

1. PROCESSO SELETIVO

O Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental – CRESM, localizado em Aparecida de Goiânia/GO, torna pública a abertura de Processo Seletivo para o preenchimento de vagas de nível Superior, destinadas à composição do seu corpo funcional. A contratação ocorrerá sob o regime celetista, conforme a legislação vigente e as condições estabelecidas no Regulamento de Recursos Humanos da instituição.

2. FORMALIZAÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

O processo seletivo tem início com a formalização da necessidade de contratação, por meio do Quadro de Vagas e da Descrição dos Cargos, disponíveis nos Anexo IV e V deste edital, publicado no site <https://www.cresm-go.org.br>. Nesse documento, estão detalhados os requisitos, o perfil desejado para cada função, as atribuições a serem desempenhadas pelos profissionais e as competências técnicas exigidas para o exercício do cargo.

Envio de Currículo:

Os currículos deverão ser enviados no período de **28/11/2025 à 02/12/2025**, com prazo limite até às 17h, para o e-mail: selecao@cresm-go.org.br.

No **campo assunto do e-mail**, deve constar o nome do cargo seguido do nome completo do candidato. **Exemplo: Ana Maria – Ouvidor (a).**

3. SELEÇÃO

Durante o processo seletivo, o candidato poderá ser convocado a comparecer em mais de uma ocasião, conforme a necessidade das etapas previstas, visando à identificação do perfil mais adequado às exigências técnicas e comportamentais previamente definidas.

Todas as despesas relacionadas à participação no processo seletivo — incluindo transporte, alimentação, hospedagem e quaisquer outros custos — serão de responsabilidade exclusiva do candidato. Não haverá fornecimento de auxílio financeiro, ressarcimento ou suporte logístico por parte da instituição.

Etapas do Processo Seletivo

As competências dos candidatos serão avaliadas por meio das seguintes etapas:

1ª Etapa – Triagem Curricular: de caráter eliminatório;

2ª Etapa – Análise Curricular: de caráter classificatório e/ou eliminatório;

3ª Etapa – Prova Objetiva: de caráter classificatório e/ou eliminatório, com foco em conhecimentos específicos, formação e experiência profissional;

4ª Etapa – Entrevista por Competência: de caráter classificatório.

Requisitos para Participação

Poderão participar do processo seletivo os candidatos que atenderem aos seguintes critérios:

- Ser brasileiro nato ou naturalizado;
- Estar em dia com as obrigações eleitorais e, se do sexo masculino, com as obrigações militares;
- Ter, no mínimo, 18 (dezoito) anos completos na data da contratação;
- Possuir a escolaridade mínima exigida para o cargo pretendido;
- Apresentar, no momento da contratação, todos os documentos exigidos pela instituição.

4. TRIAGEM CURRICULAR

A primeira etapa do processo seletivo consiste na triagem dos currículos enviados para o e-mail oficial: selecao@cresm-go.org.br. Essa fase tem caráter eliminatório.

a) Critérios para Aceitação dos Currículos:

Serão considerados válidos apenas os currículos que atenderem aos seguintes requisitos:

1. Envio para o e-mail selecao@cresm-go.org.br, dentro do prazo estabelecido no edital;
2. Envio de apenas um (1) e-mail por candidato;
3. Assunto do e-mail contendo exclusivamente o nome do cargo pretendido (ex: Auxiliar de Enfermagem), para correta identificação e direcionamento;
4. Currículo anexado em formato PDF ou Word (.doc/.docx).

b) Motivos para Desclassificação Automática:

Serão desconsiderados os e-mails que apresentarem qualquer das seguintes irregularidades:

1. Envio fora do prazo estabelecido;
2. Assunto do e-mail sem o nome do cargo ou com informações adicionais (ex: “Currículo da Andréia para Auxiliar de Enfermagem”);
3. E-mails não identificados devido ao preenchimento incorreto ou fora do padrão do assunto;
4. Currículos enviados em formato inadequado (ex: JPEG, imagens, fotos, links, Google Drive, entre outros).

