PROCESSO SELETIVO
TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA (TARM)

EDITAL N° 025/2026

A Provedoria da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Vitória/ES por meio da Comissão Permanente de Processos Seletivos SAMU 192, torna público o Processo Seletivo edital n° 025/2026, que selecionará Telefonistas Auxiliares de Regulação Médica – TARM, para compor a equipe do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 do Estado do Espírito Santo, sob o regime das leis de consolidação do trabalho (CLT), inclusive no que diz respeito ao período de experiência, e com base em convênio firmado com a Secretaria Estadual de Saúde (SESA/ES).

NOTA: não serão prestadas informações sobre o processo seletivo por telefone, presencialmente, através de redes sociais e nem diretamente através de empregados. Todas as informações estão descritas neste certame, e caberá ao candidato interpretá-lo.

Ao participar da referida seleção, o candidato assumirá total responsabilidade sobre a veracidade das informações prestadas. Caso seja observada não conformidade dessa natureza em qualquer etapa do referido processo seletivo, implicar-se-á na desclassificação do candidato.

NOTA:

É VEDADO em todas as etapas do processo seletivo sob pena de desclassificação:

- ⇒ Porte de arma de qualquer espécie, ainda que detenha autorização para o respectivo porte;
- ⇒ Acesso aos locais de prova com trajes inadequados (bermudas, shorts, roupas decotadas, chinelos, calçados abertos, descalços, sem camisa ou assemelhados);
- ⇒ Acesso aos locais de provas portando, textos de qualquer natureza, caderno, bloco de notas, agenda, calculadora, qualquer tipo de relógio, óculos de sol, telefone celular ou qualquer outro dispositivo eletrônico, elétrico ou mecânico, bem como crachás, bottons, chapéu, boné, gorro ou assemelhados.

ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

Para fins de clareza e objetividade na interpretação deste edital, o presente processo seletivo será composto de 06 (seis) etapas, conforme descrito no quadro 1 abaixo:

Quadro 1 - Etapas, procedimentos, pontuação máxima e mínima, e caráter

ETAPAS	PROCEDIMENTOS	PONTUAÇÃO MAXIMA (100 Pontos)	PONTUAÇÃO MINIMA (60 Pontos)	CARÁTER
1ª	Inscrição e avaliação de currículo	10 Pontos	06 Pontos	Eliminatória e classificatória
2ª	Prova Teórica	10 Pontos	06 Pontos	Eliminatória e classificatória
3ª	Comprovação de Documentos e entrevista de análise de perfil	-	-	Eliminatória
4ª	Prova Prática	30 Pontos	18 Pontos	Eliminatória e classificatória
5ª	Avaliação psicológica	-	-	Complementar
6ª	Entrevista técnica: argüição	50 Pontos	30 Pontos	Eliminatória e classificatória

A primeira etapa será composta por inscrição, esta valerá 10 (dez) pontos distribuídos de acordo com os critérios estabelecidos neste edital, já a segunda etapa consistirá na aplicação de prova teórica com 10 (dez) questões de múltipla escolha com o valor total de 10 (dez) pontos, a terceira etapa consistirá na comprovação de documentos descritos nesse edital. A quarta etapa acontecerá por meio de prova prática, valendo 30 (trinta) pontos. A quinta etapa será de caráter complementar e a sexta valerá 50 (cinquenta) pontos.

Cabe ressaltar que o candidato deverá obter desempenho de no mínimo 60% na 1ª, 2ª, 4ª e 6ª etapas consideradas de caráter eliminatório e classificatório conforme mostra o quadro 1. Aos candidatos que obtiverem desempenho inferior ao estabelecido no quadro 1 (um) em quaisquer etapas, e /ou não comparecerem, serão automaticamente desclassificados do processo seletivo.

O candidato que se enquadrar em Pessoa com Deficiência (PCD) deverá sinalizar na ficha de inscrição, assim como qual limitação, para que a Comissão Permanente de Processos Seletivos realize as adaptações necessárias no ambiente em que ocorrerão as etapas presenciais.

Todas as etapas terão registro audiovisual, portanto, o candidato deverá sinalizar a autorização do direito de imagem e áudio que constará na ficha de inscrição.

Não caberá recurso em nenhuma das etapas do referido processo seletivo, assim como atestado médico para justificativa de ausência. Aos candidatos será disponibilizado o e-mail: samu192.pseletivo@saude.es.gov.br para maiores esclarecimentos junto a Comissão Permanente de Processos Seletivos, que responderá em tempo oportuno as demandas surgidas.

Os candidatos convocados para a 2ª Etapa (Prova Teórica), AUSENTES, poderão ser RECONVOCADOS, conforme a necessidade do serviço.

