos de força maior.
- 5.8.2. A candidata que possuir necessidade de amamentar, durante a realização das provas deste processo, deverá levar um acompanhante, que ficará em sala reservada para essa finalidade e que será responsável pela guarda da criança, podendo haver a compensação de horário de no máximo 30 (trinta) minutos, se



ocorrer a amamentação. No momento da amamentação, a candidata será acompanhada por um (a) fiscal.

## 6. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DOS CANDIDATOS E CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

6.1. O processo seletivo será realizado com observância das seguintes etapas:

a) Prova escrita (eliminatória e classificatória).

6.1.1. Os candidatos serão convocados para a prova escrita, por meio de divulgação no site da FASCAMP ([www.fascamp.org.br](http://www.fascamp.org.br)), ocasião em que será divulgado dia, horário e local da referida prova.

6.2. A prova escrita, de conhecimentos específicos, avaliará os conhecimentos compatíveis com a função a ser preenchida e versará sobre o conteúdo programático constante do Anexo I, deste Edital.

6.2.1. A prova escrita será avaliada na escala de 0 (zero) a 10 (dez) pontos e somente será considerado habilitado o candidato que obtiver nota igual ou superior a 6,0 (seis) pontos.

6.2.2. O resultado e o gabarito oficial definitivo serão divulgados no site da FASCAMP.

6.3. A classificação final do candidato será obtida pela nota final da prova, observando o seguinte critério:

a) Nota: Prova escrita = 10.

6.4. A classificação final dos candidatos habilitados será divulgada no site da FASCAMP ([www.fascamp.org.br](http://www.fascamp.org.br)).

6.5. O processo seletivo será homologado pelo Secretário Executivo da FASCAMP.

6.6. Os candidatos habilitados serão classificados de acordo com a nota final da prova.

6.7. Em caso de empate na classificação, terá preferência, sucessivamente, para a contratação, o candidato que:

6.7.1. Obter maior nota na prova escrita.

6.7.2. Tiver maior idade.

6.7.3. Tiver efetuado a sua inscrição mais próxima a data de publicação do edital.

6.8. A aplicação das etapas de provas poderá ocorrer em dias úteis, sábados e domingos.

6.9. O candidato deverá desenvolver a prova na Folha de Respostas, que será o único documento válido para correção da prova. O preenchimento da Folha de Respostas será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas nos cadernos de questões.

6.10. As folhas do caderno de respostas não poderão ser assinadas, rubricadas, nem conter em outro local que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que as identifique, sob pena de anulação das provas;

6.11. Os candidatos deverão comparecer ao local das provas com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos à hora estabelecida para seu início, munidos de lápis, caneta azul ou preta e borracha, e somente será admitido às provas o candidato que exibir, no ato, documento de identidade original com foto. Não serão aceitos documentos ilegíveis, não identificáveis e ou danificados;

6.11.1. Não será admitido o ingresso de candidato no local de realização das provas após o horário fixado para o seu início;

6.11.2. É de responsabilidade exclusiva do candidato a identificação correta do local de realização da prova, bem como o comparecimento nos horários determinados.

