



## **EDITAL DE PROCESSO SELETIVO EXTERNO Nº. 115/2018 ORIENTADOR DE PUBLICO**

O **CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS DR. JOÃO AMORIM – CEJAM** pessoa jurídica de direito privado, é uma entidade sem fins lucrativos, criada em 20 de maio de 1991, que se dedica a três áreas sendo: **Saúde, Educação e Responsabilidade Social**, têm como lema "**Prevenir é viver com Qualidade**".

O **CEJAM** atua na administração de contratos de gestão e convênios, visando ações de prevenção, promoção e recuperação da saúde nos diversos ciclos de vida da população, seja relacionado a saúde da família, mulher, criança, idoso e da pessoa com deficiência. Oferece também, em rede de atenção especializada, consultas de diversas especialidades médicas, atendimentos multiprofissionais, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico e cirurgias de pequeno e médio porte.

Graças aos seus compromissos com a comunidade e seu Estatuto, realiza suas ações respeitando o Sistema Único de Saúde - SUS e busca sempre novos caminhos para aprimorar a qualidade da assistência oferecida à população.

O **CEJAM** torna público que acontecerá captação e análise de currículos para o processo seletivo externo - edital nº. 115/2018, para a função de **ORIENTADOR DE PUBLICO**, para o município de São Paulo, por meio do portal [www.cejam.org.br](http://www.cejam.org.br).

### **CARGO: ORIENTADOR DE PUBLICO**

Este processo seletivo, objetiva compor um banco de candidatos para futuras oportunidades, para atuar no Programa de Retaguarda Hospitalar – CEJAM, desenvolvidos no município de São Paulo.

#### **1 - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES:**

Este processo seletivo reger-se-á, em todas as suas fases, pelas normas constantes neste edital, publicado no portal CEJAM, [www.cejam.org.br](http://www.cejam.org.br), link trabalhe conosco, São Paulo.

O presente Processo Seletivo será realizado sob a responsabilidade da Comissão Examinadora do Processo Seletivo, designada pela Superintendência do Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” – CEJAM, de acordo com as normas estabelecidas neste edital.

#### **2 - DA DIVULGAÇÃO E CONVOCAÇÃO DAS ETAPAS:**

A convocação oficial das etapas deste processo seletivo dar-se-á por meio de e-mail e/ou telefone.

#### **3 - CARGO – ORIENTADOR DE PUBLICO:**

Acolher e atender os usuários fornecendo informações sobre fluxo de atendimento; executa serviços de apoio na recepção e demais setores no hospital.

## **DAS CARACTERÍSTICAS DA FUNÇÃO E COMPETÊNCIAS PESSOAIS:**

### **A - ATENDER E ORIENTAR USUÁRIOS**

Fornecer informações sobre os serviços de saúde oferecidos;  
Identificar natureza das solicitações;  
Conhecer o fluxo da unidade;  
Monitorar o tempo de espera para o atendimento;  
Elucidar possíveis dúvidas sobre o fluxo, rotinas e processos de trabalho;  
Manter-se atualizado com as rotinas e intercorrências;  
Orientar e incentivar o usuário com relação ao SAU (serviço de atendimento ao usuário).  
Acolher o cliente;  
Distribuir informativos;  
Atender telefonemas e anotar recados.

### **B - EXECUTAR SERVIÇO DE APOIO**

Organizar o fluxo de usuários nas recepções;  
Serviços de apoio na recepção e demais setores no hospital  
Acolher os usuários e encaminhá-los aos setores competentes;  
Receber/orientar/encaminhar sempre cordialmente os usuários da unidade;  
Orientar aos pacientes a situação do atendimento, tempo aproximado de espera;  
Manter os profissionais de enfermagem informados sobre a situação da sala de espera;  
Conhecer fluxos de todas as salas de atendimentos do serviço;  
Solicitar pessoal da limpeza quando necessário;  
Manter-se atualizado sobre a dinâmica de atendimento de cada sala;  
Manter-se atualizado sobre mapa da área de abrangência, população adstrita, UBS e Serviços de Saúde de Referência da Região, para orientação precisa ao usuário quando necessário;  
Esclarecer dúvidas;  
Encaminhar fichas de atendimento aos consultórios médicos e salas de procedimentos/exames.

