

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO

EDITAL N.º 20/2023

Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental CRESM Unidade Aparecida de
Goiânia/GO - Prof. Jamil Issy

1. PROCESSO SELETIVO

O Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental, CRESM torna público, para conhecimento dos interessados, a abertura de Processo Seletivo para o preenchimento de vagas médio do corpo funcional da unidade - CRESM / Aparecida de Goiânia/GO, destinado à contratação de funcionários de Nível médio, em regime Celetista, conforme instrumentos legais e mediante as condições estabelecidas no regulamento de recursos humanos.

2. FORMALIZAÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

O processo de seleção tem início, com a formalização, através do quadro de vagas e descrição dos cargos no anexo II deste edital, com **requisitos** e componentes do perfil para contratação de pessoal. Neste registro, constam as atividades a serem desenvolvidas pelo profissional, as características técnicas necessárias para ocupação do cargo.

Enviar currículo para o e-mail: gestaorh@credeq-go.org.br, conforme cronograma no próximo anexo, postado no site oficial onde é feita a comunicação referente de todas as etapas.

Colocar o nome do cargo no assunto do e-mail.

3. SELEÇÃO



No

decorrer do processo seletivo, poderá ser exigido do candidato seu deslocamento em mais de uma oportunidade, para que sejam feitas as análises necessárias para definição do candidato mais adequado, considerando-se as exigências técnicas e comportamentais previamente estabelecidas.

As despesas da participação em todas as etapas e em todos os procedimentos do Processo de Seleção, correrão por conta do candidato, que não terá direito a alojamento, alimentação, transporte e/ou ressarcimento de despesas.

Para identificação das competências serão utilizadas as seguintes etapas:

1ª ETAPA: Triagem curricular, com caráter eliminatório.

2ª ETAPA: Análise Curricular, com caráter classificatório/eliminatório.

3ª ETAPA: Prova Objetiva, de conhecimento específico, com conteúdo voltado à formação e vivência profissional, com caráter classificatório/eliminatório.

4ª ETAPA: Entrevista por competência, com caráter classificatório.

Estão aptos a participar do processo seletivo os candidatos que atendam às especificações.

- Ter nacionalidade brasileira ou ser naturalizado;
- Estar em dia com as obrigações eleitorais e militares;
- Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos completos na data da contratação;
- Ter escolaridade mínima exigida para o cargo;
- Apresentar os documentos que se fizerem necessários por ocasião da contratação.

CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO PCD



- As vagas oferecidas neste processo correspondem às pessoas com deficiência amparadas pela Lei n. 8.213/1991 e Decreto n.5.296/2004, certificando-se, para tanto, que atendem às exigências deste instrumento.
- Os candidatos que atenderem as definições pela Lei n. 8.213/1991 e Decreto n.5.296/2004, para efeito de concorrência das vagas, deverão, no ato do envio do curriculum, declararem-se como deficientes indicando o Código Internacional de Doenças – CID, a natureza e a descrição da deficiência.
- **Os candidatos deverão apresentar junto a análise curricular laudo médico, expedido nos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à avaliação, que ateste a espécie, o grau ou nível de deficiência, a provável causa desta e a possibilidade ou não de reversão ou correção, com expressa referência ao CID.**
- Os candidatos que necessitarem de atendimento diferenciado para realização das provas, deverão requerer a condição especial através do e-mail gestaorh@credeq-go.org.br.

4. TRIAGEM CURRICULAR

Nessa primeira etapa do processo seletivo, será realizada a triagem dos currículos enviados para o e-mail gestaorh@credeq-go.org.br.

a) Serão aceitos somente:

1. Os currículos enviados para o e-mail informado dentro do prazo determinado.
2. Envio de somente um e-mail para cada candidato.
3. E-mails com o nome do cargo no assunto do e-mail, para a melhor identificação e direcionamento do mesmo.
4. E-mails enviado em formato PDF ou Word.



b) Serão desconsiderados:

1. E-mails enviados de outra forma, divergente das exigências do item “a”.
2. E-mails enviados fora do prazo.
3. E-mails enviados sem o nome do cargo no assunto do e-mail.
4. E-mails enviados com mais nomes no assunto, além do nome do cargo, (por ex: currículo da Andréia para “nome do cargo”; currículo para vaga “nome do cargo”).
5. Os e-mails não identificados devido ao nome do assunto fora do padrão.
6. E-mails enviado em formato JPEG, imagem, foto, drive, links.

c) Colocar somente o nome do cargo no assunto do e-mail, pois o e-mail tem uma configuração (regra) para direcionamento dos e-mail para as pastas de cada vaga, caso o assunto tenha algum nome a mais ou diferente do “nome do cargo” não será direcionado para a pasta de triagem daquela vaga, por tanto será desconsiderado.

d) O CRESM não se responsabiliza por falhas no envio do e-mail. Usamos a plataforma google, caso ocorra algum erro, verificar a possibilidade de enviar o currículo á partir de outro e-mail com plataforma diferente ou entrar em contato com a google para verificar o erro.

e) Essa etapa tem caráter eliminatório, caso os currículos enviados não atendam aos critérios/requisitos exigidos no **Anexo II** - descrição de cargos, deste edital.

5. ANÁLISE CURRICULAR

a) Após a triagem dos currículos será divulgado no site do CRESM (Trabalhe Conosco - Processo Seletivo - Processo Seletivo Simplificado) a listagem com os nomes para a segunda etapa do processo seletivo: análise curricular.

b) Na análise curricular o candidato apresentará documentações que comprovem as informações contidas no currículo, e que foram solicitadas no item 14 deste edital.

A documentação deverá ser entregue por e-mail gestaorh@credeg-go.org.br



- com o nome do candidato e cargo que está concorrendo ou entregue no dia agendado, com documentos impressos, prosseguir conforme cronograma.
- c) Deverá ser entregue cópia simples, **somente** dos documentos que o candidato possuir, do item 14 - análise curricular, deste edital.
 - d) A não entrega da documentação no dia e horário estipulado, por qualquer motivo, caracterizará a desistência do candidato e resultará em sua eliminação do processo seletivo.
 - e) O candidato não poderá alegar desconhecimento acerca do local, data e horário de entrega da documentação, para fins de justificativa da não entrega da documentação. Visto que os mesmos estão disponíveis no site.
 - f) Todas as cópias, além das solicitadas (á mais) no item 14 deste edital, serão desconsideradas.
 - g) A análise curricular tem caráter classificatório de acordo com a pontuação descrita no item 14 deste edital.
 - h) Essa etapa do processo seletivo é de caráter classificatório para os candidatos que apresentarem a documentação solicitada e de caráter eliminatório para os candidatos que não apresentarem a documentação solicitada.

6. PROVA

- a) Na prova objetiva que será aplicada, constará de questões de múltipla escolha, com 04 (quatro) proposições para cada questão e apenas 01 (uma) alternativa correta, totalizando 20 (vinte) questões para todos os cargos.
- b) A prova será baseada no conteúdo programático descrito no Item 15 deste edital.
- c) O candidato deverá comparecer ao local designado para a realização da prova com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos do horário fixado para o seu início, munido de caneta esferográfica de tinta azul, fabricada de material transparente.
- d) Não será permitido em nenhuma hipótese o uso de lápis, lapiseira/grafite e (ou) borracha durante a realização das provas.
- e) O não comparecimento no dia e horário da prova, por qualquer motivo, caracterizará a desistência do candidato e resultará em sua eliminação deste



processo seletivo.