- 6.12. É vedada a utilização de aparelhos celulares ou quaisquer outros equipamentos eletrônicos não especificados neste edital, corretivo líquido, caneta marca texto, boné, chapéu, ou outros materiais estranhos à prova. A FASCAMP fornecerá embalagens nas quais o candidato deverá guardar o aparelho celular desligado. Ao entrar na sala de prova e receber a embalagem, o candidato deverá desligar imediatamente o aparelho celular e colocá-lo na embalagem. Os candidatos devem retirar os celulares das embalagens após saírem do prédio;
- 6.13. Será eliminado do processo seletivo o candidato que:
- 6.13.1. Agir com descortesia em relação aos examinadores e seus auxiliares ou autoridades presentes;
- 6.13.2. For surpreendido durante a realização das provas, comunicando-se com outro candidato, ou utilizando-se de livros, notas ou impressos não permitidos;
- 6.13.3. O não comparecimento às provas ou ainda a não apresentação da documentação solicitada excluirá o candidato automaticamente do processo seletivo;
- 6.13.4. Não haverá segunda chamada para a prova ou entrega da documentação, seja qual for o motivo alegado;
- 6.14. Não serão dadas, por telefone, informações a respeito de datas, de locais e de horário de realização das provas. O candidato deverá observar rigorosamente os editais e os comunicados a serem divulgados no site da FASCAMP.
- 6.15. É obrigação do candidato zelar pela fidelidade das informações prestadas, bem como pela atualização de dados relativos a endereço, correio eletrônico e telefone.
- 6.16. Correrão por conta exclusiva do candidato quaisquer despesas decorrentes da participação em todas as etapas e procedimentos deste processo seletivo, tais como gastos com documentação, material, exames, viagens, alimentação, alojamento, transporte, dentre outras.
- 6.17. O candidato receberá duas folhas específicas para anotação das respostas. Uma delas será entregue e a outra poderá ser levada pelo candidato para que possa conferir seu desempenho.

## 7. DA CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 7.1. A convocação obedecerá a rigorosa ordem de classificação dos candidatos e será realizada através de envio de telegrama e/ou correio eletrônico.
- 7.2. O candidato deverá manter atualizado seu endereço completo junto à FASCAMP. São de inteira responsabilidade do candidato prejuízos decorrentes da não atualização do seu endereço e e-mail.
- 7.3. A FASCAMP não se responsabiliza por eventuais prejuízos ao candidato decorrentes de:
- endereço não atualizado;
  - endereço de difícil acesso;
  - correspondência devolvida pela ECT por razões diversas de fornecimento e/ou endereço errado do candidato;
  - correspondência recebida por terceiros;
- 7.4. São condições para a contratação:
- Ser brasileiro nato ou naturalizado, ou gozar das prerrogativas do Decreto nº 70.436/72 e do artigo 12, parágrafo 1º da Constituição Federal.
  - Ter completado 18 (dezoito) anos de idade.

- c) Estar com as obrigações eleitorais regulares e em pleno gozo dos direitos políticos.
- d) Estar em dia com o Serviço Militar, no caso de candidato do sexo masculino.
- e) Possuir os requisitos estabelecidos no anexo I, do presente Edital.
- f) Não ter sido anteriormente demitido por justa causa pela Fundação da Área da Saúde de Campinas – FASCAMP.
- g) Não ser ex-empregado da Fundação da Área da Saúde de Campinas - FASCAMP, cujo desligamento tenha ocorrido por iniciativa desta em prazo inferior a 6 (seis) meses, contados retroativamente à data da convocação.
- h) Apresentar, no prazo de 3 dias úteis após a convocação, documentação completa na data, horário e local a serem indicados pela FASCAMP, conforme ANEXO I do Edital.

7.5. Apenas será encaminhado para contratação o candidato aprovado no Exame Médico Admissional que será realizado pela FASCAMP ou, se necessário, por entidades credenciadas.

7.6. O candidato que não apresentar a documentação prevista no item 7.4. no prazo estipulado na convocação ou deixar de comparecer ao Exame Médico Admissional, no local, data e horário previstos será considerado desistente da contratação, com a consequente perda da vaga.

7.7. As decisões do serviço médico da FASCAMP, ou de seu serviço credenciado, são de caráter eliminatório para efeito de contratação.

7.8. Caso o candidato esteja exercendo cargo, função ou emprego em órgão público, sua contratação dependerá da entrega de Termo de Anuência do ente público a que estiver vinculado.

7.9. O candidato que, no prazo de até 03 (três) dias úteis, não atender à convocação de que trata o item 7.1, será considerado como desistente e eliminado da lista de chamada do processo seletivo.

7.10. De acordo com a necessidade da Fundação da Área da Saúde de Campinas -

FASCAMP, dentro do prazo de validade do presente processo seletivo, os candidatos classificados poderão ser convidados a assumir vagas por prazo determinado que eventualmente surgirem, sem qualquer prejuízo em relação à ordem de classificação e convocação referentes ao presente edital.