c) Observação Importante:

O sistema de triagem do CRESM utiliza uma regra de direcionamento automático com base no assunto do e-mail. Portanto, é imprescindível que o campo "Assunto" contenha apenas o nome do cargo (exatamente como descrito no edital). E-mails com nomes adicionais, frases ou formatação diferente não serão encaminhados corretamente e serão automaticamente desconsiderados.

d) Responsabilidade pelo Envio:

O CRESM não se responsabiliza por falhas no envio de e-mails, erros de plataforma ou problemas técnicos. Caso ocorra qualquer dificuldade, o candidato deverá:

- Tentar o envio a partir de outro endereço de e-mail;
- Utilizar uma plataforma diferente (ex: Hotmail, Yahoo, Outlook);
- Buscar suporte diretamente com a operadora do serviço de e-mail utilizado.

e) Eliminação por Inadequação ao Perfil:

Currículos que não atendam aos critérios ou requisitos estabelecidos no Anexo V – Descrição de Cargos – também serão eliminados nesta fase.

5. ANÁLISE CURRICULAR

- a) Após a triagem curricular, será divulgada no site do CRESM (seção *Trabalhe Conosco > Processo Seletivo > Processo Seletivo Simplificado*) a lista de candidatos habilitados para a segunda etapa: análise curricular;
- b) Na etapa de análise curricular, o candidato deverá apresentar os documentos que comprovem as informações fornecidas no currículo e que foram solicitados no item 14 deste edital. A documentação deve ser enviada para o e-mail selecao@cresm-go.org.br, contendo no assunto o nome do candidato e o cargo pretendido;
- c) Os documentos solicitados devem ser enviados em cópia simples, limitando-se aos itens listados no item 14 – Análise Curricular deste edital, e conforme os requisitos mínimos descritos no Anexo V - Descrição do Cargo;
- d) O não envio da documentação no prazo estabelecido implicará em desistência do candidato, resultando em sua eliminação do processo seletivo;
- e) O candidato não poderá alegar desconhecimento sobre o local, data ou horário para entrega da documentação, uma vez que essas informações estão disponíveis no site do CRESM;

- f) Serão desconsideradas quaisquer cópias adicionais aos documentos exigidos no item 14 deste edital;
- g) A análise curricular terá caráter classificatório, com base na pontuação especificada no item 14 deste edital;
- h) Essa etapa é classificatória para os candidatos que apresentarem toda a documentação solicitada corretamente e eliminatória para aqueles que não entregarem a documentação conforme o exigido.

6. PROVA

- a) A prova objetiva será composta por 20 (vinte) questões de múltipla escolha, com 04 (quatro) alternativas cada e apenas 01 (uma) resposta correta por questão, válida para todos os cargos;
- b) O conteúdo da prova será baseado no conteúdo programático descrito no Item 15 deste edital;
- c) O candidato deverá comparecer ao local de aplicação da prova com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos, portando caneta esferográfica de tinta azul e de material transparente;
- d) Não será permitido, em nenhuma hipótese, o uso de lápis, lapiseira/grafite, borracha ou qualquer outro material que não o permitido, durante a realização da prova;
- e) O não comparecimento à prova, independentemente do motivo, acarretará na eliminação automática do candidato do processo seletivo;
- f) Durante a aplicação da prova, não será permitida comunicação entre os candidatos, nem o uso de máquinas calculadoras, relógios inteligentes, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou quaisquer materiais de consulta;
- g) Em nenhuma hipótese será permitido ao candidato retirar-se da sala com o caderno de prova;
- h) O candidato não poderá alegar desconhecimento sobre data, local ou horário da prova como justificativa para ausência, uma vez que todas as informações estarão publicadas no site do CRESM;
- i) Poderá ser realizada, a critério da comissão avaliadora, uma dinâmica em grupo, com o objetivo de complementar a análise do perfil dos candidatos. Caso seja aplicada, os critérios de avaliação estarão descritos no Item 16 deste edital. A pontuação da dinâmica poderá ser somada à da entrevista ou, se necessário, substituí-la;
- j) O descumprimento de qualquer uma das orientações acima resultará na eliminação imediata do candidato;
- k) Esta etapa é de caráter classificatório para os candidatos que comparecerem e realizarem a

prova, e eliminatório para aqueles que não comparecerem.

