

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 Técnico, 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.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1 O Processo Seletivo Simplificado destina-se ao preenchimento de vagas e formação de cadastro de reserva para cargos de nível médio, conforme Quadro de Vagas (Anexo IV).
- 1.2 A contratação será realizada sob regime celetista (CLT), não configurando vínculo estatutário ou estabilidade funcional.
- 1.3 O Processo Seletivo será conduzido e coordenado pela equipe de Recursos Humanos do CRESM.
- 1.4 O prazo de validade do presente Processo Seletivo será de **06 (seis) meses**, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, a critério da Administração.

2. DAS INSCRIÇÕES

2.1 Período

De 22/04/2026 a 03/05/2026, até às 17h.

2.2 Forma de Inscrição

Exclusivamente via e-mail: selecao@cresm-go.org.br

2.3 Regras Obrigatórias

O candidato deverá:

- Enviar apenas 01 (um) e-mail;
- Anexar currículo em formato PDF ou Word (.doc/.docx);
- Inserir no campo **assunto do e-mail** o nome completo do candidato e nome do cargo pretendido, exatamente conforme descrito no Anexo IV. **Exemplo: Ana Maria Castro – Telefonista I**

2.4 E-mails enviados em desacordo com as regras serão automaticamente desconsiderados;

2.5 O CRESM não se responsabiliza por falhas técnicas, congestionamento de rede, erro de envio ou qualquer problema externo ao seu sistema institucional.

3. DOS REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO

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.

Durante o processo seletivo, o candidato poderá ser convocado a comparecer em mais de uma ocasião, conforme a necessidade das etapas previstas.

Poderão participar os candidatos que:

- Tenham idade mínima de 18 anos na data da contratação;
- Sejam brasileiros ou estrangeiros com visto de trabalho regular no Brasil;
- Estejam em dia com as obrigações eleitorais e militares (quando aplicável);
- Possuam a escolaridade mínima exigida para o cargo;
- Atendam aos requisitos descritos no Anexo V.

4. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

O Processo Seletivo será composto pelas seguintes etapas:

I. Triagem Curricular

- Caráter: Eliminatório
- Pontuação: Não se aplica
- Objetivo: Verificar o atendimento aos requisitos mínimos exigidos para o cargo, conforme previsto neste Edital

II. Análise Curricular

- Caráter: Classificatório;
- Pontuação máxima: 40 (quarenta) pontos;
- Objetivo: Avaliar a formação acadêmica, cursos complementares e experiência profissional comprovada, conforme critérios estabelecidos no Anexo I;

III. Prova Objetiva

- Caráter: Eliminatório e Classificatório;
- Pontuação máxima: 40 (quarenta) pontos;
- Objetivo: Avaliar os conhecimentos específicos e gerais necessários ao desempenho das atribuições do cargo;
- Será eliminado o candidato que não atingir o valor mínimo definido no Anexo II.

IV. Entrevista por Competências

- Caráter: Classificatório;

- Pontuação máxima: 60 (sessenta) pontos;
- Objetivo: Avaliar as competências comportamentais e a aderência do candidato ao perfil profissional exigido para a função.

V. Resultado Final

- Objetivo: Consolidar a pontuação obtida nas etapas classificatórias, divulgando a ordem final de classificação dos candidatos aprovados.
- A nota final será obtida pela soma das pontuações das etapas II, III e IV, totalizando o máximo de 110 (cento e dez) pontos.
- O resultado final será publicado no site oficial da instituição, após a análise dos eventuais recursos.

Parágrafo único. A aprovação no Processo Seletivo não gera direito automático à contratação, constituindo mera expectativa de direito, que ficará condicionada à necessidade da instituição e à disponibilidade orçamentária.

5. DA TRIAGEM CURRICULAR

5.1 Etapa eliminatória;

5.2 Serão eliminados candidatos que:

- Enviarem e-mail fora do prazo;
- Não atenderem às regras do assunto;
- Anexarem arquivos em formato diferente do exigido;
- Não atenderem aos requisitos mínimos do cargo.

6. DA ANÁLISE CURRICULAR

6.1 Os candidatos habilitados deverão enviar documentação comprobatória conforme critérios do Anexo I.

6.2 Pontuação máxima: 40 pontos.

6.3 A não apresentação da documentação no prazo implicará eliminação.

7. DA CLASSIFICAÇÃO FINAL

7.1 A classificação final será obtida pela soma das pontuações das etapas classificatórias.

7.2 Será considerado classificado o candidato que obtiver no mínimo 60 pontos no resultado final.

7.3 Em caso de empate, serão aplicados os seguintes critérios:

1. Maior nota na prova objetiva;
2. Maior nota na análise curricular;
3. Maior idade.

8. DO RESULTADO E DOS RECURSOS

- 8.1 O resultado preliminar será divulgado no site oficial.
- 8.2 O prazo para recurso será de 01 (um) dia útil após a publicação.
- 8.3 O recurso deverá ser protocolado presencialmente no CRESM.
- 8.4 Não serão aceitos recursos por e-mail ou fora do prazo.
- 8.5 Não caberá recurso da decisão do recurso.

9. DA CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 9.1 A convocação obedecerá rigorosamente à ordem de classificação.
- 9.2 São condições para contratação:
 - Aprovação dentro do número de vagas;
 - Apresentação de documentação exigida;
 - Disponibilidade orçamentária e necessidade institucional.
- 9.3 O não comparecimento injustificado implicará desclassificação.
- 9.4 Os candidatos excedentes comporão cadastro de reserva válido por 06 meses.

