



PROCESSO SELETIVO – EDITAL Nº 008/2020SAMU 192

CARGO: TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA-TARM

A Provedoria da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Vitória/ES torna pública que, por meio de Processo Seletivo para formação de cadastro reserva, nº 008/2020 – SAMU 192, selecionará Telefonista Auxiliar de regulação Médica (TARM) para compor a equipe do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 do Estado do Espírito Santo, sob o regime das Leis de Consolidação do Trabalho (CLT) e com base no Convênio nº 077/2018 formalizado com o Estado do Espírito Santo.

NOTA: MEDIDAS DE PREVENÇÃO CONTRA A COVID-19

Em função do atual estado de pandemia as orientações realizadas abaixo deverão ser adotadas em todas as etapas do processo seletivo:

- O candidato deverá estar utilizando máscara individual nos locais de aplicação de prova e dependências do SAMU 192;
- Os candidatos deverão manter o distanciamento mínimo de 1,5 metros nos corredores e salas de provas;
- Serão disponibilizados álcool gel, banheiros com pias e dispositivos com sabão para higienização das mãos.
- O candidato será submetido à verificação da temperatura corporal em todas as etapas. Caso a temperatura aferida for superior a 37,8°C, uma segunda aferição será realizada.
- Aos candidatos que apresentarem temperatura acima de 37,8°C após a segunda aferição, não será permitido à realização da etapa em questão.

1 INSCRIÇÕES

O candidato deverá preencher eletronicamente a ficha de inscrição no seguinte endereço eletrônico: <http://www.emescamvirtual.edu.br/samu192/home.asp> sendo obrigatório preencher todos os campos disponíveis e anexar os documentos solicitados na página de inscrição.

Após finalizado o preenchimento dos dados, o candidato receberá um número de inscrição gerado pelo sistema, este, estará disponível apenas na página de inscrição, logo, deverá ser anotado.

Caso haja necessidade de obter o número de inscrição novamente, o candidato deverá acessar o link e digitar o CPF que utilizou para realização da primeira inscrição.

Parágrafo único: as informações descritas pelo candidato, bem como o preenchimento correto do formulário eletrônico de inscrição, serão de sua inteira responsabilidade.

Observação: será permitida a realização de inscrição para mais de um cargo, desde que não haja conflito de horários entre as provas.

1.1 Período de Inscrição

As inscrições deverão ser realizadas a partir da 00h00min do dia 08 de dezembro de 2020 até as 23h59min do dia 13 de dezembro de 2020.

Ao participar da referida seleção, o candidato assumirá total responsabilidade sobre a veracidade das informações prestadas. Caso seja observada não conformidade dessa natureza em qualquer etapa do referido processo, implicar-se-á na desclassificação do candidato.

Sobre o processo seletivo não serão prestadas informações por telefone, presencialmente, através de redes sociais e nem diretamente através de seus colaboradores. Todas as informações pertinentes a este processo seletivo estão descritas neste edital e caberá ao candidato interpretá-lo.

1.2 Pré-Requisitos

São pré-requisitos para investidura no cargo:

| |
|---|
| 1. Ser maior de 18 anos; |
| 2. Ensino médio concluído; |
| 3. Curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público; |
| 4. Curso de informática básica; |
| 5. Experiência mínima de 6 (seis) meses no atendimento ao público. |



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE VITÓRIA/ES
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSOS SELETIVOS
SAMU - 192



2 ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

As etapas seguirão seqüencialmente os procedimentos, pontuação e classificação conforme quadro abaixo:

| ETAPAS | PROCEDIMENTOS | PONTUAÇÃO/ CLASSIFICAÇÃO | |
|--------|------------------------|-----------------------------|--------------|
| 1ª | Prova objetiva | 10 Pontos | Eliminatória |
| 2ª | Entrevista | 50 Pontos | Eliminatória |
| | Avaliação de currículo | | |
| | Análise de documentos | | |
| 3ª | Prova Prática | 40 Pontos | Eliminatória |
| 4ª | Avaliação psicológica | Complementar | |
| 5ª | Avaliação médica | Eliminatória | |
| Total: | | 100 Pontos | |

2.1 – 1ª Etapa: prova objetiva

Data: 16/12/2020

Horário: 10:00 as 11:00 horas

Local: VITÓRIA GRAND FISIO.

