

O Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência do Norte de Minas – CISRUN –, nos termos da Lei Federal n.º 11.107/2005, Lei Estadual n.º 18.036/2009 e Protocolo de Intenções, torna público, através do seu Presidente, que estarão abertas as inscrições para Processo Seletivo Público Simplificado para contratação temporária por excepcional interesse público para os cargos de Operador de Telemarketing – Auxiliar de Regulação nos termos da portaria 2048 de S05 de novembro de 2002 do Ministério da saúde, e do art. 37, inciso IX, da Constituição Federal e demais instrumentos legais, mediante as condições estabelecidas neste Edital, conforme especificações abaixo:

O CISRUN, por meio de sua Presidência convoca os interessados a participar do processo seletivo para a contratação de Operador (a) de Telemarketing – Auxiliar de Regulação. Este processo seletivo destina-se ao preenchimento de vagas de caráter temporárias pelo prazo de 12 (doze) meses, em regime celetista, pondeo a jornada de trabalho ser fixada em regime de plantão ou horário administrativo, podendo ainda sua validade ser prorrogada por igual período conforme conveniencia da administração.

Vaga	Jornada de Trabalho	Salário
Cadastro de reserva	36 horas semanais	R\$ 998, 00

I. Pré-requisitos:

- a- Maior de dezoito anos;**
- b- Ter concluído o ensino médio.**
- c- Disposição pessoal para a atividade;**
- d- Equilíbrio emocional e autocontrole;**
- e- Disposição para cumprir ações orientadas;**
- f- Capacidade de manter sigilo profissional. Capacidade de trabalhar em equipe;**
- g- Disponibilidade para capacitação e recertificação nos Termos da Portaria 2048.**
- h- Estar em dia com suas obrigações civis e militares.**
- i- Possuir conhecimentos básicos de informática.**

II. Conhecimentos e experiências desejados

Atuação na área de telemarketing e atendimento ao público.

III. Competências desejadas:

Ética profissional, resistência à frustração, facilidade para o trabalho em equipe, atitude positiva frente a problemas, facilidade para aplicar conhecimentos na prática, boa dicção e audição, boa comunicação escrita e comunicação oral assertiva, objetiva e coerente.

IV. Atribuições do cargo:

Atender solicitações telefônicas da população; anotar informações colhidas do solicitante, segundo questionário próprio; prestar informações gerais ao solicitante; estabelecer contato radiofônico com ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar; estabelecer contato com hospitais e serviços de saúde de referência a fim de colher dados e trocar informações; anotar dados e preencher planilhas e formulários específicos do serviço; obedecer aos protocolos de serviço; atender às determinações do médico regulador.

V. Das Inscrições:

A inscrição do candidato implicará no conhecimento e na aceitação das normas e condições estabelecidas neste edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

1. **Local, Data e Horário:** As inscrições serão realizadas **PRESENCIALMENTE** nos dias 28/03 a 01/04 de março de 2019, das 9h às 11:30 h e de 14h0 as 17h na sede do Cisrun situada na Avenida Francisco Peres, 200 A Interlagos Montes Claros- MG.
2. Não será enviado Cartão de Inscrição para o endereço do candidato, **informar-se, pela internet, no sítio eletrônico** <http://www.cisrun.saude.mg.gov.br> e também poderão entrar em contato na sede administrativa do Cisrun pelos telefones (38) 33216-9042 ou 3221-0009, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário das 8 às 17h30 horas.

VI. Do Processo Seletivo:

1. O Processo seletivo será composto por três etapas, sendo: (1) Prova Escrita e (2) Análise Curricular, conforme o quadro abaixo:

<i>Etapas</i>	<i>Descrição</i>	<i>Metodologia</i>	<i>Valor</i>	<i>Valor Total</i>	<i>Pontuação mínima exigida</i>	<i>Peso na nota final</i>
1ª	Prova Escrita	Pontuação segundo critérios especificados	20 pontos	20 pontos	5,0 pontos	1

2ª	Análise de Currículo	Pontuação segundo critérios especificados neste edital	10 pontos	10 pontos	0,0 pontos	1
3ª	Curso de Capacitação	Pontuação segundo critérios especificados neste edital	10 pontos	10 pontos	0,0	1