7. ENTREVISTA

- a) Caso necessário, a equipe de seleção poderá agendar entrevistas individuais ou em grupo. Nessa etapa, serão avaliadas as habilidades descritas no item 16 deste edital.

8. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

- a) Serão classificados apenas os candidatos que obtiverem nota igual ou superior a 80 (oitenta) pontos, no caso de cargos de nível superior, e igual ou superior a 60 (sessenta) pontos para cargos de nível médio ou técnico, no resultado final. Serão considerados aprovados apenas os candidatos classificados dentro do número de vagas ofertadas, conforme disposto no Anexo IV – Quadro de Vagas, deste edital;
- b) A classificação final dos candidatos será determinada pela somatória das notas obtidas em todas as etapas do processo seletivo, para todos os cargos;
- c) Em caso de empate na pontuação final, serão adotados, sucessivamente, os seguintes critérios de desempate:
- Maior nota na análise curricular;
 - Maior nota na prova objetiva;
 - Maior idade.

9. RESULTADO PRELIMINAR

- a) Após a conclusão das etapas descritas no item 3 deste edital, será divulgado o resultado preliminar no site do CRESM (www.cresm-go.org.br), acompanhado do formulário para interposição de recursos.

10. RECURSO

- a) Serão aceitos recursos apenas contra as etapas do processo seletivo, após a publicação do resultado preliminar;
- b) O prazo para interposição de recurso será de 01 (um) dia útil;
- c) Para apresentar o recurso, o candidato deverá comparecer presencialmente à sede do CRESM, localizada na Avenida Tanner de Melo, Quadra Gleba 02, Lote Parte 02, Bairro Fazenda Santo Antônio – Aparecida de Goiânia – GO, CEP: 74.993-551, portando a ficha de recurso

devidamente preenchida, disponível no site www.cresm-go.org.br;

- d) Não serão aceitos recursos enviados por via postal, correio eletrônico ou fora dos prazos e padrões estabelecidos neste edital;
- e) Será indeferido, sem análise de mérito, qualquer recurso que não atenda às regras previstas neste edital ou em outras instruções complementares;
- f) Após o protocolo, não será permitida qualquer alteração no conteúdo do recurso;
- g) Em hipótese alguma haverá alteração no número de questões da prova;
- h) A resposta ao recurso será encaminhada ao candidato via e-mail;
- i) Não será admitido pedido de revisão da decisão sobre o recurso.

11. COMUNICADO

- a) Caso surjam novas vagas para o mesmo cargo durante a realização do processo seletivo, será publicado comunicado oficial sobre a ampliação do número de vagas;
- b) Esse comunicado poderá ser divulgado em qualquer etapa do processo seletivo, inclusive após a publicação do resultado preliminar.

12. RESULTADO FINAL

- a) Após o encerramento do prazo para interposição, análise e resposta aos recursos, o resultado final será divulgado no site do CRESM (www.cresm-go.org.br).

13. CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- a) A convocação para contratação obedecerá rigorosamente à ordem de classificação dos candidatos, conforme divulgada no site do CRESM (www.cresm-go.org.br), na seção Trabalhe Conosco > Processo Seletivo > Processo Seletivo Simplificado > Resultado Final;
- b) Em caso de desistência de candidatos aprovados, ou para o preenchimento do número de vagas ofertadas, serão convocados os candidatos subsequentes da lista de classificação;
- c) O cronograma de convocação, juntamente com a lista de documentos necessários para o início do processo admissional, será publicado no site do CRESM (www.cresm-go.org.br);
- d) O candidato convocado deverá se apresentar conforme o cronograma estabelecido, sob pena de desclassificação em caso de não comparecimento sem justificativa aceita pela comissão organizadora.
- e) São condições para a contratação:

