PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO
EDITAL Nº 27.2026
CARGO: TELEFONISTA I

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 médio/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**, não se consubstanciando em garantia de contratação, mas em mera expectativa de direito.

2. DAS INSCRIÇÕES

2.1 Período

De 21/10/2026 a 26/10/2026, 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

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. *(Não será realizada soma de cargas horárias; escolher apenas 1 certificado).*	1	5	5
Certificado de **curso complementar em Comunicação, Humanização do Atendimento ou Relacionamento Interpessoal,** com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. *(Não será realizada soma de cargas horárias; escolher apenas 1 certificado).*	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 n° de questões	Total pontuação da prova
20	**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
Aparecida de Goiânia, 21 de outubro de 2026.

DIEGO SILVA NASCIMENTO DE OLIVEIRA:01420876104
Assinado de forma digital por DIEGO SILVA NASCIMENTO DE OLIVEIRA:01420876104
Dados: 2026.10.21 15:02:56 -03'00'

Diego Silva Nascimento de Oliveira
Gerente Administrativo