- f) Não será permitida, durante a aplicação das provas, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de máquinas calculadoras e (ou) similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
- g) Caso o candidato leve algum aparelho eletrônico, este deverá permanecer desligado e, se possível, com a bateria retirada durante todo o período de prova, devendo, ainda, ser acondicionado em embalagem fornecida pelo CRESM.
- h) Em nenhum momento o candidato poderá se retirar da sala portando a prova.
- i) O candidato não poderá alegar desconhecimento acerca do local, data e horário de realização da prova, para fins de justificativa de sua ausência.
- j) Ainda nessa etapa, caso seja necessário, a equipe de seleção poderá realizar uma dinâmica em grupo para melhor avaliar os candidatos. Se a Dinâmica em grupo for realizada, os itens avaliados são os descritos no item 16 deste edital e sua pontuação será realizada em acordo com a entrevista ou substituindo a pontuação da entrevista.
- k) O descumprimento destas orientações implicará na eliminação do candidato.
- l) Essa etapa do processo seletivo é de caráter classificatório para os candidatos que realizarem a prova e de caráter eliminatório para os candidatos que não comparecerem para a realização da prova.

7. ENTREVISTA

- a) Caso seja necessário, a equipe de seleção poderá agendar entrevista individual ou em grupo, nessa entrevista serão avaliadas as habilidades descritas no item 16 deste edital.

8. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

- a) Somente serão classificados os candidatos que obtiverem nota igual ou maior a 80 (oitenta) para **nível superior** no resultado final. Somente serão classificados os candidatos que obtiverem nota igual ou maior a 60(sessenta) para **nível médio ou técnico** no resultado final.



- b) Somente serão aprovados os que obtiveram classificação até o limite de vagas ofertadas, descritas no anexo I – Quadro de vagas, deste edital.
- c) A classificação final dos candidatos será feita pela **somatória das notas** obtidas em todas as etapas do processo seletivo, para todos os cargos. Em caso de empate, terá preferência o candidato que, nesta ordem:
1. Obtiver maior nota na análise curricular;
 2. Obtiver maior nota na prova objetiva;
 3. Obtiver maior nota na entrevista.

9. RESULTADO PRELIMINAR

- a) Após as etapas descritas no item 3 deste edital, será realizado a divulgação do resultado preliminar no site do CRESM (www.credeq-go.org.br), juntamente com o formulário para recurso.

10. RECURSO

- a) Somente serão aceitos recursos contra as etapas, após a publicação do resultado preliminar;
- b) Será concedido 01 (um) dia útil para interposição do recurso.
- c) Para recorrer, o candidato deverá comparecer no CRESM, situado na Avenida Tanner de Melo, Qd. Gleba 02, Lt. Parte 02, Bairro Fazenda Santo Antônio – Aparecida de Goiânia – GO CEP: 74.993-551, com a ficha de recurso, disponível no site www.credeq-go.org.br devidamente preenchida.
- d) Não será aceito recurso por via postal, fax ou correio eletrônico, nem fora dos padrões e prazos estabelecidos neste Edital.
- e) Será negado conhecimento ao recurso que, estiver fora das regras estabelecidas neste Edital ou em outras instruções.
- f) Uma vez protocolado o recurso, não será permitida sua alteração.
- g) Em hipótese alguma, o quantitativo de questões da prova sofrerá alteração.
- h) A resposta ao recurso será realizada pela equipe de seleção via e-mail.



- i) Não será aceito pedido de revisão de recurso.

11. COMUNICADO

- a) Caso surjam novas vagas para o mesmo cargo, durante a realização do processo, será realizado um comunicado de ampliação de vaga.
- b) O comunicado poderá ser realizado em qualquer etapa do processo seletivo, até após a divulgação do resultado preliminar.

12. RESULTADO FINAL

- a) Após o prazo para recurso/avaliação/resposta, será realizado a divulgação do resultado final no site do CRESM (www.credeq-go.org.br).

13. CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO.

- a) A convocação para contratação obedecerá à rigorosa ordem de classificação dos candidatos, divulgada no site do CRESM (Trabalhe Conosco - Processo Seletivo - Processo Seletivo Simplificado - no acompanhamento do seu processo seletivo em Resultado Final).
- b) Caso haja desistência entre os aprovados e para preencher o número de vagas ofertadas, serão convocados os classificados subsequentes.
- c) O cronograma de convocação juntamente com a listagem de documentação necessária para início do processo admissional será publicado no site www.credeq-go.org.br.
- d) Ao ser convocado, o candidato deverá se apresentar para início do processo admissional, conforme o cronograma de convocação que será publicado no sítio www.credeq-go.org.br, sob pena de perda da vaga no caso de não comparecimento sem justificativa.
- e) São condições para a contratação: Ter sido aprovado dentro do número de vagas no processo seletivo; apresentar a documentação completa, conforme relação a ser divulgada no cronograma de convocação; a contratação fica condicionada à apresentação do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, e ao atendimento às condições constitucionais e legais.
- f) A contratação do candidato aprovado será condicionada de acordo com as



necessidades de profissionais do CRESM e sua disponibilidade financeira contratual.

