



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

CONCURSO PÚBLICO

EDITAL Nº 68/2011 DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU**, através da Secretaria Municipal da Administração, por determinação do Sr. Prefeito, faz saber que, com base no inciso II do artigo 37 da Constituição Federal, na Lei Orgânica do Município de Bauru e nas Leis Municipais vigentes, realizará Concurso Público na modalidade “Provas”, regido de acordo com as Instruções Especiais, parte integrante deste Edital, para o provimento do Cargo Público Efetivo vago de **AGENTE EM GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS - TELEFONISTA**, descrito no Capítulo II deste Instrumento, os que vagarem ou que forem criados durante o prazo de validade do Concurso Público em questão, bem como para a formação de Cadastro de Reserva. O referido Cargo Público reger-se-á pelo Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Bauru (Lei Municipal nº 1.574/71 e alterações posteriores), pelo Regime Jurídico Único do Servidor Público Municipal de Bauru (Lei Municipal nº 3.373/91 e alterações posteriores), pelo Regime Disciplinar do Servidor Público Municipal de Bauru (Lei Municipal nº 3.781/94 e alterações posteriores), pelo Plano de Cargos, Carreiras e Salários dos Servidores da Administração Geral (Lei Municipal nº 5.975/10) e demais disposições legais aplicáveis aos Servidores Públicos Municipais.

INSTRUÇÕES ESPECIAIS

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES:

1. O Concurso Público realizar-se-á sob a responsabilidade da Comissão Examinadora, composta por: Elisângela Piqueira, Andrea Belli Floriano, Debora Scardine da Silva Pistori, Juliana Aparecida Rodrigues dos Santos, Miguel Jose das Neves, e sob a coordenação de Luciana Cordeiro Garcia, Rachel Crispim de Mattos e Mariana Félix Bueno Belone, sendo todos os membros nomeados através da **Portaria nº 1948/2011**, obedecidas as normas deste Edital.
2. O Concurso destina-se ao preenchimento de vagas ora existentes e que vierem a surgir e é relativo ao cargo efetivo descrito no **Capítulo II**, obedecida a ordem classificatória, durante o prazo de validade previsto neste Edital.
3. Os candidatos aprovados que, não tendo sido contemplados pelo número de vagas previstas pelo **Capítulo II**, integrarão o Cadastro de Reserva, com expectativa de direito à nomeação dentro do prazo de validade do Concurso Público regulado pelo presente Edital e eventual prorrogação, em relação aos cargos remanescentes, aos que vagarem e aos que forem criados.
4. Os candidatos que tomarem posse estarão subordinados ao Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Bauru (Lei Municipal nº 1.574/71 e alterações posteriores), ao Regime Jurídico Único do Servidor Público Municipal (Lei Municipal nº 3.373/91 e alterações posteriores), ao Regime Disciplinar do Servidor Público Municipal de Bauru (Lei Municipal nº 3.781/94 e alterações posteriores), ao Plano de Cargos, Carreiras e Salários dos Servidores da Administração Geral (Lei Municipal nº 5.975/10) e demais legislações inerentes aos Servidores Públicos Municipais.
5. Os candidatos ao cargo do presente Concurso Público ficarão sujeitos à Jornada Básica de Trabalho prevista no **Capítulo II** deste Edital.
6. O cargo, as vagas, a escolaridade/pré-requisito e os vencimentos estão estabelecidos no **Capítulo II** deste Edital.
7. A data, o local e horário de realização da **Prova Objetiva** serão divulgados no **Edital de Convocação** publicado no Diário Oficial do Município de Bauru em **13 (treze) de dezembro de 2011**.
8. A descrição do Cargo consta no **Anexo I** deste Edital.
9. O Conteúdo Programático consta do **Anexo II** deste Edital.
10. A contratação será pelo **Regime Estatutário**.

CAPÍTULO II – DO CARGO, DA(S) VAGA(S), DA ESCOLARIDADE/PRÉ-REQUISITO, DOS VENCIMENTOS, DOS BENEFÍCIOS, DA JORNADA DE TRABALHO E DO VALOR DA INSCRIÇÃO:

- **Cargo:** Agente em Gestão Administrativa e Serviços – TELEFONISTA
- **Vaga(s):** 01
- **Escolaridade/Pré-Requisito:** Conclusão do Ensino Médio
- **Vencimentos¹:** R\$ 887,25
- **Benefícios²:** R\$ 230,00
- **Jornada Básica de Trabalho:** 30 horas/semanais
- **Valor Inscrição:** R\$ 20,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Notas:

¹ Vencimentos – Referência Salarial C1 / Grade dos Agentes da Lei Municipal nº 5.975/2010

² Benefícios – Vale-Compra (R\$ 230,00)

CAPÍTULO III – DOS REQUISITOS PARA A INVESTIDURA NO CARGO:

1. Das Condições Necessárias para Investidura no Cargo: Ao inscrever-se, o candidato deverá estar ciente de que sua **posse** ficará condicionada ao preenchimento das condições essenciais ao cargo abaixo descritas:

a) ser brasileiro nato, naturalizado ou estrangeiro, nos termos do artigo 12 da Constituição Federal de 1.988, da Lei Federal nº 6.815/80 (Estatuto do Estrangeiro) e Decreto Federal nº 86.715/81;

b) ter, no mínimo, 18 (dezoito) anos completos na data da posse;

c) estar em dia com as obrigações eleitorais;

d) estar em dia com os deveres do Serviço Militar, para os candidatos do sexo masculino;

e) não registrar antecedentes criminais, achando-se em pleno exercício de seus direitos civis e políticos;

f) possuir os requisitos necessários para exercer o cargo pleiteado, bem como os documentos comprobatórios da escolaridade/pré-requisitos constantes do **Capítulo II** (Diploma, Certificado ou Declaração de Conclusão do Ensino Médio, devendo este ser emitido por estabelecimento de Ensino Oficial ou Particular, devidamente registrado no órgão competente) e os documentos necessários à investidura do cargo indicados no **Capítulo XIII, Item 4** deste Edital;

g) ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do cargo;

h) residir no Município de Bauru/SP ou em localidade próxima, nos termos das Leis Municipais nº 3.781/94 (artigo 14, inciso XII) e 5.805/09.

i) não ter sido demitido ou exonerado do serviço público federal, estadual ou municipal, em consequência de processo administrativo ou a bem do serviço público, bem como não ter sido demitido por justa causa de emprego público de autarquia, fundação, empresa pública, ou sociedade de economia mista, instituída por órgãos da administração federal, estadual ou municipal;

2. A comprovação do preenchimento das condições necessárias à investidura no cargo será feita através da entrega de seus documentos comprobatórios. A não entrega de tais documentos na data pré-fixada em convocação própria, eliminará o candidato do Concurso Público, anulando-se todos os atos decorrentes da inscrição, sem prejuízo das sanções penais aplicáveis à falsidade da Declaração firmada no ato da inscrição.

3. O candidato nomeado que, na data da **posse**, não reunir todos os requisitos enumerados no **Item 1** deste **Capítulo** perderá o direito à vaga, sem ter direito à restituição da Taxa de Inscrição.

CAPÍTULO IV – DAS INSCRIÇÕES:

1. A inscrição do candidato implicará o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

1.1) Objetivando evitar ônus desnecessário, o candidato deverá orientar-se no sentido de recolher o valor da inscrição somente após tomar conhecimento de todos os procedimentos, requisitos e condições exigidos para o Concurso.

2. As inscrições para o Concurso Público regulado neste Edital serão realizadas **exclusivamente** através DA ÁREA DE CONCURSOS do site www.bauru.sp.gov.br, das **9h00min. do dia 07 de novembro de 2011 às 16h00min. do dia 28 de novembro de 2011**, (horário de Brasília/DF), devendo o candidato adotar os seguintes procedimentos:

Observações: Por se tratar de um sistema de Concursos, o Candidato deve seguir todas as orientações destes sub-itens bem como guardar seu usuário e senha informados para posteriores consultas e/ou outras inscrições em outros concursos desta Prefeitura.

2.1) Escolha do Cargo: Escolher o Cargo desejado em “**Inscrições Abertas**” e selecionar “**Fazer Inscrição**”.

2.2) Cadastro: O candidato deverá efetuar seu acesso ao sistema (caso já possua usuário e senha cadastrados) ou cadastrar-se em “**Cadastro do Candidato**”, informando corretamente todos os dados solicitados, atentando-se para os dados **OBRIGATORIOS**.

2.3) Seleção do Cargo Desejado : Após preencher o cadastro, o candidato deverá optar pelo cargo para o qual pretende concorrer, sendo, no caso regulado pelo presente Edital: **AGENTE EM GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS - TELEFONISTA** e selecionar “**Fazer Inscrição**”.

2.4) Confirmação de Inscrição: Ler atentamente o “**Formulário de Inscrição**”, selecionar a opção de confirmação dos dados e após “**Confirmar Inscrição**”.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

2.5) Recolhimento da Taxa de Inscrição - Impressão do Boleto Bancário e do Pré-Comprovante de Inscrição: Após preencher o cadastro e escolher qual o cargo que pretende concorrer, o candidato deverá providenciar a impressão do **Boleto Bancário** no valor de **R\$ 20,00 (vinte reais)**, importância referente à Taxa de Inscrição, não restituível sob qualquer hipótese, bem como do **Pré-Comprovante de Inscrição**.

a) O **Boleto Bancário** impresso nos termos indicados no **Item 2.5** poderá ser pago em qualquer agência bancária, até a data de seu vencimento. **Não serão aceitos pagamentos em cheque, através de transferência, DOC, ordem de pagamento, condicionais e/ou extemporâneas ou por qualquer outra via que não a especificada neste Edital.** Sendo verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atenda a todos os requisitos fixados no presente **Item**, a mesma será cancelada.

b) O candidato que efetuar o pagamento do Boleto Bancário referente a outro concurso que não o do cargo previsto neste edital não poderá utilizá-lo para efetivar a inscrição neste concurso, sendo obrigado a novo pagamento.