### **C - COMPETÊNCIAS PESSOAIS**

Demonstrar capacidade de trabalhar em equipe;  
Demonstrar capacidade de efetuar atendimento humanizado;  
Demonstrar capacidade de respeitar cultura, tradição, costumes e crenças;  
Demonstrar capacidade de estabelecer prioridades;  
Demonstrar pro-atividade;  
Demonstrar precisão de linguagem;  
Demonstrar capacidade de expressão oral;  
Demonstrar capacidade de escuta qualificada.

#### **4 – DO CONTRATO DE TRABALHO:**

- **Carga horária:** 36 horas semanais, sendo 06 (seis) horas diárias de segunda a domingo, e/ou de acordo com a necessidade do empregador.
- **Salário:** R\$ 1.083,03 (hum mil e oitenta e três reais e três centavos);
- **Benefícios:** Cesta básica ou vale alimentação; seguro de vida auxílio creche; vale transporte (conforme Lei 7418 de 16/12/85 e decreto nº 95.247/97 – artigo 9º), convênio farmácia, convênio com o SESC, sendo opcionais os benefícios a seguir: assistência médica e assistência odontológica;
- **Local de trabalho:** Programa de Retaguarda Hospitalar

#### **5 – DAS VAGAS E CANDIDATO COM DEFICIÊNCIA:**

Serão preenchidas conforme as necessidades do CEJAM, sendo 3% das mesmas reservadas a pessoas com deficiência, nos termos do Decreto nº. 3298 de 20/12/1999. Além dessas vagas, os candidatos aprovados serão mantidos em lista de espera para eventual reposição de vagas, ou aproveitamento em serviços correlatos.

- À pessoa com deficiência é assegurado o direito de inscrição no processo seletivo de que trata este edital, podendo esta concorrer às vagas, desde que haja compatibilidade entre as atribuições da função e a deficiência de que possui, nos termos do Decreto nº 3.298, de 20/12/99;
- A pessoa com deficiência participará da seleção em igualdade de condições com os demais candidatos no que se refere ao conteúdo e avaliação das etapas, duração, horário e local de aplicação e nota mínima exigida;
- O candidato com deficiência que necessitar algum atendimento especial para a realização da (as) etapas (as) deverá fazer a solicitação, via e-mail e/ou telefone quando receber o convite para participação no Processo Seletivo;
- Caso a deficiência não esteja de acordo com os termos da Organização Mundial da Saúde, da Lei nº. 7.853, de 24/10/89, e do Decreto nº 3.298, de 20/12/99, a opção de concorrer às vagas destinadas a pessoas com deficiência será desconsiderada, passando o candidato a fazer parte do grupo geral;
- Nos casos de incompatibilidade da deficiência com a função objeto deste edital, a contratação não será efetivada;
- Se aprovado e classificado para o provimento das vagas, o candidato com deficiência realizará exame médico, com o fim de ser apurada a compatibilidade do exercício das atribuições da função com a deficiência que possui.

#### **6 - PRÉ - REQUISITOS:**

##### **CANDIDATOS EXTERNOS:**

- Possuir idade mínima de 18 anos completos na data de cadastro do currículo;
- Ensino médio completo;
- Experiência profissional nas áreas administrativas e afins;
- Conhecimento de informática nível intermediário (Word, Excel, Power Point e Internet);
- Residir no município de São Paulo e municípios limítrofes.
- Disponibilidade de horário.

### **CANDIDATOS INTERNOS:**

- Possuir idade mínima de 18 anos completos na data de cadastro do currículo;
- Ensino médio completo;
- Conhecimento de informática nível intermediário (Word, Excel, Power Point e Internet);
- Mínimo de 01 (um) ano de trabalho em efetivo exercício até a data de envio do currículo, no CEJAM;
- Mínimo de 06 (seis) meses de trabalho em efetivo exercício até a data de envio do currículo, no CEJAM

### **(somente para jovem aprendiz);**

- Disponibilidade de horário.

### **7 – ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO:**

A seleção tem por finalidade cumprir o papel de identificar, entre os candidatos, aqueles mais aptos a desempenharem as exigências requeridas para a função e cujo perfil seja mais adequado para desenvolvê-las, constando das seguintes etapas:

- Cadastrar/atualizar os currículos no portal do CEJAM: [www.cejam.org.br](http://www.cejam.org.br), **(candidatos externos)** conforme link mencionado no item 17.
- Cadastrar os currículos no portal do CEJAM: [www.cejam.org.br](http://www.cejam.org.br) **(colaboradores do CEJAM)** conforme link mencionado no item 18;
- Captação e análise preliminar de currículo por meio da Comissão Examinadora do Processo Seletivo;
- Avaliação gerencial – (somente para os colaboradores CEJAM);
- Verificação do histórico funcional (ex-colaboradores do CEJAM);
- Prova situacional e/ou redação;
- Entrevista;
- Avaliação psicológica, se necessário;
- Realização e aprovação no exame médico admissional e/ou troca de função;
- Entrega de documentação legal exigida (disponível no Anexo I), nesta etapa não poderá existir nenhuma pendência, sujeito à desclassificação e reprovação;
- **Observação:** os candidatos estrangeiros deverão apresentar os seguintes documentos: RG, CPF, NIS (PIS/NIT/PASEP), RNE e Qualificação Cadastral do E-Social - [www.esocial.org.br](http://www.esocial.org.br).

### **8 - DA REALIZAÇÃO DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO:**

Não será permitida a realização de nenhuma etapa do processo seletivo em data, local e horário diferentes do estabelecido, seja qual for o motivo alegado.

### **9 - PROCEDIMENTOS:**

Não serão considerados currículos participantes em processos seletivos simultâneos.

### **10 - DA ELIMINAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO:**

Informamos que todas as etapas deste processo seletivo são eliminatórias e classificatórias.

#### **11 - DOS RECURSOS:**

O pedido de esclarecimento de recurso deverá ser encaminhado a contar do primeiro dia útil ao da publicação com o respectivo resultado para o e-mail [selecao@cejam.org.br](mailto:selecao@cejam.org.br), com código (Recurso – Processo Seletivo Orientador de Público – edital nº. 115/2018);

A solicitação deve estar fundamentada e não serão considerados os pedidos formulados fora do prazo, de forma inadequada, ou que não contiverem os dados solicitados.

#### **12 - CRITÉRIOS DE DESEMPATE:**

O desempate entre candidatos que obtiverem a mesma nota final processar-se-á mediante a maior pontuação na etapa Prova situacional e/ou redação, seguida das pontuações adquiridas nas etapas subsequentes.

#### **13 - INFORMAÇÕES IMPORTANTES:**

Conforme consta no Código de Ética e Conduta do CEJAM (artigo 2.5 **Conflitos de Interesses**):

A contratação de parentes tanto por consanguinidade quanto por afinidades, somente será permitida pelo CEJAM quando não implicar em conflito de interesse real ou aparente.

**Observação:** para contratação de ex-colaboradores, desligado sem justa causa, o prazo é de 06 (seis) meses a partir do seu desligamento.

#### **14 - DA VALIDADE DO PROCESSO SELETIVO:**

O processo seletivo terá validade de 06 (seis) meses, poderá ser prorrogável uma vez, por igual período, se houver candidatos aprovados e ainda não contratados.

#### **15 – OFERECIMENTO DAS VAGAS:**

O oferecimento das vagas ocorrerá conforme surgimento destas, apenas uma vez por candidato, por meio do contato do setor de Atração e Seleção, uma vez que o candidato não seja localizado no ato do contato, sequenciaremos o processo e o manteremos em nosso banco de candidatos para futuras oportunidades.

Em caso de recusa da vaga, o candidato será automaticamente eliminado e daremos sequência ao banco de candidatos.

#### **16 – DIVULGAÇÃO DO RESULTADO FINAL:**

O resultado final do processo seletivo será informado a todos os candidatos participantes, através do portal: [www.cejam.org.br](http://www.cejam.org.br), link trabalhe conosco, São Paulo, por ordem de classificação e região.

#### **17 – CADASTRO DE CURRÍCULOS CANDIDATOS EXTERNOS:**

O candidato deverá realizar o cadastro através do portal [www.cejam.org.br](http://www.cejam.org.br);

No link: [http://cejam.org.br/portal/processos\\_seletivos/selecionar\\_processos/sao\\_paulo](http://cejam.org.br/portal/processos_seletivos/selecionar_processos/sao_paulo)

#### **Importante:**

O preenchimento de todos os campos e confirmação do cadastro é obrigatório.

O candidato é responsável pelas informações prestadas, arcando o mesmo com as consequências de eventuais erros no preenchimento desse documento.



As informações não verídicas sofrerão sanções cabíveis.

Os profissionais que tenham passado pelo processo seletivo há menos de 6 (seis) meses e tenham sido reprovados não devem candidatar-se ao processo para o mesmo cargo, evitando redundância e custo do processo. Caso cadastrem-se, ao identificar esta situação, seu currículo será automaticamente desconsiderado no processo de triagem.