7.11. Durante a vigência do processo seletivo o candidato poderá ser convidado para assumir outra vaga da mesma função em outro convênio, geridos pela FASCAMP, sem prejuízo, no entanto de sua classificação final neste processo seletivo.

## 8. DOS RECURSOS

8.1. Caberá recurso administrativo ao Secretário Executivo da FASCAMP, no prazo de dois (02) dias úteis, a contar da data da divulgação do gabarito preliminar e dos demais resultados do processo seletivo.

8.2. Não serão considerados os recursos interpostos fora da data estabelecida neste edital.

8.3. Será admitido um único recurso por candidato, abrangendo uma ou mais questões, sendo automaticamente desconsiderados recursos de igual teor interpostos pelo mesmo candidato.

8.4. O recurso deverá ser protocolado no horário das 08h30 às 12h00, e das 14h00 às 16h30:

- a) Na Fundação da Área da Saúde de Campinas - FASCAMP, situada na Rua Vital Brasil, n. 200 - 2º Andar - Prédio da CEMICAMP, Campus Unicamp - Distrito de Barão Geraldo na cidade de Campinas/SP;
- b) Na Área de Recursos Humanos do Hospital Regional de Piracicaba com endereço constante neste Edital; ou
- c) O candidato poderá encaminhar o recurso pelo Correio desde que se garanta a postagem até as 17:00h do último dia previsto para tanto, com aviso de recebimento.

8.5. Não será admitido recurso apresentado de forma verbal, ou por meio de fax símile ou correio eletrônico, ou por qualquer outro meio além daquele previsto no item 8.4.

8.6. O recurso será remetido ao Secretário Executivo da FASCAMP por intermédio da comissão de Seleção e Contratação de Pessoal que, no prazo de três (03) dias úteis, a contar do recebimento do recurso, o encaminhará, com as devidas informações e documentos necessários à apreciação do mesmo.

8.7. Os recursos serão recebidos sem efeito suspensivo, salvo quando, por sua relevância, o Secretário Executivo da FASCAMP julgar conveniente a suspensão dos efeitos da decisão recorrida.

8.8. Recebido o recurso, cabe ao Secretário Executivo da FASCAMP o prazo de 5 (cinco) dias úteis para proferir a decisão final.

8.9. Não serão admitidos pedidos de vistas e/ou de revisão de provas.

8.10. A matéria do recurso será restrita à alegação de irregularidade insanável ou de preterição de formalidade essencial.

8.11. O recurso deverá ser apresentado com as seguintes especificações:

- a) folhas separadas para questões diferentes;
- b) indicação do número da questão, da resposta marcada pelo candidato e da divulgada pela FASCAMP;
- c) argumentação lógica e consistente;
- d) identificação do número do processo de seleção, o cargo, o número de inscrição e a assinatura do candidato;

8.12. Recursos fora das especificações estabelecidas neste edital serão indeferidos.

8.13. Se da análise dos recursos da prova objetiva resultar anulação de questão(ões), será atribuída pontuação correspondente a todos os candidatos, independentemente de terem ou não recorrido. Se houver alteração do gabarito, por força de impugnações, a prova será corrigida de acordo com o gabarito oficial definitivo. Em nenhuma hipótese, o quantitativo de questões da prova objetiva sofrerá alterações.

## 9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. De acordo com a necessidade da Fundação da Área da Saúde de Campinas-FASCAMP, dentro do prazo de validade do processo seletivo realizado, poderá ser efetuado novo processo seletivo, referente a ocupações diversas ou para a mesma função aqui selecionada, caso o número de candidatos selecionados seja insuficiente.

9.2. A aprovação e convocação do candidato no processo seletivo não lhe assegura o direito à contratação, mas apenas sua expectativa, segundo a ordem de classificação.

9.3. Nos termos do artigo 394-A da CLT, as empregadas gestantes que exercem suas funções em ambiente insalubre em qualquer grau, serão realocadas para exercício de funções



administrativas, em locais salubres, compatíveis com sua condição pessoal, sem prejuízo do adicional de insalubridade a que tiver direito e sem que isso se configure como desvio de função.