2. A Prova Escrita, e o curso de capacitação terão caráter **ELIMINATÓRIO** e a análise de currículo terá caráter **CLASSIFICATÓRIO**;
3. Será **ELIMINADO** o candidato que obtiver menos que 5,0 (cinco) pontos na Prova Escrita.
4. O ingresso do candidato ao prédio onde fará suas provas será permitido até o horário de início dessas provas, antes do fechamento dos portões, mediante a apresentação de **documento oficial de identificação (com fotografia) original e em perfeitas condições** (tais como Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Carteira de Órgão ou Conselho de Classe –, Carteira de Motorista, modelo com foto).
5. Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar o Documento Oficial de Identidade original (com foto), por motivo de perda, furto ou roubo, deverá, para fazer as provas, apresentar Boletim de Ocorrência Policial, emitido até 90 (noventa) dias antes do dia das provas, e ser submetido à identificação especial, que poderá compreender fotografia, coleta de assinaturas e de impressão digital, em formulário específico.
6. A relação das notas dos **APROVADOS** e **CLASSIFICADOS**, em todas as etapas do processo seletivo, será disponibilizada no site <http://www.cisrun.saude.mg.gov.br/cisrun/editais/>, bem como as CONVOCAÇÕES para todas as etapas do mesmo, sendo de inteira responsabilidade do candidato a busca de informações sobre as mesmas.

VII. Da Prova Escrita

VIII. A Prova Escrita será realizada no dia 03 de abril de 2019, com início às 8h, com duração máxima de 3 horas sendo que o local será divulgado até 24 horas da realização da mesma no site <http://www.cisrun.saude.mg.gov.br/cisrun/editais/>, devendo o candidato se atentar para as publicações.

2 - O candidato deverá chegar quinze (15) minutos antes do início da prova, portando caneta esferográfica preta ou azul, lápis preto, borracha e documento de identificação original com

foto.

3 - A Prova Escrita versará sobre os **conhecimentos e competências desejadas** e necessárias ao desempenho das **atribuições do cargo**, conforme descrito nos itens II e III;

ESPECIFICAÇÃO DAS PROVAS

CARGOS	ESCOLARIDADE	PROVAS DE MULTIPLA ESCOLHA	Nº DE QUESTOES	PESO	TOTAL DA PROVA	DATA E HORARIO DA PROVA
TELEMARKETING - AUXILIAR DE REGULAÇÃO MEDICA	2º SEGUNDO GRAU COMPLETO	Noções de procedimentos e Normas do SAMU	05	3	40	03 /04/2019 As 8h
		Informática	05	1		
		Português	10	2		

IX. Da entrega do Currículo:

1. Os currículos deverão ser entregues na sede do Cisirun situada na Avenida Francisco Peres, 200 A Interlagos Montes Claros- MG no momento da **INSCRIÇÃO**, impreterivelmente.

2. A apresentação do Currículo deverá seguir o modelo abaixo:

NOME COMPLETO:

ENDEREÇO:

X. Da Pontuação do Currículo

Valendo 40 pontos, de caráter classificatório, no qual serão considerados os fatores indicados abaixo, desde que ocorridos nos últimos 5 anos.

A) Experiência profissional comprovada na área (MÁXIMO 5 PONTOS)

De 6 meses a 1 (um) ano incompleto – 1 ponto; De 1 (um) a 2 (dois) anos – 2 pontos;
De 2 (dois) a 3(três) anos – 3 pontos; De 3 (três) a 5 (cinco) anos – 5 pontos.

B) Experiência com atendimento ao público (MÁXIMO 5 PONTOS)

De 6 meses a 1 (um) ano incompleto – 1 ponto; De 1 (um) a 2 (dois) anos – 2 pontos;
De 2 (dois) a 3(três) anos – 3 pontos; De 3 (três) a 5 (cinco) anos – 5 pontos.

C)- ESCOLARIDADE

Graduação completa - 08 Pontos

Pós Graduação completa – 07 Pontos

Cursos Técnicos acima de 60 horas – 05 Pontos

3. Deverão ser anexadas cópias dos certificados e/ou documentos comprobatórios de todas as atividades relacionadas no currículo, de acordo com os fatores de avaliação indicados, sendo imprescindíveis as datas de início e fim das atividades realizadas, bem como a carga horária dos cursos, aperfeiçoamentos, especializações e aprimoramentos, publicações e apresentações de trabalhos em eventos da área.