- Ter sido aprovado dentro do número de vagas previstas;
 - Apresentar a documentação exigida, conforme listagem divulgada no cronograma de convocação;
 - Apresentar o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO);
 - Atender aos requisitos constitucionais e legais para contratação.
- f) A contratação do candidato aprovado estará condicionada à necessidade de profissionais e à disponibilidade orçamentária e financeira do CRESM;
- g) Em caso de desistência do candidato aprovado, será convocado o próximo da lista de classificação, obedecida a ordem estabelecida;
- h) O CRESM poderá, de acordo com sua necessidade de pessoal, convocar candidatos aprovados em processo seletivo com resultado final publicado há menos de 6 (seis) meses, desde que para o mesmo cargo;
- i) A convocação seguirá estritamente a ordem de classificação, sendo o candidato automaticamente desclassificado nas seguintes situações:
- Não comparecimento no dia, horário e local indicados na convocação, sem justificativa válida;
 - Entrega incompleta da documentação, fora do padrão ou prazo estabelecidos;
 - Não realização do exame admissional, conforme data e local agendados pelo setor de Recursos Humanos.
- j) Os candidatos classificados além do número de vagas ofertadas comporão um cadastro de reserva, com validade de 6 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento do processo seletivo. A inclusão no cadastro de reserva não garante contratação, constituindo apenas expectativa de direito;
- k) A utilização do cadastro de reserva será facultativa e condicionada à necessidade do CRESM, que poderá avaliar as especificidades da vaga antes de optar por convocar candidatos do cadastro ou abrir novo processo seletivo.

14. ANEXO I - CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO PARA ANÁLISE CURRICULAR – CARGO: OUVIDOR (NÍVEL SUPERIOR)

Título/Experiência	Quantidade Máxima de Títulos	Pontuação por Título	Pontuação Máxima
Certificado ou diploma devidamente registrado de conclusão de curso Superior, com carga horária mínima de 360 horas.	1	5	5
Certificado de curso na área de Ouvidoria, com carga horária mínima de 40 horas. Obs.: Não será realizada a soma de cargas horárias.	1	4	4
Certificado de curso de Extensão na área de Medição de Conflitos, com carga horária mínima de 60 horas. Obs.: Não será realizada a soma de cargas horárias.	1	4	4
Certificado de curso na área de Saúde Mental, com carga horária mínima de 20 horas. Obs.: Não será realizada a soma de cargas horárias.	1	3	3
Experiência profissional comprovada na área do cargo (mínimo de 6 meses por vínculo). Obs.: Não serão pontuadas experiências de estágio obrigatório.	4	4	16
Experiência profissional na área de Saúde Mental, conforme previsto neste edital (mínimo de 6 meses por vínculo). Obs.: Não serão pontuadas experiências como estagiário remunerado ou jovem aprendiz.	4	5	20

Pontuação máxima total: 52 pontos**Observações:**

- A experiência profissional deverá ser comprovada com indicação clara das datas de início e término (dia, mês e ano), bem como do cargo e/ou função exercida, por meio de:
 - Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) devidamente assinada;
 - Declaração emitida pela instituição empregadora, em papel timbrado, contendo o CNPJ, endereço completo e telefone de contato, além da assinatura do responsável.

O Contratante reconhece e respeita o direito à privacidade do Candidato, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), comprometendo-se a tratar seus dados pessoais com confidencialidade, segurança e para fins legítimos relacionados à relação de trabalho.

- Cursos realizados após a data de abertura do edital não serão pontuados;
- As experiências profissionais serão avaliadas em períodos mínimos de 6 (seis) meses, sendo pontuadas conforme o quadro apresentado, até o limite máximo previsto.