- g) No caso de desistência do aprovado, prosseguir-se-á a nomeação do próximo candidato, segundo a ordem classificatória.
- h) O CRESM poderá, de acordo com a necessidade de pessoal, convocar os candidatos aprovados em processo seletivo em período de validade, cujo resultado final tenha sido publicado a menos de 6 (seis) meses para o mesmo cargo.
- i) A convocação obedecerá à ordem de classificação, sendo automaticamente desclassificado o candidato que, convocado, não comparecer no dia, horário e local determinados na convocação.
- j) Os candidatos classificados acima das vagas divulgadas constituirão **cadastro reserva com validade de 6 (seis) meses**, não se consubstanciando em garantia de contratação, mas em mera expectativa de direito. A data de validade do processo contará a partir da data fim do processo seletivo e será divulgado no site.
- k) A utilização do cadastro de reserva é facultativa do CRESM, que, para tanto, avaliará as especificidades da vaga para a utilização do cadastro de reserva, podendo optar em abrir um novo processo.

14. PONTUAÇÃO PARA ANÁLISE CURRICULAR POR CARGO-



Título / Experiência Agente Administrativo	Quantidade máxima de títulos	Pontuação por título	Pontuação Máxima
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso avançado de informática.	1	5	5
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso avançado de informática.	1	2	2
Certificado devidamente registrado de curso de rotinas administrativa, duração mínima de 20h. (não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas um certificados.	1	5	5
Certificado devidamente registrado de curso de rotinas administrativa, duração mínima de 20h. (não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas um certificados.	1	4	4
Certificado devidamente registrado de curso de rotinas administrativa, duração mínima de 20h. (não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas um certificados.	4	5	20
Valor da análise curricular: 36 pontos			

Título / Experiência Recepcionista	Quantidade máxima de títulos	Pontuação por título	Pontuação Máxima
Certificado devidamente registrado, de conclusão do curso de atendimento ao público.	1	5	5
Conclusão de curso básico de informática.	1	5	5
Certificado devidamente registrado de curso de recepcionista (Cargo de Recepcionista).	1	4	4
Certificado de conclusão de cursos extracurriculares na área administrativa/atendimento com duração mínima de 15h. (não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas um certificados.	1	2	2
Experiência profissional na área administrativa (mínimo 06 meses**) OBS: Serão pontuadas experiências de trabalho: Estágios remunerados e jovem aprendiz.	4	5	20
Valor da análise curricular: 36 pontos			



Título / Experiência Telefonista	Quantidade máxima de títulos	Pontuação por título	Pontuação Máxima
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso avançado de informática.	1	4	4
Certificado devidamente registrado de curso de Recepcionista/ Telefonista.	1	5	5
Certificado de conclusão de cursos extracurriculares na área administrativa com duração mínima de 15h. (não será realizada soma de horas de certificados) escolha apenas dois certificados.	1	4	4
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso básico de informática.	1	3	3
Experiência profissional na área de atendimento/Telefonista (mínimo 06 meses**) OBS: Não serão pontuadas experiências de trabalho: Estágios remunerados e jovem aprendiz.	4	5	20
Valor da análise curricular: 36 pontos			

- OBS: A experiência exigida deverá ser comprovada com datas de início e fim (dia, mês, ano), cargo e/ou função, através da apresentação da **cópia da CTPS** devidamente assinada e/ou **declarações** firmadas pelo responsável da Instituição, em papel timbrado onde se identifique o CNPJ, endereço e telefone de contato da empresa.
- OBS: Cursos realizados após data da abertura do edital não serão pontuadas.

