



**SAMU
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU 192 / ES
COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSOS SELETIVOS**

PROCESSO SELETIVO – TARM (PCD)

EDITAL PCD N° 001/2023

A Provedoria da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Vitória/ES por meio da Comissão Permanente de Processos Seletivos SAMU 192, torna pública o Processo Seletivo edital PCD n° 001/2023, que selecionará **Telefonistas Auxiliares 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), inclusive no que diz respeito ao período de experiência, e com base em convênio firmado com a Secretaria Estadual de Saúde (SESA/ES).

NOTA: não serão prestadas informações sobre o processo seletivo por telefone, presencialmente, através de redes sociais e nem diretamente através de empregados. Todas as informações estão descritas neste certame, e caberá ao candidato interpretá-lo.

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 seletivo, implicar-se-á na desclassificação do candidato.

NOTA:

MEDIDAS DE PREVENÇÃO CONTRA A COVID-19

Em função do atual estado de pandemia deverão ser adotadas pelo candidato as seguintes medidas em **TODAS** as etapas do processo seletivo:

- ⇒ Utilizar máscara individual nos locais de avaliação e dependências do SAMU 192;
- ⇒ Manter distanciamento mínimo de 1,5 metros nos locais de avaliação e dependências do SAMU 192;
- ⇒ Fazer uso adequado de álcool gel, banheiros, pias e dispositivos com sabão para lavagem das mãos;
- ⇒ Submeter-se à verificação da temperatura corporal.

Caso a temperatura aferida for igual ou superior a 37,8°C, uma segunda aferição será realizada, ao candidato que mantiver a temperatura igual ou acima de 37,8°C, **NÃO** será permitido à realização da etapa prevista.

É **VEDADO** em todas as etapas do processo seletivo sob pena de desclassificação:

- ⇒ Porte de arma de qualquer espécie, ainda que detenha autorização para o respectivo porte;
- ⇒ Acesso ao local de prova com trajés inadequados (descalços, sem camisa ou assemelhados);
- ⇒ Acesso aos locais de provas portando alimentos, bolsa, carteira, mochila, “polchete”, textos de qualquer natureza, caderno, bloco de notas, agenda, calculadora, qualquer tipo de relógio, óculos de sol, telefone celular ou qualquer outro dispositivo eletrônico, elétrico ou mecânico, bem como crachás, bottons, chapéu, boné, gorro ou assemelhados.

ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

Para fins de clareza e objetividade na interpretação deste edital, o presente processo seletivo será composto de 07 (sete) etapas, conforme descrito no quadro 1 abaixo:

Quadro 1 - Etapas, procedimentos, pontuação máxima e mínima, e caráter

ETAPAS	PROCEDIMENTOS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	PONTUAÇÃO MÍNIMA	CARÁTER
1ª	Inscrição e avaliação de currículo	10 Pontos	06 Pontos	Eliminatória e classificatória
2ª	Comprovação de Documentos e laudo médico	-	-	Eliminatória
3ª	Entrevista de Perfil	-	-	Eliminatória
4ª	Prova Prática	30 Pontos	18 Pontos	Eliminatória e classificatória
5ª	Avaliação psicológica	-	-	Complementar
6ª	Avaliação Medicina do Trabalho	-	-	Complementar
7ª	Entrevista técnica: arguição	60 Pontos	40 Pontos	Eliminatória e classificatória

A primeira etapa será composta por inscrição, esta valerá 10 (dez) pontos distribuídos de acordo com os critérios estabelecidos neste edital, já a segunda etapa consistirá na comprovação de documentos descritos nesse edital e laudo médico, a terceira etapa acontecerá por meio de entrevista de perfil, de caráter eliminatório, a quarta etapa consistirá na aplicação de prova prática, valendo 30 (trinta) pontos. A quinta etapa e a sexta etapa serão de caráter complementar e a sétima etapa valerá 60 (sessenta) pontos.

Cabe ressaltar que o candidato deverá obter desempenho de no mínimo 60% na 1ª, 4ª e 7ª etapas consideradas de caráter eliminatório e classificatório conforme mostra o quadro 1.

Aos candidatos que obtiverem desempenho inferior ao estabelecido no quadro 1 (um) em quaisquer etapas, e /ou não comparecerem, serão automaticamente desclassificados do processo seletivo.

O processo seletivo em questão é exclusivo para candidatos que se enquadrem como Pessoa com Deficiência (PCD) na qual deverá ser entregue o laudo médico na comprovação de documentos. A Comissão Permanente de Processo Seletivo realizará todas as adaptações necessárias no ambiente em que ocorrerão as etapas presenciais.

Todas as etapas terão registro audiovisual, para tanto, o candidato deverá sinalizar a autorização do direito de imagem e áudio que constará na ficha de inscrição.