15. ANEXO II – DEMONSTRATIVO DA 2ª ETAPA: PROVA OBJETIVA – NÍVEL SUPERIOR

Tipo de Prova	Área de Conhecimento	Número de Questões	Valor por Questão	Valor da Prova
Objetiva	Língua Portuguesa	5	02 pontos por questão	40
	Matemática e Raciocínio Lógico	5		
	Conhecimentos Específicos (relativos à área de atuação)	10		
Total nº de questões 20			Total pontuação da prova 40 Pontos	

Conteúdo Programático – 2ª Etapa: Prova Objetiva

LÍNGUA PORTUGUESA

- **Leitura e Interpretação de Texto:** Avaliação da capacidade de raciocínio lógico, interpretação e compreensão de informações explícitas e implícitas no texto, identificando suas estruturas internas e relações de sentido.
- **Gramática e Norma Culta da Língua Portuguesa:**
 - Acentuação gráfica;
 - Ortografia oficial;
 - Uso da crase;
 - Sinais de pontuação;
 - Morfossintaxe / Classes de palavras: emprego e função;
 - Relações sintáticas: coordenação e subordinação entre termos da oração e entre orações no período;
 - Colocação pronominal;

- Concordância nominal e verbal;
- Regência verbal e nominal.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

- Sistema de numeração decimal;
- Conjuntos numéricos: naturais, inteiros, racionais, irracionais e reais;
- Operações com números reais;
- Proporções, razão e regra de três (simples e composta);
- Porcentagem;
- Equações do 1º e 2º graus;
- Grandezas e medidas: tempo, comprimento, massa, superfície, volume e capacidade;
- Leitura e interpretação de tabelas e gráficos.

INFORMÁTICA

- Noções básicas de informática: identificação e uso de equipamentos e sistemas operacionais mais comuns, navegação na internet, utilização de editores de texto, planilhas e apresentações.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- Conteúdos gerais e atualizados relacionados à área de atuação do cargo pretendido, conforme o nível de escolaridade e atribuições descritas neste edital.

16. ANEXO III – PARÂMETROS PARA A ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS – NÍVEL SUPERIOR

Habilidade Avaliada	Descrição	Pontuação Máxima
Comunicação	Demonstra capacidade de organizar e expressar ideias, informações e intenções de forma clara, objetiva e coerente, tanto na linguagem oral quanto na escrita.	8 pontos
Empatia	Demonstra habilidade de se colocar no lugar do outro, percebendo sentimentos e emoções, com atitudes de compreensão e respeito, contribuindo para um ambiente de convivência saudável.	8 pontos
Trabalho em Equipe	Apresenta capacidade de interagir positivamente com os demais, promovendo a cooperação e o respeito mútuo na busca de objetivos comuns.	8 pontos

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO

EDITAL Nº 35.2025

CARGO: OUVIDOR (A)

Atenção	Demonstra concentração e foco na execução das tarefas, buscando minimizar erros e garantir a precisão nas atividades realizadas.	8 pontos
Organização	Apresenta habilidade de planejar, priorizar e executar tarefas de forma sistemática, respeitando prazos e padrões de qualidade.	8 pontos
Foco no Cliente e nos Resultados	Capacidade de conduzir atividades e processos com direcionamento claro para o alcance de resultados, atendendo às necessidades dos clientes e às metas estabelecidas.	8 pontos
Comprometimento	Capacidade de demonstrar envolvimento com os objetivos organizacionais, adotando uma postura proativa e assumindo responsabilidades para garantir a entrega dos resultados esperados.	8 pontos
Gestão do Tempo	Capacidade de planejar e utilizar o tempo de forma eficaz, priorizando tarefas e evitando desperdícios, a fim de cumprir prazos e otimizar a produtividade.	8 pontos
Escuta Ativa	Capacidade de ouvir com atenção e empatia, compreendendo a mensagem do interlocutor, demonstrando interesse genuíno e promovendo uma comunicação eficaz.	8 pontos

Pontuação máxima total: 40 pontos

Conceituação da Avaliação:

Conceito	Pontuação	Descrição
Fraco	1 ponto	Demonstrou dificuldade em compreender ou articular a resposta, com argumentação confusa ou insuficiente.
Regular	2 a 4 pontos	Apresentou resposta superficial, com pouca clareza ou falta de aprofundamento.
Bom	5 a 7 pontos	Respondeu de forma objetiva, demonstrando domínio razoável sobre o tema e boa capacidade de argumentação.
Excelente	8 pontos	Demonstrou clareza, precisão e domínio pleno sobre o tema, com argumentação consistente e bem estruturada.