1ª Etapa: Inscrição e avaliação de currículo

O candidato deverá preencher eletronicamente a ficha de inscrição no endereço eletrônico: https://samues.com.br/editais.php, sendo obrigatório preencher todos os campos disponíveis e anexar os documentos solicitados na página de inscrição. Após finalizado o preenchimento dos dados, o candidato receberá um e-mail gerado pelo sistema. Este será seu comprovante de inscrição.

As informações descritas pelo candidato, bem como o preenchimento correto do formulário eletrônico de inscrição, serão de sua inteira responsabilidade.

A inscrição ocorrerá a partir das 17h00min do dia 29 de Outubro até às 23h59min do dia 08 de Novembro de 2026.

As informações fornecidas pelo candidato irão compor a etapa de avaliação de currículo, para este fim, adotou-se o critério de pontuação de acordo com o quadro 2.

Quadro 2 – documentos a serem anexados no ato da inscrição

Categoria Profissional	Documentação	Pontuação Mínima 6,0 pontos	Pontuação Máxima 10 pontos
Telefonista Auxiliar de Regulação Médica	- Experiência profissional mínima de 6 meses no atendimento ao público;	4,0	7,0
	- Curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público;	1,0	1,0
	- Informática básica;	1,0	1,0
	- Local de atuação profissional;	0,0	1,0

O candidato deverá anexar os documentos no site confirmando a indexação dos mesmos. Esta etapa é de inteira responsabilidade do candidato, caso ocorra algum "erro" envolvendo internet, habilidade de manejo e/ou indexação a Comissão Permanente de Processos Seletivos não se responsabilizará.

Para fins de comprovação de experiência profissional, considerar-se-á o envio de comprovantes do tipo: carteira de trabalho assinada, declaração da instituição com carimbo contendo CNPJ, e assinatura do responsável, contrato de prestação de serviço e outros documentos oficiais sob análise e julgamento da Comissão Permanente de Processos Seletivos.

Não serão aceitos trabalhos voluntários, estágios e programas de menores aprendizes.

Para maior clareza e objetividade do processo seletivo segue abaixo a descrição da experiência, cursos de capacitação, local de atuação profissional e especialização na área solicitados.

Experiência Profissional:

Serão consideradas experiência profissional em meses trabalhados conforme abaixo:

Tempo em meses	Pontuação
< 6	0,0 pontos
6-11	4,0 pontos
12-23	5,0 pontos
> 24	7,0 pontos

Local de atuação Profissional: serão considerados os seguintes locais de atuação profissional:

Locais de atuação	Pontuação
Nenhum	0,0 pontos
SAMU 192; Concessionárias/Rodovias; Atendimento Pré-Hospitalar Privado; CIODES	1,0 pontos

Cursos de capacitação:

Serão considerados os seguintes cursos: Curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público e Informática básica.

Serão **ELIMINADOS** do processo seletivo os candidatos que **NÃO** comprovarem:

1) Experiência mínima de 06 (seis) meses;
2) Cursos de capacitação previstos no edital;

Documentos a serem anexados no ato de inscrição:

- Certificado de curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público.
- Certificado de curso de informática básica;

PRÉ-REQUISITOS PARA INVESTIDURA NOS CARGOS PREVISTOS NO EDITAL – TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA:

1) Ser maior de 18 anos;
2) Possuir ensino médio completo;
3) Possuir curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público e curso de informática;
4) Experiência profissional mínima de 06 meses no atendimento ao público;

NOTA:

O não cumprimento dos pré-requisitos supracitados acarretará na eliminação do candidato, não cabendo recurso ao mesmo. Para efeito de resultado da 1ª etapa o candidato será denominado **Aprovado**, situação na qual o candidato preencheu os pré-requisitos e atingiu a pontuação mínima; **Reprovado**, situação na qual o candidato não atingiu a pontuação mínima (06 pontos); Ou, **Indeferido**, situação na qual o candidato não preencheu os pré-requisitos ou não anexou devidamente os documentos solicitados.

2ª Etapa: Prova teórica

A segunda etapa consistirá na aplicação de prova teórica previamente elaborada com 10 (dez) questões de múltipla escolha. O candidato deverá portar caneta de cor azul ou preta de material transparente, a duração da prova será de 40 minutos.

- **Data: 18/11/2026**
- **Horário: 07h30min**
- **Local: Central SAMU192**
- Rodovia do Contorno – Rodovia Governador Mário Covas – BR 101, KM 271 Av. Acesso Rodoviário TIMS - Carapina, Serra Sentido Serra x Cariacica – CEP 29.161-376

3ª Etapa: Comprovação de Documentos e Entrevista de análise de perfil

A terceira etapa consistirá na comprovação de documentos e realização da entrevista de análise de perfil realizada pelo setor de psicologia para os candidatos **aprovados na 2°etapa**.