4. Não serão considerados os itens não comprovados na forma descrita, incluindo a experiência profissional.

XI. Do Critério de Desempate:

Na hipótese de igualdade de nota final, terá preferência o candidato com:

- 1 - Maior nota na Prova Escrita;
- 2 - Maior nota no currículo.
- 3 – Maior nota no curso de capacitação

XII. DO CURSO DE CAPACITAÇÃO

- 1 - O Curso de capacitação terá caráter eliminatório e será realizado dentro de 30 dias após o resultado da análise curricular.
- 2 - A Data, local, cronograma e tempo de duração do curso de capacitação será disponibilizado no site do Cisrun <http://www.cisrun.saude.mg.gov.br/cisrun/editais/> sendo de inteira responsabilidade do candidato o acompanhamento das informações e convocações:
- 3 – O não comparecimento do candidato em qualquer dos dias do curso de capacitação implicará na desistência do mesmo do processo seletivo.

XIII. Do Exame Médico Admissional

Para admissão o candidato aprovado deverá se submeter à prévia inspeção médica, que tem caráter **ELIMINATÓRIO**. Somente será contratado o candidato que for julgado apto física e mentalmente para o exercício das atividades e atribuições do cargo.

XIV. Dos Recursos.

O candidato poderá apresentar recurso quanto ao Processo Seletivo no prazo de até dois (2) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao da publicação no site. Os recursos, devidamente fundamentados e dirigidos ao Núcleo de Educação Permanente do CISRUN, deverão ser entregues pelo candidato ou seu procurador na Sede Administrativa do Cisrun. Não serão aceitos recursos interpostos por telefone, fax-símile, telex, telegrama e Internet. Somente serão apreciados os recursos interpostos dentro do prazo, com indicação do nome do processo seletivo, nome do candidato e assinatura. A instituição responderá aos recursos recebidos no prazo de até 02(dois) dias úteis a sua entrega. Os pontos relativos às questões eventualmente anuladas serão atribuídos a todos os candidatos presentes na prova escrita.

XV. Das Disposições Finais.

A inexistência das afirmativas, irregularidades de documentos ou outras ocorrências constatadas no decorrer do processo, ainda que verificadas posteriormente, acarretarão na perda dos direitos decorrentes do processo seletivo. Os atos relativos ao Processo seletivo serão disponibilizados no site da <http://www.cisrun.saude.mg.gov.br/cisrun/editais/>, **não se aceitando justificativa para o desconhecimento dos prazos neles assinalados.**

A inexistência das afirmativas, irregularidades de documentos ou outras ocorrências constatadas no decorrer do processo, ainda que verificadas posteriormente, acarretarão na perda dos direitos do candidato decorrentes do processo seletivo. Os atos relativos ao Processo seletivo estarão disponíveis na Internet pelo endereço: <http://www.cisrun.saude.mg.gov.br/cisrun/editais/>, não se aceitando justificativa para o desconhecimento dos prazos neles assinalados.

Perderá os direitos decorrentes do processo seletivo o candidato que:

- 1) Não comparecer na data, horário e local estabelecidos na convocação;
- 2) Obter nota inferior ao mínimo exigido em qualquer etapa do Processo Seletivo, excetuando-se na Análise do Currículo.
- 3) Não aceitar as condições e horário estabelecidas para exercício do cargo;
- 4) Recusar a vaga (Será excluído do cadastro sendo o fato formalizado através de termo de desistência);
- 5) Não comprovar os pré-requisitos estabelecidos;
- 6) Não for aprovado no exame médico admissional;
- 7) Não assumir a vaga no prazo estipulado pelo Cisrun, por quaisquer motivos, quando da convocação para este fim.
- 8) Não comparecer em qualquer das fases;
- 9) Não obter a pontuação mínima exigida no curso de capacitação conforme cronograma a ser divulgado no site do Cisrun.

Montes Claros , 18 de março de 2019.

SILVANEI BATISTA SANTOS
Presidente

ANEXO VIII

FICHA DE INSCRIÇÃO

Nome completo:		
RG:	CPF:	Telefone:
Endereço Rua/ Nº		
Bairro:	Cidade:	
E-mail:		
Tratamento Especial : ()sim ()não		

Declaro que tenho plena ciência dos termos do Edital 01/2019 e concordo com todos os termos nele contido.

.....