O Edital em inteiro teor contendo todas as regras para o presente processo seletivo estará disponível nos quadros de avisos e no site da FASCAMP ([www.fascamp.org.br](http://www.fascamp.org.br)).

Campinas, 06 de janeiro de 2020.

Patrícia Maria Morato Lopes

Secretária Executiva



## ANEXO I DO EDITAL DE PROCESSO SELETIVO FASCAMP Nº 21/2020

Função: Telefonista

Número de vagas: 01

Carga horária: de 30 a 36 horas semanais

Salário: de R\$ 1.684,36 (Hum mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e trinta e seis centavos) considerando a carga horária máxima de 36 horas semanais.

Local de trabalho: Hospital Regional de Piracicaba

Requisitos para confirmação de inscrição:

- Pagamento no valor de R\$20,00 (vinte reais), a ser confirmado através de pagamento gerado no final da inscrição.

Requisitos exigidos para a função a serem apresentados no ato da convocação/contratação:

- Currículo
- Carteira de Trabalho
- 1 Foto 3X4
- CPF - Fotocópia
- RG - Fotocópia (data máxima de 10 anos)
- PIS – Fotocópia
- Reservista - Fotocópia
- Título de Eleitor - Fotocópia
- Comprovante de Residência com CEP – Fotocópia
- Certidão de Nascimento ou Casamento - Fotocópia
- Certidão de Nascimento dos filhos (dependentes) - Fotocópia
- Cartão de Vacinação dos filhos menores de 14 anos - Fotocópia
- CPF dos dependentes menores de 14 anos – Fotocópia
- Informar a data de nascimento dos pais
- Cópia do comprovante de conclusão do ensino médio;
- Experiência profissional mínima de 06 (seis) meses na área de telefonia, que deverá ser comprovada através da cópia do registro em carteira de trabalho ou declaração em papel timbrado emitida pela empresa. A declaração será obrigatória, nos casos em que a nomenclatura da função na carteira de trabalho, não estiver de forma clara comprovando a área solicitada devendo neste caso, especificar na declaração as atividades desempenhadas.



Programa da matéria da prova:

- Técnicas de PABX;
- Informática - Nível básico;
- Matemática - Nível médio;
- Língua Portuguesa, gramática e nova ortografia – Nível médio;
- Prática operacional do PABX;
- Técnicas de atendimento ao cliente;
- Conhecimentos sobre o SUS; e
- Conhecimentos sobre rotinas de telefonista.

Bibliografia:

- BRASIL. O SUS pode ser seu melhor plano de saúde. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. 2ª edição. 3ª reimpr. Brasília-DF: IDEC, 2003. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/sus\\_plano\\_saude.pdf](http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/sus_plano_saude.pdf)>. Acesso em: 03 de janeiro de 2020.
- GABARITE – Apostila de Informática. Disponível em: <<http://www.gabarite.com.br/material-concurso/27-apostila-de-informatica-para-concursos>>. Acesso em: 03 de janeiro de 2020.
- SO MATEMATICA. Disponível em: <<http://www.somatematica.com.br/>>. Acesso em: 03 de janeiro de 2020.
- NOVA ORTOGRAFIA: ORTOGRAFIA OFICIAL. Disponível em: <<http://www.aprenderportugues.org/nova-ortografia-ortografia-oficial/>>. Acesso em: 03 de janeiro de 2020.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE – Sistema Único de saúde (SUS): estrutura, princípios e como funciona. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude>>. Acesso em: 03 de janeiro de 2020.
- CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta\\_direito\\_usuarios\\_2ed2007.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_direito_usuarios_2ed2007.pdf)>. Acesso em: 03/01/2020.



- MANUAL DA TELEFONISTA. Disponível em:  
<<http://www.geocities.ws/pauloota/telefonista.html>> Acesso em: 03 de janeiro de 2020.
- 15 DICAS PARA ATENDER BEM. Disponível em:  
<<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/15-dicas-para-atender-bem,e565438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 03 de janeiro de 2020.