- **Data: 18/11/2026**
- **Horário: Após prova teórica**
- **Local: Central SAMU192**

Documentos a serem entreguem antes da realização da Entrevista:

- Comprovante de conclusão de ensino médio;
- Documento oficial com foto;
- Comprovante de residência (domicílio)
- Certificado de curso de telefonista e/ou telemarketing e/ou atendimento ao público.
- Certificado de curso de informática básica;
- Comprovante de experiência profissional mínima de 06 (seis) meses no atendimento ao público.
- Currículo confeccionado conforme o modelo disponível no site https://samues.com.br/edital-processo-seletivo-ver.php?codigo_edital=19

4ª Etapa: Prova prática (Teste de digitação):

O teste de digitação consiste em transcrever um texto constituído por **162 palavras em um intervalo de no máximo 04 (quatro) minutos.** Ao final do tempo estabelecido, o candidato deverá parar a digitação imediatamente, deste modo, não será permitido tocar no teclado após esse período. Para que seja considerado aprovado na prova prática, será necessário no mínimo, 60% de acertos. Para tal, será realizado o seguinte cálculo:

1º - Será calculado o percentual de caracteres (sem espaço) digitados pelo candidato;
2° - Serão diminuídos 0,6% do percentual de caracteres digitados para cada erro de digitação (ortográfico, morfológico e semântico);
3° - Além da prova de digitação o candidato deverá demonstrar habilidades em atendimento telefônico;
4° - O resultado da 3ª etapa será obtido através do cálculo do percentual de caracteres digitados, subtraindo-se o total de erros de digitação;
A prova deverá ser realizada em um tempo máximo de **4 (quatro) minutos.**

Critérios de avaliação:

1. Demonstrar habilidade de compreensão da mensagem ouvida;
2. Demonstrar habilidade de interpretação da mensagem ouvida;
3. Demonstrar habilidade de tradução/digitação da mensagem ouvida;
4. Demonstrar conhecimentos básicos da língua portuguesa (norma culta);
5. Demonstrar agilidade ao transcrever informações corretas em um curto espaço de tempo;

- **Data: 18/11/2026**
- **Horário: Após comprovação de documento e entrevista de perfil**
- **Local: Central SAMU192**

5ª Etapa: Avaliação psicológica

A quinta etapa consistirá na realização da avaliação psicológica de caráter complementar aos candidatos aprovados na 4ª etapa.

- **Data: 19/11/2026**
- **Horário: 13h00min**
- **Local: Central SAMU192**

6ª Etapa: Entrevista técnica: arguição

A sexta etapa consistirá na realização de entrevista técnica por meio da arguição do candidato (a).
Ressalta-se que esta etapa é composta por avaliação objetiva e subjetiva. Ao final da entrevista o candidato assinará a ficha de avaliação, para maior transparência do processo. **Esta etapa não caberá recurso.**

- **Data: 19/11/2026**
- **Horário: Após avaliação psicológica**
- **Local: Central SAMU192**

NOTA: Os candidatos convocados para as etapas acima citadas deverão estar cientes de que permanecerão disponíveis na Central SAMU 192 durante todo o dia, de acordo com sua aprovação em cada fase. O processo seletivo pode se estender até o período noturno conforme quantidade de aprovados. Durante a execução do processo estão previstas pausas para alimentação, entretanto informamos que o SAMU 192 não disponibilizará lanches e alimentos, devendo assim o candidato prever tal situação. As demais etapas que precisam ser agendadas serão informadas via edital de publicação posteriormente.

7ª Etapa: Admissão /Integração

A convocação será feita de acordo com a necessidade e conveniência do serviço. Os candidatos serão contatados por e mail e telefone, sendo necessário que o candidato mantenha atualizados os dados de cadastro.

NOTA: INTEGRAÇÃO COM O NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE (NEP)

Os candidatos aprovados no processo seletivo e **APTOS MEDIANTE AVALIAÇÃO MÉDICA** no processo de admissão deverão participar da Integração Admissional que terá duração em média de 15 dias, sendo 02 (dois) dias consecutivos (teórico-prático) e os demais dias cumprindo escala de acompanhamento profissional supervisionado de acordo com a necessidade do serviço, seguindo o regime de cada categoria profissional.

Ressalta-se que esse período não poderá ser estendido, e a critério da avaliação dos profissionais do NEP e de acordo com o desenvolvimento do profissional o profissional estará apto, ou não, a desempenhar as atividades laborais na empresa.

O candidato apto será direcionado a coordenação de interesse sendo lhe ofertada a escala de trabalho. O candidato que não estiver apto dentro do período em questão, ou que no decorrer do período de integração não demonstrar as competências para as quais foi contratado, será desligado da empresa.