Não caberá recurso em nenhuma das etapas do referido processo seletivo, assim como atestado médico para justificativa de ausência. Aos candidatos será disponibilizado o e-mail: samu192.pseletivo@saude.es.gov.br para maiores esclarecimentos junto a Comissão Permanente de Processos Seletivos, que responderá em tempo oportuno as demandas surgidas.

1ª Etapa: Inscrição e avaliação de currículo

O candidato deverá preencher eletronicamente a ficha de inscrição no endereço eletrônico: <https://samues.com.br/editais.php>, sendo obrigatório preencher todos os campos disponíveis e anexar os documentos solicitados na página de inscrição e descritos no quadro 2.

Após finalizado o preenchimento dos dados, o candidato receberá um e-mail gerado pelo sistema. Este será seu comprovante de inscrição.

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

As inscrições deverão ser realizadas a partir das 23h 00min do dia 05 de Maio de 2023 até às 23h59 min do dia 15 de Maio de 2023.

As informações fornecidas pelo candidato comporão a etapa de avaliação de currículo, para este fim, adotou-se o critério de pontuação de acordo com o quadro 2.

Quadro 2 – Pontuação das informações no ato da inscrição

Categoria Profissional	Documentação	Pontuação Mínima 6,0 pontos	Pontuação Máxima 10 pontos
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica	- Experiência profissional mínima de 6 meses no atendimento ao público;	4,0	7,0
	- Curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público;	1,0	1,0
	- Informática básica;	1,0	1,0
	- Local de atuação profissional;	0,0	1,0

O candidato deverá anexar os documentos no site confirmando a indexação dos mesmos. Esta etapa é de inteira responsabilidade do candidato, caso ocorra algum "erro" envolvendo internet, habilidade de manejo e/ou indexação a Comissão Permanente de Processos Seletivos não se responsabilizará.

Para fins de **comprovação de experiência profissional**, considerar-se-á a apresentação de comprovantes do tipo: carteira de trabalho assinada, declaração da instituição com carimbo contendo CNPJ, e assinatura do responsável, contrato de prestação de serviço e outros documentos oficiais sob análise e julgamento da Comissão Permanente de Processos Seletivos, **estes entregues na etapa de comprovação de documentos, no entanto, pontuados no ato da inscrição. Não serão aceitos trabalhos voluntários, estágios e programas de menores aprendizes.**

Para maior clareza e objetividade do processo seletivo segue abaixo a descrição da experiência, cursos de capacitação, local de atuação profissional.

Experiência Profissional:

Serão consideradas experiência profissional em meses trabalhados conforme abaixo:

Tempo em meses	Pontuação
< 6	0,0 pontos
6-11	4,0 pontos
12-23	5,0 pontos
> 24	7,0 pontos

Local de atuação Profissional: serão considerados os seguintes locais de atuação profissional:

Locais de atuação	Pontuação
Outros	0,0 pontos
SAMU 192; Concessionárias/Rodovias; Atendimento Pré-Hospitalar Privado; CIODES	1,0 pontos

Cursos de capacitação:

Serão considerados os seguintes cursos: Curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público e Informática básica.

Serão **ELIMINADOS** do processo seletivo os candidatos que **NÃO** comprovarem: 1) Experiência mínima de 06 (seis) meses; 2) Cursos de capacitação previstos no edital; 3) Locais de atuação profissional.

PRÉ-REQUISITOS PARA INVESTIDURA NO CARGO PREVISTO NO EDITAL – TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA PCD: 1) Ser maior de 18 anos; 2) Possuir ensino médio completo; 3) Possuir curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público 4) Possuir curso de informática básica; 5) Experiência profissional mínima de 06 meses em atendimento ao público; 6) Laudo médico;

NOTA:

O não cumprimento dos pré-requisitos supracitados acarretará na eliminação do candidato, não cabendo recurso ao mesmo. Para efeito de resultado da 1ª etapa o candidato será denominado **Aprovado**, situação na qual o candidato preencheu os pré-requisitos e atingiu a pontuação mínima; **Reprovado**, situação na qual o candidato não atingiu a pontuação mínima (06 pontos); Ou, **indeferido**, situação na qual o candidato não preencheu os pré-requisitos ou não anexou devidamente os documentos solicitados.

Quadro 3 – Classificação limite aceita na avaliação de currículo

Cargo	Classificação limite aceita na avaliação de currículo
TARM	100 ^a

O candidato que obtiver nota mínima na 1ª etapa (inscrição), e estiver fora do limite disposto no quadro 3, poderá ser convocado em oportunidade futura, a depender de necessidade do serviço, sob nova convocação a ser publicada no site samues.com.br

Em caso de empate na última posição do quantitativo definido no quadro 3, todos os empatados serão convocados para 2ª etapa (Comprovação de Documentos e **laudo médico**).