17. ANEXO IV – QUADRO DE VAGAS

Cargo	Carga Horária Semanal	Jornada de Trabalho	Remuneração Base	Vagas		
				Ampla Concorrência	PCD	Total de Vagas
OUVIDOR (a)	40 horas	Seg á sex 08:00 às 17:00	R\$ 3.879,38	1	0	1

18. ANEXO V – DESCRIÇÃO DE CARGOS

Cargo:	OUVIDOR (A)
DESCRIÇÃO SUMÁRIA	
<ul style="list-style-type: none"> Responsável por desenvolver as atividades do setor de ouvidoria. 	
REQUISITOS MÍNIMOS -RETIFICADO	
Grau de Instrução / Formação Acadêmica	
<ul style="list-style-type: none"> Superior Completo Pacote Office <p>Desejável</p> <ul style="list-style-type: none"> Cursos da Certificação em Ouvidoria <ul style="list-style-type: none"> Gestão em Ouvidoria; Controle Social; Inovando na gestão de Projetos; Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; Acesso à informação; Resolução de conflitos aplicada ao contexto da Ouvidoria; Proteção ao denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Como implementar a LGPD, bases mecanismos e processos; Linguagem simples aproxima o governo das pessoas, como usar ? Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da Gestão Pública. Cursos fora da Certificação <ul style="list-style-type: none"> Tratamento das denúncias em Ouvidoria no Ministério Público Proteção de Dados Pessoais no Setor Público Ética e Serviço Público Conhecimento sistema Mvsol Excel Avançado 	

Experiência

- Desejável 6 meses de experiência

DESCRIÇÃO DETALHADA

- Analisar demandas (reclamação, sugestão, solicitação, denúncia, informação);
- Acompanhar questões públicas (leis, decretos, opinião pública);
- Atender a auditoria interna e externa realizada na unidade;
- Elaborar soluções no âmbito administrativo, da ouvidoria;
- Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o(s) interessado(s) informado(s) do trâmite dos processos;
- Atender o requisitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;
- Agir com integridade, transparência, imparcialidade e humanidade, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;
- Realizar serviços de atendimento a clientes;
- Elaborar recomendações de ações e soluções, referente a demandas;
- Gerir nível de satisfação do cliente;
- Acompanhar e atuar na relação com clientes internos e externos;
- Realizar estatísticas;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Participar e divulgar o serviço de Ouvidoria do CRESM;
- Realizar coleta de dados, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, ou demais manifestações que forem recebidas nas unidades do CRESM;
- Promover e divulgar suas ações, visando a melhoria da satisfação dos seus objetivos.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Capacidade de escuta ativa e habilidades de comunicação eficaz;

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO
EDITAL Nº 35.2025
CARGO: OUVIDOR (A)

- Capacidade de resolver conflitos, lidar com situações sensíveis e manter a confidencialidade são essenciais;
- Capacidade de trabalhar com diversos setores da organização e promover a transparência;
- Conhecimentos em legislação, processos organizacionais e habilidades analíticas.

Todas as comunicações referentes às etapas do processo seletivo serão divulgadas exclusivamente no site oficial do CRESM: www.cresm-go.org.br

Canais de Atendimento:

Telefone (RH): (62) 3952-5511

E-mail: gestaorh@cresm-go.org.br

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h



Diego Silva Nascimento de Oliveira

Gerente Administrativo

Aparecida de Goiânia, 28 Novembro de 2026.