#### **18 – CADASTRO DE CURRÍCULOS CANDIDATOS INTERNOS:**

O candidato deverá realizar o cadastro através do portal [www.cejam.org.br](http://www.cejam.org.br) até o dia 09/05/2018

No link: [https://cejam.com.br/processos\\_seletivos/inscrever/5af1b609-1964-4172-b029-8e94bf06ccc7](https://cejam.com.br/processos_seletivos/inscrever/5af1b609-1964-4172-b029-8e94bf06ccc7)

#### **Importante:**

Não serão avaliados currículos cadastrados fora do prazo estabelecido, o preenchimento de todos os campos e confirmação do cadastro é obrigatório.

O candidato é responsável pelas informações prestadas, arcando o mesmo com as consequências de eventuais erros no preenchimento desse documento.

As informações não verídicas sofrerão sanções cabíveis.

Os profissionais que tenham passado pelo processo seletivo há menos de 6 (seis) meses e tenham sido reprovados não devem candidatar-se ao processo para o mesmo cargo, evitando redundância e custo do processo. Caso cadastrem-se, ao identificar esta situação, seu currículo será automaticamente desconsiderado no processo de triagem.

#### **19 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

A inexistência das informações e as irregularidades de documentação, ainda que verificadas posteriormente, *eliminarão* o candidato do processo seletivo, anulando-se todos os atos decorrentes de sua participação.

A participação do candidato importará no conhecimento das instruções deste edital e na aceitação tácita das condições nele contidas tais como se acham estabelecidas.

São Paulo, 08 de maio de 2018.

Bruna Batista  
Encarregada de Gestão

Renata Ginez  
Coordenadora de Gestão de Pessoas

**ANEXO I - O candidato convocado para o processo de admissão e/ou mudança de função deverá apresentar os seguintes documentos:**

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ADMISSÃO**

**Observação:** apresentar originais e cópias.

- Cédula de Identidade **(01 cópia)**;
- CPF **(01 cópia)**;
- 01 Foto 3x4;
- Situação Cadastral do CPF **(01 cópia)**, solicitar no site ([www.fazenda.gov.br](http://www.fazenda.gov.br));
- Qualificação Cadastral do E-social **(01 cópia)**, solicitar no site (<http://consultacadastral.inss.gov.br/Esocial>);
- Atestado de Antecedentes Criminais do Estado de São Paulo, solicitar no site ([www.policia-civ.sp.gov.br](http://www.policia-civ.sp.gov.br)) ou (<http://www.dpf.gov.br>);
- Certidão Nascimento, Casamento ou Declaração de União Estável **(01 cópia)**;
- Carteira Profissional **(original e cópia)**;
- Carteirinha de Vacina **(01 cópia)** – deverá ser entregue no SESMT - 6º andar;
- Comprovante de Endereço – (conta de água, luz ou telefone (frente e verso) recente e em nome do candidato, pais ou cônjuge **(01 cópia)**);
- Histórico Escolar (candidatos até 2º grau) - **(01 cópia)**;
- PIS **(01 cópia)**;
- Reservista **(01 cópia)**;
- Título de Eleitor **(01 cópia)**;
- Cartão do SUS **(01 cópia)**;
- Carteira do Conselho Regional (Ex: CRM, COREN, CRO, etc.) - **(01 cópia)**;
- Anuidade Conselho Regional **(01 cópia)**;
- Comprovante de Contribuição Sindical do ano vigente **(01 cópia)**;
- Carteira de Vacinação dos Filhos menores de 06 anos **(01 cópia)**;
- Certidão Nascimento dos Filhos menores de 21 anos **(01 cópia)**;
- Carta de Referência da última empresa;
- Dados Bancários (agência e conta) - não pode ser conta conjunta ou salário;
- Número do CPF do Cônjuge e Filhos maiores de 14 anos.

**Cargos: Formação Superior:** apresentar cópia autenticada do Diploma de conclusão do curso **(01 cópia)** - (médicos, fisioterapeutas, psicólogos, assistentes sociais, dentistas, educador físico, enfermeiros, farmacêuticos, fonoaudiólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, etc.).

**Cargos: Formação Técnica:** apresentar o Histórico e Certificado de conclusão do curso **(01 cópia)**.

**Observação:** informamos que todos os documentos devem ser apresentados impreterivelmente no ato de admissão e da assinatura do contrato de trabalho.