2.6) Efetivação da Inscrição : O candidato deverá acompanhar (mediante login e senha de acesso) durante os **05 (cinco) dias úteis subsequentes ao pagamento do Boleto Bancário** tratado no **Item 2.5**, através da área de CONCURSOS do site www.bauru.sp.gov.br a efetivação de sua inscrição. **A inscrição do candidato somente será válida após a sua Efetivação, nos termos indicados neste item. Caso não seja observada tal determinação, o candidato ficará impossibilitado de realizar a prova, não tendo direito a restituição dos valores recolhidos a título de Taxa de Inscrição.**

a) O candidato deve obrigatoriamente imprimir o **COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO (com status PAGO ou ISENTO)** após a efetivação e, para sua segurança, levar no dia da Prova.

b) Caso o candidato tenha efetuado o pagamento do Boleto Bancário nos termos indicados neste Capítulo e não tenha a confirmação de seu pagamento no site supracitado, este deverá entrar em contato com o Departamento de Recursos Humanos, através dos telefones (14) 3235-1081 ou (14) 3235-1207.

CAPÍTULO V – DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA PRESTAÇÃO DA PROVA:

1. Condições Especiais para Prestação das Provas: Os candidatos portadores de necessidades especiais poderão, requerê-las, de forma justificada, no ato da inscrição, **apresentando pedido detalhado das condições especiais de que necessita**, como por exemplo: prova ampliada, auxílio para leitura da prova, auxílio para transcrição da prova no gabarito, sala de fácil acesso, ou outras condições as quais deverão estar claramente descritas no pedido.

1.1) A solicitação da Condição Especial para prestar a prova deverá vir acompanhada de Laudo Médico, onde conste a Classificação Internacional de Doença – CID da doença que acomete o candidato, bem como a justificativa de necessidade da condição pleiteada pelo candidato.

1.2) O atendimento às condições especiais pleiteadas ficará sujeito à análise da razoabilidade do solicitado.

CAPÍTULO VI – DAS INSCRIÇÕES PARA CANDIDATOS COM DEFICIÊNCIA:

1. Às pessoas com deficiência que pretendem fazer uso das prerrogativas que lhes são facultadas no inciso VIII do artigo 37 da Constituição Federal, na Lei Federal nº 7.853/89, no Decreto Federal nº 3.298/99, na Lei Complementar Estadual nº 683/92 e na Lei Municipal nº 5.215/04, é assegurado o direito de inscrever-se para o cargo em Concurso Público, cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras.

2. Em cumprimento a legislação Federal, Estadual e Municipal, ser-lhes-á reservado o percentual de **5% (cinco por cento)** das vagas existentes, as que vierem a surgir ou forem criadas no prazo de validade do Concurso, para o Cargo regulado pelo presente Edital.

3. Consideram-se pessoas com deficiência aquelas que se enquadram nas categorias discriminadas no artigo 4º do Decreto Federal nº 3.298/99 e suas alterações, na Súmula 377 do Superior Tribunal de Justiça e na Lei Municipal nº 5.215/04.

4. As pessoas com deficiência, resguardadas as condições especiais previstas no artigo 40 do Decreto Federal nº 3.298/99, participarão do Concurso em igualdade de condições com os demais candidatos, no que se refere ao conteúdo das provas, à avaliação e aos critérios de aprovação, ao dia, horário e local de aplicação das provas.

5. O candidato **deverá declarar, no ato de inscrição** tal condição, especificando-a no **Formulário de Inscrição** preenchido via internet nos termos indicados no **Capítulo IV**.

5.1) Para **Efetivar** sua Inscrição nos termos indicados no **Capítulo IV**, o candidato com deficiência deverá apresentar **Laudo Médico** (original ou cópia autenticada) **expedido no prazo máximo de 12 (doze) meses antes do término do período designado para as inscrições**, atestando a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença –



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

CID, a provável causa da deficiência que lhe acomete, se há seqüelas que assegurem a adaptação de sua prova, informando ainda, o nome do candidato, seu documento de identidade (RG), número do CPF, conforme modelo do **Anexo III**.

a) O Laudo Médico para os fins acima indicados deverá constar expressamente que a deficiência se enquadra na previsão do artigo 4º e seus incisos do Decreto nº 3.298/1999 e alterações posteriores.

6. Os benefícios previstos nos parágrafos 1º e 2º do artigo 40 do Decreto Federal nº 3.298/99, deverão ser requeridos, **por escrito** e tal Requerimento deverá ser enviado pelo correio com A.R(Aviso de Recebimento), endereçado a Comissão Examinadora do referido concurso, para o Departamento de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Bauru, localizado na Avenida Dr. Nuno de Assis, nº 14-60, Jardim Santana, Bauru/SP, CEP: 17.020-310, no período **de 07 de novembro de 2011 a 28 de novembro de 2011**.

7. Além do já determinado, o candidato com deficiência **deverá declarar**, quando da inscrição, **se deseja concorrer às vagas reservadas aos candidatos com deficiência**, no campo destinado para tanto.

8. O candidato com deficiência que não realizar a inscrição conforme as instruções constantes neste **Capítulo, não** poderá impetrar recurso administrativo em favor de sua condição.

9. O candidato com deficiência, se classificado na forma estabelecida por este Edital, além de figurar na lista de classificação geral, terá seu nome constante da lista específica de deficientes.

10. O candidato com deficiência aprovado no Concurso regulado por este Edital, quando convocado, deverá, munido de documento de identidade original, submeter-se à **avaliação** a ser realizada pelos médicos oficiais do Município de Bauru, objetivando verificar se a deficiência declarada se enquadra na previsão do artigo 4º, do Decreto Federal nº 3.298/99 e suas alterações, assim como se há compatibilidade ou não da deficiência com as atribuições do Cargo a ser ocupado, nos termos dos artigos 37 e 43 da referida norma, observadas as seguintes disposições:

10.1) A avaliação de que trata este **Item** terá **caráter terminativo**.