**As experiências apresentadas serão classificadas de 06(seis) em 06 (seis) meses, obtendo o peso máximo, conforme tabela acima.

QUADRO II - DEMONSTRATIVO DA 2ª ETAPA: PROVA

NÍVEL Médio					
PROVA	TIPO	ÁREA DE CONHECIMENTO	Nº DE QUESTÕES	VALOR DA QUESTÃO	VALOR DA PROVA
	Conhecimentos	Língua Portuguesa	5		

Objetiva	Básicos	Matemática e Raciocínio Lógico	5	02 pontos por questão	40
Objetiva	Conhecimento Especifico	Conhecimento na área de atuação	10		
Total			20		

**15. 1 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DA 2ª ETAPA: PROVA OBJETIVA –
(NÍVEL MÉDIO)**

LÍNGUA PORTUGUESA

1. Leitura: verificar-se-á a capacidade de raciocínio lógico do candidato, bem como sua habilidade para apreender as relações lógicas e as propriedades internas do texto;

2. Gramática: o candidato deverá mostrar-se atento às variações próprias do uso social e individual da linguagem, assim como a sua caracterização perante os diferentes níveis de significação textual e a sua adequação à norma culta. Para tanto serão observados: Conhecimentos linguísticos da norma padrão: acentuação gráfica; ortografia; crase; sinais de pontuação; Morfossintaxe/classe de palavras: emprego e função; Relações sintáticas: coordenação e subordinação entre termos da oração, entre orações no período; colocação de pronomes; concordância nominal e verbal; regência verbal e nominal.

MATEMÁTICA

1. Sistema de numeração decimal; 2. Conjuntos numéricos (naturais, inteiros, racionais, irracionais e reais); 3. Operações com números reais; 4. Proporção e regra de três; 5. Porcentagem. 6. Equação do primeiro e segundo grau; 7. Grandezas e medidas: tempo, comprimento, massa, superfície, volume e



capacidade. 8. Tratamento da informação: leitura e interpretação de tabelas e gráficos.

CONHECIMENTO ESPECIFICO

2. Conhecimentos gerais na área de atuação.

16. 1 PARÂMETROS PARA A ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS – NÍVEL MÉDIO

HABILIDADES - Vagas Nível Médio		Pontuação Máxima
Atenção	Capacidade de trabalhar de forma cuidadosa em tudo o que faz, assegurando a execução correta do seu trabalho. Capacidade de manter seu pensamento voltado e centrado para o trabalho que está realizando.	8
Organização	Capacidade de primar pela praticidade das coisas; tem sempre em mente o começo, meio e fim das ações	8
Equilíbrio Emocional	Capacidade de apresentar equilíbrio e tranquilidade ao falar e agir, em situações diversas e/ou quando colocado em situação de pressão, demonstrando flexibilidade nas suas ações.	8
Trabalho em equipe.	Capacidade de compartilhar habilidades e conhecimentos em grupos ou equipes, demonstrando, respeito, cooperação e comprometimento, favorecendo o alcance de resultados.	8



Comunicação	Capacidade de expressar ideias e informações de maneira clara e inteligível, tanto verbal como por escrito, demonstrando raciocínio lógico. Capacidade de articular e transmitir ideias, posições e informações de forma objetiva, garantindo a precisão e a compreensão dos assuntos tratados.	8
-------------	---	---

Valor da entrevista por competência: 40 pontos

CONCEITOS:

Fraco (1) Demonstrou dificuldade na resposta;

Regular (2-4) Foi superficial na resposta;

Bom (5-7) Foi objetivo na resposta;

Excelente (8) Demonstrou clareza e precisão na resposta.

ANEXO I – QUADRO DE VAGAS

CARGO	HORAS SEMANAIS	DIA/HORÁRIO DE TRABALHO	REMUNERAÇÃO BASE	VAGAS		
				AMPLA CONCURRENCIA	DEFICIENTES	TOTAL
Agente Administrativo	40 HS	À definir	R\$ 1.612,87	1	1	2
Recepcionista	36HS	À definir	R\$ 1.572,29	1	1	2
Telefonista	30HS	À definir	R\$ 1.314,84	2	1	3



Observação:

Insalubridade: 20%
sobre o menor salário
da categoria, ou
convenção coletiva de
trabalho (R\$216,00)
Assiduidade: 5%
sobre seu salário
base.