Dessa forma, se na elaboração das listagens de classificação referentes à 1ª etapa, houver candidatos com a mesma nota final na avaliação de currículo, serão aplicados, sucessivamente, os seguintes critérios de classificação, para fins de resultado final da 1ª etapa e posterior convocação para 2ª etapa: a) Obter maior nota em tempo de experiência profissional; b) Obter maior nota em local de atuação profissional, quando houver; c) Possuir curso específico relacionado ao cargo, quando houver.

Persistindo a mesma classificação entre os candidatos, depois de aplicados todos os critérios do Subitem anterior, a classificação será feita conforme critérios a serem estabelecidos pela Comissão Permanente de Processos Seletivos.

2ª Etapa: Comprovação de Documentos e Laudo Médico

A segunda etapa consistirá na comprovação de documentos e apresentação de Laudo Médico.

DEVERÃO SER ENTREGUES CÓPIAS SIMPLES DOS DOCUMENTOS ABAIXO LISTADOS, ACOMPANHADOS DOS ORIGINAIS PARA CONFERÊNCIA.

- **Data:** 18/05/2023
- **Horário:** 8h00min
- **Local:** Central SAMU 192 – Serra/ES

Documentos a serem entregues na 2ª Etapa:

- Comprovante de conclusão de ensino médio;
- Documento oficial com foto;
- Comprovante de residência (domicílio)
- Certificado de curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público.
- Certificado de curso de informática básica;
- Comprovante de experiência profissional mínima de 06 (seis) meses no atendimento ao público.
- Currículo confeccionado conforme o modelo disponível no site https://samues.com.br/edital-processo-seletivo-ver.php?codigo_edital=19.
- **Laudo médico descrevendo a condição de PCD.**

3ª Etapa: Entrevista de Perfil

A terceira etapa consistirá na entrevista de análise de perfil

- **Data:** 18/05/2023
- **Horário:** Após comprovação de documentos e aprovação na referida etapa.
- **Local:** Central SAMU 192 – Serra/ES

4ª Etapa: Prova prática

Os candidatos nesta etapa 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 prova prática, será necessário no mínimo, 60% de acertos. Para tal, será realizado o seguinte cálculo:

1º - Será calculado o percentual de caracteres (sem espaço) digitados pelo candidato;

2º - Serão diminuídos 0,6% do percentual de caracteres digitados para cada erro de digitação (ortográfico, morfológico e semântico);

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

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

A prova deverá ser realizada em um tempo máximo de 5 (cinco) minutos.

Critérios de avaliação:

- 1 – Demonstrar habilidade de compreensão da mensagem ouvida;
- 2 – Demonstrar habilidade de interpretação da mensagem ouvida;
- 3 – Demonstrar habilidade de tradução/digitação da mensagem ouvida;
- 4 – Demonstrar habilidade de raciocínio lógico e agilidade no atendimento;
- 5 – Demonstrar conhecimentos básicos da língua portuguesa (norma culta)

- **Data:** 18/05/2023
- **Horário:** Após aprovação na etapa anterior (Entrevista de Perfil)
- **Local:** Central SAMU 192 – Serra/ES

5ª Etapa: Avaliação psicológica

A quinta etapa consistirá na realização da avaliação psicológica.

- **Data:** 18/05/2023
- **Horário:** Após aprovação na etapa anterior (Prova Prática)
- **Local:** Central SAMU 192 – Serra/ES

6ª Etapa: Avaliação Medicina do Trabalho

A sexta etapa consistirá na realização da avaliação médica junto à medicina do trabalho.

- **Data:** A ser divulgado posteriormente em edital de convocação
- **Horário:** A ser divulgado posteriormente em edital de convocação
- **Local:** Central SAMU 192 – Serra/ES

7ª Etapa: Entrevista técnica: arguição

A sétima etapa consistirá na realização de entrevista técnica por meio da arguição do candidato (a).

- **Data:** A ser divulgado posteriormente em edital de convocação
- **Horário:** A ser divulgado posteriormente em edital de convocação
- **Local:** Central SAMU 192 – Serra/ES

NOTA: Os candidatos convocados para as etapas acima citadas, deverão estar cientes de que permanecerão disponíveis na Central SAMU 192 durante todo o dia, de acordo com sua aprovação em cada fase. O processo seletivo pode se estender até o período noturno conforme quantidade de aprovados. Durante a execução do processo estão previstas pausas para alimentação, entretanto informamos que o SAMU 192 não disponibilizará lanches e alimentos, devendo assim o candidato prever tal situação. As demais etapas que precisam ser agendadas, serão informadas via edital de publicação posteriormente.