10. DA PROTEÇÃO DE DADOS

Os dados pessoais fornecidos pelos candidatos serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), exclusivamente para fins deste processo seletivo.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 11.1 A participação implica plena concordância com as regras do Edital.
- 11.2 O CRESM reserva-se o direito de cancelar ou alterar o cronograma por necessidade administrativa.

12. ANEXO I - CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO PARA ANÁLISE CURRICULAR

Título/Experiência	Quantidade Máxima de Títulos	Pontuação por Título	Pontuação Máxima

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO
EDITAL Nº 13.2026
CARGO: TELEFONISTA I

Diploma ou Certificado de conclusão do Ensino Médio completo , reconhecido pelo MEC.	1	6	6
Certificado de curso de capacitação ou qualificação em Atendimento ao Público, Telefonia, Rotinas Administrativas ou áreas correlatas , com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, devidamente comprovado. <i>(Não será realizada soma de cargas horárias; escolher apenas 1 certificado).</i>	1	5	5
Certificado de curso complementar em Comunicação, Humanização do Atendimento ou Relacionamento Interpessoal , com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. <i>(Não será realizada soma de cargas horárias; escolher apenas 1 certificado).</i>	1	5	5
Certificado de conclusão de Curso de Informática (básico ou avançado) , com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.	1	4	4
Experiência profissional comprovada como Telefonista ou em atividades relacionadas ao atendimento ao público , com duração mínima de 6 (seis) meses completos por vínculo empregatício.	4	5	20

Pontuação máxima total: 40 pontos**Observações:**

- Não serão consideradas para fins de pontuação experiências desempenhadas na condição de estagiário(a), jovem aprendiz, voluntário(a) ou atividades sem vínculo formal de trabalho.
- 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; e/ou
 - Declaração emitida pela instituição empregadora, em papel timbrado, contendo o CNPJ, endereço completo e telefone de contato, além da assinatura do responsável.

- 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.

13. ANEXO II – DA PROVA OBJETIVA

13.1 A prova será composta por 20 questões de múltipla escolha.

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	

13.2 Será eliminado o candidato que obtiver nota inferior a 20 pontos (50% da prova).

13.3 Não será permitido uso de aparelhos eletrônicos, materiais de consulta ou comunicação entre candidatos.

13.4 Não será permitido levar o caderno de provas

13.5 Conteúdo Programático

- **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.

• **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

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

14.ANEXO III – DA ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS

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.	12 pontos
Empatia	Evidencia habilidade de se colocar no lugar do outro, percebendo sentimentos e emoções, demonstrando respeito, compreensão e escuta ativa.	12 pontos
Trabalho em Equipe	Apresenta capacidade de interagir positivamente com os demais, promovendo a cooperação e o respeito mútuo na busca de objetivos comuns.	12 pontos
Atenção	Demonstra concentração e foco na execução das atividades.	12 pontos
Organização	Apresenta habilidade de planejar, priorizar e executar tarefas de forma sistemática, respeitando prazos e padrões de qualidade.	12 pontos

Pontuação máxima total: 60 pontos

Conceituação da Avaliação:

Conceito	Pontuação	Descrição
Fraco	0 a 4 pontos	Demonstrou dificuldade em compreender ou articular a resposta, com argumentação confusa ou insuficiente.
Regular	5 a 8 pontos	Apresentou resposta superficial, com pouca clareza ou falta de aprofundamento.
Bom	9 a 11 pontos	Respondeu de forma objetiva, demonstrando domínio razoável sobre o tema e boa capacidade de argumentação.
Excelente	12 pontos	Demonstrou clareza, precisão e domínio pleno sobre o tema, com argumentação consistente e bem estruturada.

15. ANEXO IV – ANEXO III – DA ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS

Cargo	Carga Horária Semanal	Jornada de Trabalho	Remuneração Base	Vagas		
				Ampla Concorrência	PCD	Total de Vagas
Telefonista I	30 horas	Escala: segunda a sexta-feira, das 13h00 às 19h00	R\$ 1.448,00	0	0	Cadastro reserva

16. ANEXO V ANEXO III – DA ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS

Cargo:	TELEFONISTA
DESCRIÇÃO SUMÁRIA	
✓ Acolher pacientes, familiares e possíveis usuários, através da escuta ativa por meio de atendimento telefônico. Orienta a respeito da rotina do tratamento, agenda consultas e outras atividades do cargo sob Supervisão, acompanhamento e/ou supervisão.	
REQUISITOS MÍNIMOS	
Grau de Instrução / Formação Acadêmica	
✓ Formação: Ensino médio completo;	
✓ Conhecimentos: Informática básica (Pacote Office).	
Experiência	
✓ Desejável experiência mínima de 6 (seis) meses na função.	
DESCRIÇÃO DETALHADA	
✓ Atender pacientes, familiares e acompanhantes, prestando informações gerais;	

- ✓ Realizar, receber e transferir chamadas telefônicas;
- ✓ Direcionar ligações aos setores competentes e transmitir recados;
- ✓ Registrar pendências e controlar ligações realizadas;
- ✓ Cadastrar e atualizar informações, incluindo telefones e ramais;
- ✓ Operar sistemas e equipamentos de atendimento telefônico;
- ✓ Encaminhar reclamações ao superior imediato;
- ✓ Verificar o cumprimento das normas de atendimento;
- ✓ Elaborar relatórios mensais;
- ✓ Prestar apoio administrativo à recepção;
- ✓ Zelar pelo funcionamento e conservação dos equipamentos.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS

- ✓ Atendimento ao cliente com empatia e boa comunicação;
- ✓ Postura profissional e ética, garantindo confidencialidade;
- ✓ Habilidades em informática, digitação e avaliação de dados;
- ✓ Capacidade de resolver problemas e lidar com situações diversas.

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, 22 de abril de 2026.