ANEXO II - DESCRIÇÃO DE CARGOS

Cargo	AGENTE ADMINISTRATIVO
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none">✓ Ensino médio completo.✓ Conhecimento em rotinas administrativas.✓ Uso de software de escritório (por exemplo, Microsoft Office).✓ Gerenciamento de documentos e arquivos.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">✓ Informática básica.✓ Desejável 6 meses de Experiência (inclusive jovens aprendiz, estágios remunerados).
Objetivo Principal	Responsável por executar atividades de rotina do SAME, lançamentos, revisão do prontuário.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar a organizações de arquivos diversos, tais como, fichários, livros, publicações e outros✓ Solicitar cópias de documentos✓ Apoiar no recebimento e distribuição de documentos✓ Digitar textos, elaborar planilhas, acompanhar lançamentos contábeis

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auxiliar na elaboração de relatórios ✓ Atualizar informações cadastrais nos sistemas vigentes ✓ Atuar como apoio na área de recursos humanos, departamento de pessoal e núcleo de regulação interna ✓ Manter a organização do local de trabalho; ✓ Conferir se os documentos recebidos se estão preenchidos corretamente e solicitar retificação caso seja necessário; ✓ Arquivar no prontuário eletrônico na aba de “Inclusão de Anexos” todos os documentos recebidos; ✓ Realizar conferência diária por amostragens dos documentos nos prontuários; ✓ Repassar para o departamento responsável as não conformidades encontradas nas revisões das amostragens dos prontuários; - ✓ Pegar autorização da Direção Técnica e/ou Jurídico em casos de solicitações impressões de prontuários; ✓ Realizar a impressão dos exames (cópias das prescrições/evoluções ou de exames) no caso de solicitações após autorização da Direção Técnica; ✓ Fornecer informações solicitadas pelo Serviço de Ensino e Pesquisa; ✓ Receber os pertences protocolados pela equipe de enfermagem protocolar o recebimento e guardar no volume; ✓ Manter o guarda volume de pertences de pacientes organizado. ✓ Fazer outras atividades correlatas ao setor.
--	---

Cargo	RECEPCIONISTA
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ensino médio completo. ✓ Receber e direcionar visitantes e clientes. ✓ Atender chamadas telefônicas e fornecer informações básicas
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informática básica. ✓ Desejável 6 meses de Experiência (inclusive jovens aprendiz, estágios remunerados).
Objetivo Principal	Responsável por atuar na recepção, receber, atender presencialmente e por telefone paciente se seus familiares.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepcionar os pacientes e familiar, prestando informações e encaminhar para o atendimento médico e multiprofissional; ✓ Conferir e fazer cópia de documentos de identificação dos pacientes na consulta; ✓ Fazer registros de atendimentos no sistema; ✓ Controlar, monitorar e alimentar a planilha de atendimento; ✓ Realizar novos cadastros e atualizações cadastrais no sistema; ✓ Atualizar o cartão de retorno do paciente ao fim da consulta. ✓ Realizar pesquisa de atendimento para a ouvidoria; ✓ Liberar paciente após fim da consulta;