No ato da entrevista, o candidato deverá entregar uma cópia de seu currículo confeccionado conforme o modelo disponível no site https://samues.com.br/edital-processo-seletivo-ver.php?codigo_edital=19, os currículos fora do padrão disponibilizado não serão analisados.

Ressalta-se que esta etapa é composta por avaliação objetiva e subjetiva. Ao final da entrevista o candidato assinará a ficha de avaliação, para maior transparência do processo. Esta etapa não caberá recurso.

Admissão / Integração

A convocação será feita de acordo com a necessidade e conveniência do serviço. Os candidatos serão contatados por e-mail e telefone, sendo necessário que o candidato mantenha atualizados os dados de cadastro.

NOTA: INTEGRAÇÃO COM O NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE (NEP)

Os candidatos aprovados no processo seletivo e **APTOS MEDIANTE AVALIAÇÃO MÉDICA** no processo de admissão deverão participar da Integração Admissional que terá duração em média de 30 dias, sendo 05 (cinco) dias consecutivos (teórico-prático) e os demais dias cumprindo escala de acompanhamento profissional supervisionado de acordo com a necessidade do serviço, seguindo o regime de cada categoria profissional.

Ressalta-se que esse período não poderá ser estendido, e a critério da avaliação dos profissionais do NEP e de acordo com o desenvolvimento do profissional o profissional estará apto, ou não, a desempenhar as atividades laborais na empresa.

O candidato apto será direcionado a coordenação de interesse sendo-lhe ofertada a escala de trabalho. O candidato que não estiver apto dentro do período em questão, ou que no decorrer do período de integração não demonstrar as competências para as quais foi contratado, será desligado da empresa.

Além disso, os candidatos deverão participar dos treinamentos/cursos/capacitações oferecidos em ambiente virtual / remoto / híbrido. A etapa de integração com o NEP é regida pela CLT, inclusive no que se refere ao período de experiência de 45 dias, podendo ser renovado por mais 45 dias a critério da contratante, sendo, portanto, remunerada e de caráter eliminatória no processo de admissão.

Em hipótese alguma será concedida aos candidatos a liberação da integração admissional promovida pelo Núcleo de Educação Permanente (NEP) SAMU 192. Sendo assim, os candidatos **não poderão assumir escala antes do término da integração.**

CONSIDERAÇÕES

A Comissão Permanente de Processos Seletivos SAMU 192 poderá lançar mão de referências profissionais do candidato, sendo este, responsável pelas informações fornecidas durante todas as etapas do processo seletivo.

Quanto ao resultado das etapas, serão divulgadas as listas de aprovados no site **samues.com.br**, sendo que os candidatos serão identificados através do número de inscrição.

O candidato só poderá adentrar aos locais de avaliação devidamente identificados e dentro do horário previsto, portanto, não será permitido adentrar nos locais de avaliação sem documento oficial com foto, assim como não será permitida a entrada de acompanhantes.

CADASTRO DE RESERVA

Os candidatos aprovados neste certame 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.

PERFIL PROFISSIONAL DO TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA

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.

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 re-certificação periódica não necessariamente em horário de trabalho.

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.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

O exercício do cargo exige a prestação de serviço na Central de Regulação Médica das Urgências do Estado do Espírito Santo, e ainda, em outras regiões onde houver demanda para o serviço.

Carga Horária de 30 horas em jornada de 6 horas diurnas ou noturnas seguindo escala 4/2.

Remuneração: R\$ 1.634,22.

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

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS RECOMENDADAS

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. 32. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html. Acesso em 08 de mar 2021. _____

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. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1864_29_09_2003.html. Acesso em 08 de mar 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria 1600/11 de 07 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://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html. Acesso em 08 de mar 2021. _____

BRASIL. Ministério da Saúde. Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em 08 de mar 2021. _____

BRASIL. Ministério da Saúde. Regulação Médica das Urgências: manual e normas técnicas. Brasília, DF: Departamento de Atenção Especializada, 2006. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 08 de mar 2021

Código de Comunicação Internacional. Código Q e Fonético/Numerais. Disponível em: <https://www.agepoljus.org.br/Agropoljus/arquivos/Documentos/codcomunicacao.pdf>. Acesso em: Acesso em 13 de mar 2021.

HUBACK AP; CASTELLANOS-PAZOS JA; MOREIRA RA. Gramática básica do português brasileiro. Disponível em: <https://www.difusion.com/wp-content/uploads/2018/04/gramatica-portugues.pdf>. Acesso em 13 de mar 2021. UDESC. Universidade do Estado de Santa Catarina.

Manual de Atendimento ao Público; 2007. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf. Acesso em 13 de mar 2021.

Serra, 05 MAIO de 2023.

Comissão permanente de Processos Seletivos SAMU 192