Endereço: R. Arlindo Braz do Nascimento, nº 55 - Santa Luíza, Vitória - ES, 29045-350 (Anexo a EMESCAM)

Recomenda-se que o candidato chegue ao local de prova com pelo menos 1 hora de antecedência.

O candidato deverá comparecer ao local de prova munido de **documento oficial com foto, válido em todo território nacional e caneta esferográfica azul ou preta**

Terá duração máxima de sessenta (60) minutos, estando incluído neste período o tempo para o preenchimento do gabarito.

A prova objetiva será composta por vinte (20) questões de múltipla escolha, sendo necessário para aprovação, no mínimo, 60% de acertos.

Para assegurar a transparência do processo seletivo, as provas terão início após o fechamento das portas e abertura de malotes na presença de duas testemunhas dentro do

horário previsto. Após, não será permitido que novos candidatos adentrem o recinto.

Ao término da prova objetiva, o candidato deverá entregar ao fiscal o caderno de questões e o gabarito devidamente preenchidos e identificados com caneta esferográfica azul ou preta.

O candidato só poderá sair com a cópia do cartão resposta após 20 minutos de permanência no ambiente de avaliação.

O gabarito entregue ao fiscal não poderá em hipótese nenhuma estar rasurado e/ou assinalado com mais de uma opção, caso ocorra, considerar-se-á anulada a questão.

Em hipótese nenhuma o caderno de prova será divulgado e, o candidato não poderá levá-lo após o término do mesmo, nessa perspectiva, os três últimos candidatos só poderão se retirar da sala após assinarem o termo de fechamento do malote.

As provas que não estiverem identificadas com o nome do candidato não serão corrigidas, logo o mesmo será eliminado.

Os candidatos aprovados na prova objetiva (1ª etapa) serão submetidos a 2ª etapa.

Das Proibições:

Será eliminado do processo seletivo SAMU 192 o candidato que, durante a realização da prova, for surpreendido portando:

- aparelhos eletrônicos, tais como telefones celulares, smartphones, tablets, iPod®, gravadores, pendrive, mp3 player, similares e fones de ouvido;
- qualquer receptor ou transmissor de dados e mensagens, tal como bipe;
- notebook, palmtop, Walkman® e similares;
- agendas eletrônicas ou similares
- máquina fotográfica;
- controle de alarme.
- relógio de qualquer espécie;
- óculos escuros;
- protetor auricular;
- lápiz, lapiseira/grafite, marca-texto;
- borracha;
- acessórios de chapalaria, tais como chapéu, boné, gorro etc.

2.2 – 2ª Etapa: entrevista

Data: a ser definido

Horário: a ser definido

Local: Central do SAMU – Rua Raimundo Nonato, 31, Forte São João – Vitória-ES – CEP: 29.017-160.

Os candidatos aprovados na 1ª etapa serão convocados para realização da entrevista por meio de edital publicado no site www.santacasavitoria.org/samu-192



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE VITÓRIA/ES
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSOS SELETIVOS
SAMU - 192



2.2.2 Análise de currículo

No ato da entrevista, o candidato deverá entregar uma cópia de seu currículo confeccionado conforme o modelo disponível no site www.santacasavitoria.org/samu-192. Os currículos fora do padrão disponibilizado não serão analisados.

2.2.3 Análise de documentos

Documentações obrigatórias (entregues no ato da entrevista).

Apresentar os originais e entregar uma (01) cópia simples dos seguintes documentos:

| |
|--|
| 1. Comprovante de conclusão de ensino médio; |
| 2. Documento oficial com foto; |
| 3. Comprovante de residência (domicílio) |
| 4. Certificado de curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público. |
| 5. Certificado de curso de informática básica; |
| 6. Comprovante de experiência mínima de 6 (seis) meses no atendimento ao público. |

Parágrafo 1º - Demais cursos pertinentes à prática do serviço poderão ser inseridos no currículo a ser apresentado durante a 2ª etapa.