10.2) Não haverá segunda chamada, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato com deficiência à avaliação tratada no **Item 10**.

10.3) O candidato com deficiência, que **não** comparecer para avaliação tratada neste **Item**, perderá o direito de gozo dos benefícios que lhe são cabíveis, passando a figurar somente na Lista Geral de Candidatos.

10.4) Verificada a incompatibilidade entre a deficiência e as atribuições do Cargo postulado, o candidato será **eliminado** do certame.

10.5) Será eliminado da lista de deficientes o candidato, cuja deficiência assinalada no Formulário de Inscrição não se fizer constatada na forma do artigo 4º e seus incisos do Decreto Federal nº 3.298/99 e suas alterações, devendo o mesmo permanecer apenas na lista de classificação geral, caso obtenha a pontuação necessária para tanto.

11. As vagas reservadas que não forem providas por falta de candidatos com deficiência ou por reprovação no Concurso ou na perícia médica, esgotada a listagem especial, serão preenchidas pelos demais candidatos com estrita observância à ordem classificatória.

12. A não observância, pelo candidato, de qualquer das disposições deste **Capítulo**, implicará a perda do direito a ser nomeado para as vagas reservadas aos candidatos com deficiência.

13. O Laudo Médico apresentado terá validade somente para o Concurso Público regulado por este Edital e **não será devolvido** ao candidato.

14. Após a investidura do candidato, a deficiência **não** poderá ser arguida para justificar a concessão de restrição funcional, licença por motivo de saúde ou aposentadoria por invalidez.

15. Contra a decisão que indeferir a solicitação de inscrição como deficiente caberá recurso, devidamente justificado e comprovado, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, tendo como **termo inicial o 1º (primeiro) dia útil** subsequente à sua publicação no Diário Oficial do Município disponível no site: www.bauru.sp.gov.br.

CAPÍTULO VII – DA ISENÇÃO DA TAXA DE INSCRIÇÃO:

1. De acordo com a Lei Municipal nº 4.385/99, alterada pela Lei Municipal nº 5.340/06, ficarão isentos do recolhimento da **Taxa de Inscrição**, os candidatos que comprovarem **DOAÇÃO DE SANGUE** no **ano corrente**, em **hospitais públicos e/ou privados do Município de Bauru**.

2. A isenção, tratada no **Item 1** deste **Capítulo** deverá ser expressamente requerida no ato da inscrição efetuado nos termos indicados no Capítulo IV, ficando o candidato inteiramente responsável pelas informações prestadas, respondendo civil e criminalmente pelo teor das afirmativas.

3. **Não** será concedida a **Isenção da Taxa de Inscrição** tratada no **Item 1** deste **Capítulo** aos que deixarem de requerê-la expressamente, omitirem informações e/ou torná-las inverídicas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

4. Para requerer a Isenção da Taxa de Inscrição, com base no disposto no presente **Capítulo**, os candidatos deverão apresentar no Protocolo da Secretaria Municipal da Administração, localizado na Avenida Dr. Nuno de Assis, nº 14-60, Jardim Santana, Bauru/SP, CEP: 17.020-310, **no período de 07 de novembro a 10 de novembro de 2011 das 9h00min. às 16h00min.**, juntamente com a cópia do Pré-comprovante de inscrição, devidamente preenchido via internet nos termos indicados no **Capítulo IV**, documento hábil a comprovar doação de sangue, no **corrente ano**, em hospitais públicos e/ou privados do Município de Bauru/SP (original ou cópia condicionada autenticada).
5. Será aceito o seguinte documento para fins de concessão da Isenção do Pagamento da Taxa de Inscrição: Declaração firmada em **papel timbrado** do hospital, contendo o **nome completo** e o **número de identidade do doador**, a **data da doação**, com **assinatura**, **número do documento** e **carimbo do responsável do setor / área / departamento ou carteira de doação de sangue do corrente ano (original ou copia autenticada)**.
6. Será indeferido o Requerimento de Isenção do Pagamento da Taxa de Inscrição que estiver preenchido incorretamente, que for encaminhado por outro meio que não o estabelecido no **Item 4** deste **Capítulo** e que não observar os requisitos elencados no **Item 5**, também deste **Capítulo**.
7. Contra a decisão que indeferir a solicitação de Isenção da Taxa de Inscrição caberá recurso, devidamente justificado e comprovado, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, tendo como **termo inicial o 1º (primeiro) dia útil** subsequente à sua publicação no Diário Oficial do Município disponível no site: www.bauru.sp.gov.br
8. O candidato beneficiado com a Isenção da Taxa de Inscrição terá sua inscrição efetivada nos termos do **Capítulo IV, Item 2.6**.
9. Os candidatos que tiverem a solicitação de Isenção da Taxa de inscrição indeferida e desejar inscrever-se, normalmente, poderão fazê-lo, desde que recolham a Taxa de Inscrição nos termos indicados no **Capítulo IV**.
 - 9.1. O Boleto Bancário para os optantes “Doadores” será gerado com o valor integral da Inscrição, permitindo aos candidatos efetuar o pagamento em caso de indeferimento da isenção do pagamento da taxa de inscrição pelos motivos expostos nos itens anteriores, observados o período de inscrição e os horários bancários de sua região.