PROTOCOLO DE ENTREGA DE INSCRIÇÃO E CURRÍCULO	
Nome:	Cargo Pretendido
Recebido por:	Data:

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

NORMAS DO SAMU:

- Portaria nº 2.048, de 05 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência.
- Portaria nº 1.010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências.
- Manual de Capacitação do SAMU de Minas Gerais.
- Regimento interno do SAMU Macro Norte
- 3. BRASIL. Portaria MS/GM 1.863, de 29 de setembro de 2003.
- 4. BRASIL. Portaria MS/GM 1.864, de 29 de setembro de 2003.
- 5. BRASIL. Decreto 7.508 de 28/06/2011. Regulamenta a Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990.
- Portaria nº 1.600/GM/MS, de 7 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no SUS.
- A regulação médica das urgências e emergências: atribuições da regulação médica das urgências e emergências - técnicas e gestoras.
- Atendimento Pré-Hospitalar Móvel: definições e regulamentação atual.
- Definição dos veículos de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel.
- Rede de Urgência e Emergência

REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Portaria GM/MS nº 2.048, de 05 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html.
2. BRASIL. Portaria Federal nº 1.010/GM/MS 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Disponível em: < http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1010_21_05_2012.html >.
3. MINAS GERAIS. Manual de Capacitação SAMU. Disponível em: < <https://pt.scribd.com/doc/16786317/Apostila-do-SAMU-de-Minas-Gerais> >.
4. MONTES CLAROS. Regimento Interno do SAMU Macro Norte. Montes Claros: MG. 2016. Disponível em: < <http://www.cisrun.saude.mg.gov.br/download/regimento-interno-cisrun-samu-macro-norte> >.
5. BRASIL. Portaria MS/GM 1.863, de 29 de setembro de 2003. Política Nacional de Atenção às Urgências. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nac_urgencias.pdf>.
6. BRASIL. Portaria MS/GM 1.864, de 29 de setembro de 2003. Institui o componente pré-hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1864_29_09_2003.html>.

7. BRASIL. Portaria nº 1.600/GM/MS, de 7 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no SUS. Disponível: <
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html>.

8. BRASIL. Portaria Federal nº 1.010/GM/MS 21 de maio de 2012, que redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Disponível em: <
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1010_21_05_2012.html>.

9. MINAS GERAIS. RESOLUÇÃO SES Nº 2.607, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2010. Aprova as normas gerais para implantação das Redes Regionais de Urgência e Emergência no Estado de Minas Gerais. Disponível: <
http://www.saude.mg.gov.br/index.php?option=com_gmg&controller=document&id=6322>.

PORTUGUÊS:

Ortografia: uso de S e Z. Emprego de SS, C, Ç, CH, EX, J e G. Divisão silábica: separação e partição de sílabas. Classificação das palavras quanto ao número de sílabas. Acentuação gráfica: princípios básicos(regras), classificação das palavras quanto à posição da sílaba tônica, Classe de palavras(classes gramaticais). Flexões: gênero, número e grau do substantivo e adjetivo. Tempos e modos do verbo. Crase. Frase e Oração. Tipos de sujeito. Sinônimos e antônimos. Interpretação de texto. Sufixos e Prefixos. Tipos de predicado. Pronomes de Tratamento. Vozes do verbo. Morfologia: Estrutura e formação de palavras. Flexão nominal e verbal. Sintaxe: Processos de coordenação e subordinação.

REFERÊNCIAS

1. CEGALLA, D. P. Novíssima gramática da língua portuguesa. 48.ed. revisada. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2009.
2. CEREJA, W. R.; MAGALHÃES, T. C. Português Linguagens Volumes I, 2 e 3. São Paulo: Editora Saraiva, 2013
3. MARCUSCHI, L. A. Produção textual, análise de gêneros e compreensão. São Paulo: Parábola Editorial, 2008

INFORMÁTICA:

Noções básicas, como usuário, do funcionamento de computadores, periféricos e dos sistemas operacionais Windows (versões 7, 8 ou 10) e Linux. Conceitos de Internet/Intranet. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet/Intranet: Ferramentas e aplicativos comerciais de navegação, de correio eletrônico, de busca e pesquisa; Conceitos de proteção e segurança. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software: Procedimentos, aplicativos e dispositivos para armazenamento de dados e para realização de cópia de segurança (backup); Principais aplicativos comerciais para edição de textos e planilhas (Ex.: Word, Excel). Windows 8 e 10.