Parágrafo 2º - Serão consideradas as experiências profissionais, mediante a apresentação de comprovantes do tipo: carteira de trabalho assinada, declaração da instituição com carimbo, CNPJ e assinatura do responsável, contrato de prestação de serviço e outros documentos oficiais.

Em hipótese alguma serão recebidas cópias de documentos após o horário estabelecido, assim como não realizaremos cópia de documentação sendo inteiramente responsabilidade do candidato.

O não comparecimento do candidato na fase prevista do processo seletivo acarretará na eliminação automática do mesmo.

2.3- 3ª Etapa: prova prática

Data: a ser definido

Horário: a ser definido

Local: Central do SAMU - Rua Raimundo Nonato, 31, Forte São João – Vitória-ES – CEP: 29.017-160.

Os candidatos aprovados na 2ª etapa serão convocados para realização da prova prática por meio de edital publicado no site www.santacasavitoria.org/samu-192

Os candidatos convocados serão submetidos ao teste de digitação, devendo transcrever um texto constituído por 149 palavras em um intervalo de no máximo 05 (cinco) minutos.

Ao final do tempo estabelecido, o candidato deverá parar a digitação imediatamente, deste modo, não será permitido tocar no teclado após esse período.

Para que seja considerado aprovado na 3ª etapa (Prova Prática) será necessário para aprovação, no mínimo, 60% de acertos.

Para tal, será realizado o seguinte cálculo:

1º - será calculado o percentual de caracteres (sem espaço) digitados pelo candidato.

$$\frac{\text{Total de caracteres (sem espaço) digitados}}{\text{Total de caracteres (sem espaço) no texto original}} \times 100$$

2º - Serão diminuídos 0,2% do percentual de caracteres digitados para cada erro de digitação apresentado.

3º Além da prova de digitação o candidato deverá demonstrar habilidades em atendimento telefônico.

4º - O resultado da 3ª etapa será obtido através do cálculo do percentual de caracteres digitados, subtraindo-se o total de erros de digitação.

Parágrafo único – Caso haja número extenso de aprovados na 2ª etapa, será reservado o direito à Comissão de Processos Seletivos SAMU 192, adiar a data da 3ª etapa, ajustando à sua disponibilidade de agenda.

2.4- 4ª Etapa: Resultado final – Conclusão do cadastro de Reserva

Os candidatos aprovados na 3ª etapa comporão o cadastro de reserva, que será disponibilizado em ordem de classificação no site www.santacasavitoria.org/samu-192

De acordo com a necessidade da instituição os aprovados serão convocados em ordem de classificação para realização da avaliação psicológica.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE VITÓRIA/ES
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSOS SELETIVOS
SAMU - 192



2.5-5ª Etapa: avaliação psicológica

Os candidatos aprovados na 4ª etapa comporão o cadastro de reserva, que será disponibilizado em ordem de classificação no site www.santacasavitoria.org/samu-192

De acordo com a necessidade da instituição os aprovados serão convocados em ordem de classificação para realização dos exames admissionais (etapa eliminatória).

2.6 – 6ª Etapa: exames admissionais

Os candidatos que realizarem a etapa de avaliação psicológica serão convocados para admissão e submetidos à avaliação do serviço de medicina do trabalho SAMU 192.

A convocação será publicada no site www.santacasavitoria.org/samu-192

Também será realizado contato por e-mail e telefone, portanto é necessário que o candidato mantenha atualizados os dados de cadastro.

Ressalta-se que esta etapa é eliminatória.

3 INTEGRAÇÃO ADMISSIONAL

Ao ser contratado, o candidato se compromete a participar da Integração Admissional, que será realizado pelo Núcleo de Educação Permanente (NEP) do SAMU-192.

4 CONSIDERAÇÕES

O candidato é responsável pelas informações fornecidas durante todas as etapas do processo seletivo.