CAPÍTULO VIII – DA PROVA E SUA RESPECTIVA PONTUAÇÃO:

1. O concurso regulado pelo presente Edital será realizado na modalidade de “**Provas**”, com caráter **Eliminatório e Classificatório**, contendo os valores atribuídos a seguir:

Cargo: Agente em Gestão Administrativa e Serviços – TELEFONISTA

Prova Objetiva: Conhecimentos Específicos;

Língua Portuguesa;
Informática;
Matemática;
Atualidades.

Nº Questões: 40

Peso: 100

Caráter: Eliminatório e Classificatório

Duração da Prova: 03 horas

2. O Concurso Público realizado para preenchimento do cargo de **Agente em Gestão Administrativa e Serviços – Telefonista** será composto por uma **Prova Objetiva**, nos termos abaixo descritos:

2.1) Prova Objetiva: A **Prova Objetiva**, de caráter **Eliminatório e Classificatório**, valendo **100 (cem) pontos**, prevista para realizar-se no dia **18 (dezoito) de dezembro de 2011**, será composta por **40 (quarenta) questões objetivas** de múltipla escolha com **04 (quatro) alternativas cada uma**, versando sobre os assuntos constantes no Conteúdo Programático do **Anexo II**, sendo considerada apenas **01 (uma) alternativa correta**, e sua aplicação terá duração de **03 (três) horas**, considerados **aprovados** os candidatos que obtiverem **60% (sessenta por cento)** de acerto.

CAPÍTULO IX – DA REALIZAÇÃO DA PROVA:

1. A data, local e horário para realização da **Prova Objetiva** serão publicados no **Edital de Convocação** no Diário Oficial do Município de Bauru, em **13 (treze) de dezembro de 2011**.
2. Só será permitida a participação do candidato na **Prova Objetiva**, na respectiva data, local e horário constantes do **Edital de Convocação** publicado no Diário Oficial de Bauru, na data mencionada no **Item 1** deste **Capítulo**.
3. É de inteira responsabilidade do candidato o acompanhamento das publicações na imprensa oficial, não podendo alegar desconhecimento ou justificar sua ausência ou atraso na realização da **Prova Objetiva**.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

4. O candidato deverá comparecer ao local designado para realização da **Prova Objetiva**, com **antecedência mínima de 30 (trinta) minutos** do horário previsto para seu início, munido do seguinte documento: **Original da Cédula Oficial de Identidade RG, ou Carteira Expedida por Órgão de Classe que tenha força de documento de identificação, Carteira de Trabalho, ou qualquer outro documento reconhecido por lei. Não serão aceitas cópias, ainda que autenticadas.**

4.1) Para sua segurança, o candidato deverá levar no dia da Prova o Comprovante de Inscrição.

5. Os documentos deverão estar em perfeitas condições e com fotos atuais, de forma a permitirem com clareza a identificação do candidato.

6. O não comparecimento na **Prova Objetiva**, qualquer que seja o motivo, caracterizará a **desistência** do candidato e resultará na sua **automática eliminação**. Não será concedida, em nenhuma hipótese, uma segunda chamada de prova.

7. O candidato **não** poderá ausentar-se da sala em que será aplicada a prova, sem o acompanhamento de um fiscal.

8. O candidato que, eventualmente, necessitar alterar algum dado cadastral durante a realização da **Prova Objetiva**, deverá solicitar ao fiscal da sala, formulário específico para tal finalidade.

9. O horário de início da prova será definido em cada sala, após os devidos esclarecimentos sobre sua aplicação.

10. O candidato somente poderá retirar-se da sala **depois de transcorrida 01 (uma) hora do início da aplicação** da prova.

11. Durante a realização da prova, **não** será permitida nenhuma espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações, calculadoras, celulares ou qualquer outro meio eletrônico.

CAPÍTULO X – DO JULGAMENTO DA PROVA E DA SUA CLASSIFICAÇÃO:

1. A **Prova Objetiva** aplicada aos candidatos ao cargo de **Agente em Gestão Administrativa e Serviços – Telefonista** terá caráter **Eliminatório e Classificatório**, atribuindo-se **2,5 (dois e meio) pontos a cada questão correta**. A nota final corresponderá a soma dos acertos do candidato, sendo considerado **aprovado** aquele que obtiver, **no mínimo, 60% (sessenta por cento)** de aproveitamento.

2. As questões que tiverem respostas rasuradas ou em duplicidade serão **anuladas**.

3. Os candidatos que não preencherem o Cartão Resposta, com caneta esferográfica azul ou preta, de acordo com as instruções constantes na Folha de Rosto da **Prova Objetiva** e com as informações transmitidas pelos fiscais de sala terão sua prova **anulada**.

4. Os candidatos que não preencherem corretamente o número de sua inscrição no Cartão Resposta de acordo com as instruções constantes na Folha de Rosto da **Prova Objetiva** e com as informações transmitidas pelos fiscais de sala terão sua prova **anulada**.