Além disso, os candidatos deverão participar dos treinamentos/cursos/capacitações oferecidos em ambiente virtual / remoto / híbrido. A etapa de integração com o NEP é regida pela CLT, inclusive no que se refere ao período de experiência de 45 dias, podendo ser renovado por mais 45 dias a critério da contratante, sendo, portanto, remunerada e de caráter eliminatória no processo de admissão.

Em hipótese alguma será concedida aos candidatos a liberação da integração admissional promovida pelo Núcleo de Educação Permanente (NEP) SAMU 192. Sendo assim, os candidatos **não poderão assumir escala antes do término da integração.**

CONSIDERAÇÕES

A Comissão Permanente de Processos Seletivos SAMU 192 poderá lançar mão de referências profissionais do candidato, sendo este, responsável pelas informações fornecidas durante todas as etapas do processo seletivo.

Quanto ao resultado das etapas, serão divulgadas as listas de aprovados no site https://samues.com.br/editais.php, sendo que os candidatos serão identificados através do número de inscrição.

O candidato só poderá adentrar aos locais de avaliação devidamente identificados e dentro horário previsto, portanto, não será permitido adentrar nos locais de avaliação sem documento oficial com foto, assim como não será permitida a entrada de acompanhantes.

CADASTRO DE RESERVA

Os candidatos aprovados na 1ª, 2ª, 4ª e 6ª etapas, não convocados para demais etapas, formarão CADASTRO RESERVA, que terá duração de 06 (seis) meses, a partir da data de divulgação da lista de aprovados, podendo estender-se por mais 06 (seis) meses, conforme necessidade da instituição.

PERFIL PROFISSIONAL DO TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA

Profissional de nível básico, habilitado a prestar atendimento telefônico às solicitações de auxílio provenientes da população, nas centrais de regulação médica, devendo anotar dados básicos sobre o chamado (localização, identificação do solicitante, natureza da ocorrência) e prestar informações gerais.

REQUISITOS GERAIS

Maior de dezoito anos; Disposição pessoal para a atividade; Equilíbrio emocional e autocontrole; Disposição para cumprir ações orientadas; Capacidade de manter sigilo profissional; Capacidade de trabalhar em equipe; Disponibilidade para a capacitação bem como para a recertificação periódica não necessariamente em horário de trabalho.

COMPETÊNCIAS/ATRIBUIÇÕES

Atender solicitações telefônicas da população; Anotar informações colhidas do solicitante, segundo questionário próprio; Prestar informações gerais ao solicitante; Anotar dados e preencher planilhas e formulários específicos do serviço; Obedecer aos protocolos de serviço; Atender às determinações do médico regulador.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

O exercício do cargo exige a prestação de serviço na Central de Regulação Médica das Urgências do Estado do Espírito Santo, e ainda, em outras regiões onde houver demanda para o serviço.

- **Regime de Trabalho: Plantão 6h**
- **Escala: 4/2 dias. Plantões diurnos ou noturnos**
- **Carga Horária: 30h semanais**
- **Remuneração: R$ 1.933,15**

NOTA: Fica a cargo das Coordenações a distribuição dos candidatos aprovados nos postos de trabalho, observando os critérios da CLT.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS RECOMENDADAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria 2.048 de 05 de novembro de 2002. Regulamento técnico dos sistemas estaduais de urgência e emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html. Acesso em 08 de mar 2021. _____

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM n° 1.864 de 29 de setembro de 2003. Institui o componente pré-hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências, por intermédio da implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência em municípios e regiões de todo território brasileiro: SAMU-192. Diário Oficial da União, Brasília, 6 out. 2003b. Seção 1, p. 57-59. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1864_29_09_2003.html. Acesso em 08 de mar 2021. _____

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria 1600/11 de 07 de julho de 2011. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html. Acesso em 08 de mar 2021. _____

BRASIL. Ministério da Saúde. Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em 08 de mar 2021. _____

BRASIL. Ministério da Saúde. Regulação Médica das Urgências: manual e normas técnicas. Brasília, DF: Departamento de Atenção Especializada, 2006. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 08 de mar 2021

Código de Comunicação Internacional. Código Q e Fonético/Numerais. Disponível em: https://www.agepoljus.org.br/Agepoljus/arquivos/Documentos/codcomunicacao.pdf. Acesso em: Acesso em 13 de mar 2021.

HUBACK AP; CASTELLANOS-PAZOS JA; MOREIRA RA. Gramática básica do português brasileiro. Disponível em: https://www.difusion.com/wp-content/uploads/2018/04/gramatica-portugues.pdf. Acesso em 13 de mar 2021. UDESC. Universidade do Estado de Santa Catarina.

Manual de Atendimento ao Público; 2007. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf . Acesso em 13 de mar 2021.

Serra, 29 de Outubro de 2026.

Comissão permanente de Processos Seletivos SAMU 192