A Comissão Permanente de Processos Seletivos SAMU 192 poderá lançar mão de referências profissionais do candidato.

Quanto ao resultado das etapas, serão divulgadas as listas de aprovados em site institucional www.santacasavitoria.org/samu-192, sendo que os candidatos serão identificados através do número de inscrição e classificados na etapa 2.4 (Resultado final – Conclusão do cadastro de Reserva).

Não será permitido recurso dos resultados das etapas do processo seletivo.

5 VAGAS E LOCAIS DE ATUAÇÃO

Disponibilidade de vagas: cadastro de reserva

Local de atuação: o exercício do cargo exige a prestação de serviço em regime de plantão diurno e/ou noturno com carga horária semanal de 30 horas (turnos de 4/2 com jornada de 06 horas) na Central de Regulação Médica das Urgências do Estado do Espírito Santo (SAMU 192), e ainda, em outras regiões onde houver demanda para o serviço, sendo de exclusiva escolha das coordenações os horários e locais de trabalho.

6 CADASTRO RESERVA

Os candidatos aprovados na 1ª, 2ª, 3ª e 4ª etapas, não convocados para demais etapas, formarão CADASTRO RESERVA, que terá duração de 01 (um) ano, a partir da data de divulgação da lista de aprovados, podendo estender-se por mais 01 (um) ano, conforme necessidade da instituição.

7 CARACTERÍSTICAS DA FUNÇÃO

7.1 Perfil Profissional

Profissional de nível básico, habilitado a prestar atendimento telefônico às solicitações de auxílio provenientes da população, nas centrais de regulação médica, devendo anotar dados básicos sobre o chamado (localização, identificação do solicitante, natureza da ocorrência) e prestar informações gerais.

7.2 Requisitos Gerais

Maior de dezoito anos;
Disposição pessoal para a atividade;
Equilíbrio emocional e autocontrole;
Disposição para cumprir ações orientadas;
Capacidade de manter sigilo profissional;
Capacidade de trabalhar em equipe;
Disponibilidade para a capacitação bem como para a recertificação periódica.

7.3 Competências/Atribuições

Atender solicitações telefônicas da população;

Anotar informações colhidas do solicitante, segundo questionário próprio;
Prestar informações gerais ao solicitante;
Anotar dados e preencher planilhas e formulários específicos do serviço;
Obedecer aos protocolos de serviço;
Atender às determinações do médico regulador



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE VITÓRIA/ES
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSOS SELETIVOS
SAMU - 192



7.4 Condições de Trabalho

O exercício do cargo exige a prestação de serviço em regime de plantão diurno e noturno na Central de Regulação Médica das Urgências do SAMU 192 do Estado do Espírito Santo.

Parágrafo único - Fica a cargo das Coordenações a distribuição dos candidatos aprovados nos postos de trabalho, observando os critérios da CLT.

8 REMUNERAÇÃO

Aos aprovados no processo seletivo, convocados e admitidos no quadro de empregados do SAMU 192, farão jus à remuneração inicial de **R\$ 1.501,76** (um mil e quinhentos e um reais e setenta e seis centavos) e Ticket Alimentação no valor de **R\$ 18,00** (dezoito reais) por dia trabalhado.

9 BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria 2.048 de 05 de novembro de 2002. Regulamento técnico dos sistemas estaduais de urgência e emergência. **Diário Oficial da União**, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 118. http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM nº 1.864 de 29 de setembro de 2003. Institui o componente pré-hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências, por intermédio da implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência em municípios e regiões de todo território brasileiro: SAMU-192. **Diário Oficial da União**, Brasília, 6 out. 2003b. Seção 1, p. 57-59. http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1864_29_09_2003.html

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria 1600/11 de 7 de julho de 2011. **Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Regulação Médica das Urgências**. Brasília, DF: Departamento de Atenção Especializada, 2006.

Noções Básicas em Português, Matemática Básica e Raciocínio Lógico.

Vitória, 07 de dezembro de 2020
Comissão Permanente de Processos Seletivos
SAMU 192