5. Os resultados serão publicados oportunamente no Diário Oficial de Bauru.

6. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar as publicações de todos os atos, editais e comunicados referentes a este Concurso, devendo ainda manter atualizado seu endereço para correspondência e demais dados, no cadastro efetuado pelo mesmo, na área de concursos do site: www.bauru.sp.gov.br, inclusive após divulgação da classificação final.

7. Da divulgação dos Resultados da **Prova Objetiva** constará apenas os candidatos aprovados para o cargo para o qual se inscreveu.

8. Os candidatos aprovados serão classificados em ordem decrescente de pontuação, e a posse será feita obedecendo-se, rigorosamente, a ordem de classificação e às necessidades da Administração Pública, de acordo com sua conveniência e oportunidade.

9. Na hipótese de igualdade de nota, o critério de desempate será:

a) a maior idade, nos termos do artigo 27, parágrafo único do Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/03)

b) o maior número de acertos nas questões de Conhecimentos Específicos.

CAPÍTULO XI – DOS RECURSOS:

1. Sob pena de não conhecimento, os recursos deverão ser endereçados à **Comissão Examinadora** e interpostos no prazo de até **05 (cinco) dias úteis** após a ocorrência do evento que lhes der causa, tendo como **termo inicial o 1º (primeiro) dia útil** subsequente à sua publicação no Diário Oficial de Bauru e no site www.bauru.sp.gov.br. (modelo ANEXO IV)

2. Serão admitidos recursos de cada ato publicado no Diário Oficial referente ao Concurso Público regulado neste Edital, desde que sejam interpostos **devidamente fundamentados**.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

3. Admitir-se-á um único recurso por candidato para cada evento referido no **Item 2** deste **Capítulo**, devidamente fundamentado, sendo desconsiderado recurso de igual teor e pedidos genéricos.
4. Os recursos, devidamente fundamentados e dirigidos à Comissão Examinadora, deverão ser entregues pelo candidato ou por seu procurador no **Protocolo da Secretaria Municipal da Administração**. Não serão aceitos recursos interpostos por fax-símile, telex, telegrama e Internet.
5. Somente serão apreciados os recursos interpostos dentro do prazo indicado no **Item 1** deste **Capítulo**, e que constarem a indicação do cargo para o qual concorreu o Recorrente.
6. Os Recursos deverão ainda indicar a numeração do Edital regulamentador do Concurso Público do qual o Recorrente participou e deseja esclarecimentos, o nome completo do candidato Recorrente, bem como seu número de inscrição e sua assinatura e, ainda, telefones para contato.
7. A decisão do recurso será publicada no Diário Oficial de Bauru.
8. Os pontos relativos às questões eventualmente anuladas serão atribuídos à todos os candidatos constantes na lista de presença assinada na data em que forem aplicadas as provas.
9. Em caso de republicação de gabarito, caberá Recurso Administrativo apenas das questões eventualmente alteradas, observando-se o prazo preconizado pelo **Item 1** deste **Capítulo**.
10. **Não** caberá interposição de Recurso requerendo a reconsideração de Recurso indeferido interposto anteriormente.
11. Será facultado ao candidato participante do Concurso Público requerer cópia de seu Cartão Resposta (gabarito) ao **Departamento de Recursos Humanos**, localizado na **Avenida Dr. Nuno de Assis, nº 14-60, Jardim Santana, Bauru/SP**, dentro do prazo de **05 (cinco) dias** após a divulgação de seus gabaritos, **desde que às suas expensas**.

CAPÍTULO XII – DA HOMOLOGAÇÃO:

1. O resultado final do Concurso, após decididos todos os recursos interpostos tempestivamente observando as determinações constantes no **Capítulo XI**, será homologado pela Prefeitura Municipal de Bauru e publicado no Diário Oficial do Município.

CAPÍTULO XIII – DO PROVIMENTO DO CARGO:

1. O provimento do Cargo obedecerá à ordem de classificação.
2. A nomeação será feita através do Diário Oficial de Bauru, que estabelecerá data, horário e local para apresentação do candidato aprovado.
3. **Perderá** os direitos decorrentes do Concurso o candidato que:
 - a) não comparecer na data, horário e locais estabelecidos na nomeação;
 - b) não aceitar as condições estabelecidas para exercício do cargo, pela Prefeitura Municipal de Bauru;
 - c) recusar a nomeação (será excluído do cadastro, sendo o fato formalizado em Termo de Desistência);
 - d) não comprovar a escolaridade/pré-requisitos estabelecidos no presente Edital.
4. A **posse** do candidato ficará condicionada:
 - a) ao preenchimento de todos os requisitos elencados no **Capítulo III, Item 1**;
 - b) à apresentação dos documentos que comprovem a escolaridade/pré-requisitos exigidos para investidura no cargo, bem como de outros documentos julgados necessários;
 - c) à avaliação psicológica, para avaliação de sua saúde mental;
 - d) à perícia médica, para avaliação de sua saúde física e mental, de **caráter eliminatório**;
 - e) a não registrar antecedentes criminais;
 - f) a parecer jurídico sobre a possibilidade de ocupar ou não o cargo, se estrangeiro.