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Executar Registros de internações no sistema: internar o paciente e verificar leito disponível; ✓ Editar e imprimir documentação de internação com os dados do paciente; ✓ Imprimir pulseira de identificação de internação; ✓ Informar a enfermagem sobre a internação; ✓ Executar tarefas de controle de agendas: registrar retornos e reagendamentos no sistema; ✓ Organizar o fluxo de atendimento na recepção; ✓ Organizar materiais e o ambiente de trabalho em geral; ✓ Imprimir e organizar papeis de: avaliação social, cartão de retorno, etiquetas para visitas, cartão informativo, requisições de materiais de escritório e almoço; ✓ Atender telefonemas internos e externos; ✓ Anotar e repassar recados pertinentes; ✓ Prestar apoio e informações aos departamentos da unidade; ✓ Organizar e arquivar, documentos, prontuários, pastas e formulários; ✓ Encaminhar prontuários e resultados de exames aos seus respectivos lugares; ✓ Realizar registro e cadastro das visitas dos pacientes; ✓ Monitorar entrada e saída das visitas; ✓ Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas ou alguma intercorrência; ✓ Cumprir e fazer cumprir o Regulamento, o Regimento, Instruções, Ordens e Rotinas de Serviço do Estabelecimento de saúde. ✓ Atendimento presencial e via telefone a pacientes, familiares e profissionais. (Prestar informações, orientar e sanar dúvidas quanto as solicitações de agendamento e reagendamento de consultas) ✓ Agendamento e reagendamento de consultas de retorno. (Receber todas as ligações de pacientes, familiares e profissionais quanto as solicitações de agendamento e reagendamento de consultas). ✓ Agendamento de consultas de retornos para pacientes que estão saindo da internação. (Essas são solicitadas pelos profissionais da Equipe Multiprofissional da Internação). ✓ Confirmação de consultas entrar em contato com todos os pacientes agendados de Primeira consulta e retorno pra confirmar as consultas do dia seguinte, e alimentar o sistema SOLMV) Obs. Ligar no mínimo 3X caso o paciente não atenda. ✓ Pertences de pacientes internados (Responsável por receber, protocolar, guardar e entregar os pertences dos pacientes internados).
--	--

Cargo	TELEFONISTA
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ensino médio completo. ✓ Receber e direcionar visitantes e clientes. ✓ Atender chamadas telefônicas e fornecer informações básicas
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicação eficaz e cortês ao atender chamadas telefônicas. ✓ Habilidade de escuta ativa para entender as necessidades dos chamadores. ✓ Desejável 6 meses de Experiência (inclusive jovens aprendiz, estágios remunerados).
Objetivo Principal	Responsável por atuar na recepção através do telefone, receber e fazer ligações para pacientes.

Atribuições

- ✓ Atender o cliente, Transferir chamadas internas e externas,
- ✓ Transmitir recados; Registrar pendências de informações,
- ✓ Encaminhar reclamações ao supervisor;
- ✓ Fornecer informações, Pesquisar banco de dados telefônico,
- ✓ Operar equipamentos,
- ✓ Operar plataforma de atendimento telefônico,
- ✓ Cadastrar informações,
- ✓ Cadastrar telefone e ramais de empresas;
- ✓ Monitorar atendimentos,
- ✓ Avaliar qualidade de atendimento do operador,
- ✓ Verificar cumprimento das normas de atendimento;
- ✓ Comunicar-se,
- ✓ Elaborar relatórios mensais;
- ✓ Operar equipamentos,
- ✓ atender,
- ✓ transferir,
- ✓ cadastrar e completar chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente.
- ✓ Auxiliar o cliente, fornecendo informações de cunho geral.
- ✓ Operar equipamentos de telefonia, estabelecendo ligações internas e externas, recebendo e transferindo chamadas para o ramal solicitado.
- ✓ Transmitir informações corretamente.
- ✓ Prestar informações, consultar listas telefônicas, bem como, manter atualizado cadastro dos números de ramais e telefones úteis para o órgão.
- ✓ Realizar controle das ligações telefônicas efetuadas, anotando em formulários apropriados.
- ✓ Conhecer o organograma da Instituição, agilizando o atendimento, bem como, estar em condições de interpretar o assunto solicitado, direcionando a ligação para o setor competente.
- ✓ Executar tarefas de apoio administrativo referentes à sua área de trabalho.
- ✓ Zelar pelo equipamento, comunicando defeitos e solicitando seu conserto.



Todas as comunicações referentes às etapas do processo seletivo serão realizadas através do site do CRESM: www.credeq-go.org.br

CONTATOS:

Telefone: RH (62) 3952-5511

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

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.



Diego Silva Nascimento de Oliveira

Gerente Administrativo