CAPÍTULO XIV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

1. A inexistência das afirmativas, irregularidades de documentos ou outras ocorrências constatadas no decorrer do processo, ainda que verificadas posteriormente a aplicação das provas, acarretarão a perda dos direitos decorrentes do Concurso Público.
2. O **prazo de validade** do presente Concurso Público será de **02 (dois) anos**, a contar da data de sua Homologação, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a necessidade da Administração Pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

3. Os atos relativos ao Concurso Público serão publicados no Diário Oficial de Bauru que estará disponível na Internet pelo endereço: www.bauru.sp.gov.br e no **Departamento de Recursos Humanos**, no endereço indicado no **Item 6 do Capítulo X**, não se aceitando justificativas para o desconhecimento dos prazos neles assinalados.
4. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão Examinadora designada pela **Portaria nº 1948/2011**.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO I

DESCRIÇÃO DO CARGO

AGENTE EM GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS - TELEFONISTA

Atender chamadas telefônicas. Identificar-se e ouvir as necessidades do solicitante. Transferir chamadas internas ou externas. Prestar serviços. Averiguar números solicitados. Completar chamadas nacionais e internacionais quando solicitadas, após autorização do superior. Direcionar pessoas a outros serviços, divisões, departamentos ou secretarias. Encaminhar reclamações ao superior. Avaliar constantemente qualidade do atendimento prestado ao público. Fornecer informações. Pesquisar e informar ramais, telefones e endereços dos órgãos municipais. Informar alteração de número telefônico. Prestar informações sobre as funções das divisões, departamentos e secretarias. Operar equipamentos. Operar PABX. Informar-se com relação a normas de ligações. Atualizar-se quanto às práticas de trabalho e novos equipamentos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO II

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AGENTE EM GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS - TELEFONISTA

PROVA OBJETIVA:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Programa

1 – Princípios básicos do atendimento telefônico. **2** – Posicionamento correto da voz como principal instrumento de trabalho. **3** – Fraseologia adequada para atendimento telefônico. **4** – A importância da comunicação verbal e não-verbal. **5** – Percepção interpessoal. **6** – Recepção e transmissão correta das mensagens, emissor e receptor. **7** – Orientação e encaminhamento de pessoas a setores específicos. **8** – Normas e procedimentos para ligações: internas e externas(DDD e DDI). **9** – Manuseio de listas telefônicas: listas impressas e eletrônicas. **10** – Organização do trabalho e cuidados com equipamentos. **11** – Qualidade no atendimento ao público interno e externo. **12** – Ética e sigilo nas comunicações.

Bibliografia

Sugestão de livros:

1 – DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao Público nas Organizações**. Editora: SENAC – 2º Edição – 2004.

2 – **PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES**. **Atendimento nota 10**. Editora: Sextante – 1º Edição – 2008.

3 – **TOMPAKOW, Roland**. **O corpo fala**. Editora: Vozes – 57ª Edição – 1986. Link para acesso ao livro: <http://pcangelo.files.wordpress.com/2008/05/corpoFl.pdf>

Sugestão de sites:

1 - Disponível em: <http://www.institutodenver.com.br/profissao-recepcionista-telefonista.html>

2 - Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/artigos/comport/23-a-comunicacao-eficaz-marco2006>

3 - Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/artigos/comport/18-dicas-uteis-para-falar-corretamente-ao-telefone>

4 - Disponível em:

<http://www.secretariamoderna.com.br/NewNoticia.php?cTp=1&pChv===AUWZFWW5GaGNIRaNVTWJVU>

5 - Disponível em: <http://www.atendimentoaocliente.com.br/o-processo-de-empatia-no-atendimento-ao-cliente/>

6 - Disponível em: <http://www.atendimentoaocliente.com.br/a-arte-de-atender-com-excelencia/>

7 - Disponível em: <http://www.atendimentoaocliente.com.br/a-importancia-da-comunicacao-no-atendimento-telefonico/>

8 - Disponível em: <http://www.atendimentoaocliente.com.br/dicas-da-excelencia-no-atendimento-telefonico-%E2%80%93-parte-1/>

9 - Disponível em: <http://www.atendimentoaocliente.com.br/dicas-para-atingir-a-excelencia-no-atendimento-telefonico-%E2%80%93-parte-2/>

10 - Disponível em: <http://www.atendimentoaocliente.com.br/dicas-para-excelencia-no-atendimento-telefonico-%E2%80%93-parte-3/>

11 - Disponível em: <http://www.atendimentoaocliente.com.br/a-excelencia-no-atendimento-x-competitividade-no-mercado/>

12 – Artigos de Ética e Comportamento / Etiqueta, disponível em: <http://www.fenassec.com.br>

LÍNGUA PORTUGUESA

Programa

1 - Compreensão de texto. **2** - Concordância nominal e verbal. **3** - Emprego de Vocabulário. **4** - Uso dos verbos **5** - Morfologia (classes de palavras): substantivo, adjetivo, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção, interjeição e numeral).

Observação: A prova de conhecimentos em Língua Portuguesa versará sobre questões que exigem do candidato habilidades de interpretação, observadas a norma culta, em especial às concordâncias verbais e nominais, conhecimento das classes de palavras, vocabulário e os gêneros textuais na construção dos sentidos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

INFORMÁTICA

Programa

1 - Histórico da informática. **2** - Sistema de informação, definição e componentes. **3** - Unidades de medida utilizadas na informática. **4** - Hardware, software e peopleware.

Disponível em: <http://cursosonlinegratis.com.br/curso-de-informatica-basica-apostila-completa/>

MATEMÁTICA

Programa

1. Números Reais: Adição, Subtração, Multiplicação, Divisão, Potenciação e Radiciação. **2.** Mínimo Múltiplo Comum e Máximo Divisor Comum. **3.** Sistema Legal de Medidas. **4.** Média Aritmética, Geométrica e Ponderada. **5.** Razões e Proporções. **6.** Regras de Três Simples e Compostas. **7.** Taxas de Juros Simples e Compostas. **8.** Porcentagem. **9.** Equações e Inequações de 1º e 2º Graus. **10.** Sistemas Lineares. **11.** Conjuntos Numéricos. **12.** Matrizes e Determinantes. **13.** Função Polinomial do 1º grau. **14.** Função Polinomial do 2º grau. **15.** Progressão Aritmética e Geométrica. **16.** Trigonometria. **17.** Noções de Probabilidade e Estatística. **18.** Análise Combinatória. **19.** Áreas e Volumes.

ATUALIDADES

Programa

Fatos ocorridos a partir de Janeiro/2011 em Bauru, no Brasil e no Mundo, em diversas áreas, tais como: política, economia, cultura, sociedade, saúde, esporte, educação, tecnologia, relações internacionais e meio ambiente.

Sugestões de meios impressos ou digitais:

- 1** - Jornal Bom dia. Site: www.redebomdia.com.br
- 2** - Jornal da Cidade. Site: www.jcnet.com.br
- 3** - Prefeitura Municipal de Bauru. Site: www.bauru.sp.gov.br
- 4** - Revista Veja. Site: www.veja.com.br
- 5** - Revista Época. Site: www.epoca.com.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO III

RELATÓRIO MÉDICO SOBRE PESSOA COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Atesto que o(a) Sr(a)(ta). _____, portador(a) do número de RG _____ e do CPF _____, é pessoa com deficiência, segundo o conceito e critérios expressos no artigo 4º, do Decreto n. 3298 de 20.12.1999, com redação dada pelo artigo 70, do Decreto n. 5296, de 02.12.2004, da espécie (física, auditiva, visual, mental ou múltipla) _____.

Descrição da Deficiência:

Código CID-10: _____.

A - Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física (exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções), apresentando-se sob a forma de:

- A1 - paraplegia
- A2 - paraparesia
- A3 - monoplegia
- A4 - monoparesia
- A5 - tetraplegia
- A6 - tetraparesia
- A7 - triplegia
- A8 - triparesia
- A9 - hemiplegia
- A10 - hemiparesia
- A11 - ostomia
- A12 - amputação ou ausência de membro
- A13 - paralisia cerebral
- A14 - nanismo
- A15 - membros com deformidade congênita ou adquirida.

B - Deficiência Auditiva (anexar exame audiométrico): perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz;

C - Deficiência Visual (anexar exame oftalmológico):

- B1 - cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica
- B2 - a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica
- B3 - os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°
- B4 - ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores
- B5 - visão monocular (Súmula n. 377, do STJ)

D - Deficiência Mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

- D1 - comunicação
- D2 - cuidado pessoal
- D3 - habilidades sociais
- D4 - utilização dos recursos da comunidade
- D5 - saúde e segurança
- D6 - habilidades acadêmicas
- D7 - lazer
- D8 - trabalho

E - Deficiência Múltipla: associação de duas ou mais deficiências;

F - Reabilitação pela Previdência Social (anexar declaração do INSS). Local e Data:

Nome do médico/CRM: _____

Endereço para contato: _____

Assinatura e carimbo: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO IV

MODELO RECURSO ADMINISTRATIVO

À COMISSÃO EXAMINADORA

Concurso Público: ____ (cargo) ____

Eu, ____ (nome completo) ____, ____ (nacionalidade) ____, ____ (estado civil) ____, residente e domiciliado na ____ (endereço completo / cidade) ____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº ____, inscrito no CPF sob nº ____ e inscrito(a) sob nº ____ no Concurso Público regulado pelo Edital nº ____, promovido pela Prefeitura Municipal de Bauru para o cargo efetivo ____, venho respeitosamente perante Vossa Senhoria, INTERPOR o presente Recurso Administrativo, visando: (citar pedidos e fundamentos do recurso).

Diante do exposto REQUER-SE (citar os requerimentos do candidato Recorrente).

Termos em que,

Pede e Espera Deferimento.

Bauru/SP, ____ de ____ de 2011.

____ (Assinatura do Candidato) ____

(Nome Completo do Candidato)

(Telefones para Contato)



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO V

CRONOGRAMA

Datas	Eventos
08/10/2011	1ª Publicação Diário Oficial de Bauru
18/10/2011	2ª Publicação Diário Oficial de Bauru
01/11/2011	3ª Publicação Diário Oficial de Bauru
07/11/2011	Abertura Inscrições
28/11/2011	Encerramento Inscrições
13/12/2011	1º Edital de Convocação da Prova Objetiva
15/12/2011	2º Edital de Convocação da Prova Objetiva
17/12/2011	3º Edital de Convocação da Prova Objetiva
18/12/2011	Previsão da Realização Prova Objetiva
22/12/2011	Previsão Divulgação dos Gabaritos

Bauru/SP, 08 de outubro de 2011

RICHARD VENDRAMINI
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO