

## EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 12/2024

A Urbanizadora Municipal S.A. - URBAM, faz saber a todos os interessados que realizará inscrição para Concurso Público para o cargo de **TELEATENDENTE**.

### 1 – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O presente concurso é regulamentado pela Resolução n.º 18/19, de 24/10/19;
- 1.2. As contratações serão sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;
- 1.3. N.º de vaga: 04 (quatro) e as que vierem a surgir durante o prazo de validade previsto neste Edital.
- 1.4. Carga horária semanal: 36 (trinta e seis) horas semanais, em horário e escala de trabalho a serem definidos conforme necessidade;
- 1.5. Salário Mensal: R\$ 1.376,38 (um mil, trezentos e setenta e seis reais e trinta e oito centavos).

### 2 – SÍNTESE DAS ATRIBUIÇÕES

Seguir roteiros e Scripts de Teleatendimento ativo e ou receptivo. Atender usuários via teleatendimento, identificando necessidade do interlocutor, orientando o usuário e oferecendo soluções. Solicitar informações, confirmar dados, inserir dados em sistema, cadastrar clientes, depurar informações, atualizar cadastro, esclarecer dúvidas e fornecer informações. Acionar serviços emergências, abrir chamados técnicos e direcionar atendimento. Consultar manuais e área técnica quando necessário, finalizar contato e/ou ocorrência. Analisar reclamações e rever a insatisfação do cliente, demonstrando ao cliente a sua importância. Fazer acompanhamento pós-atendimento, preenchendo pesquisa de satisfação e registrando respostas em formulário eletrônico. Realizar outras atividades inerentes ao cargo.

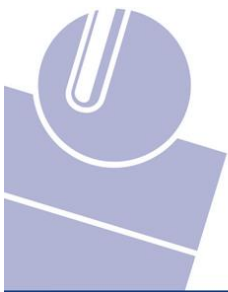
### 3 – DOS REQUISITOS PARA O CARGO

- a) ser de nacionalidade brasileira ou gozar das prerrogativas constantes dos Decretos de nº 70.391, de 12 de abril de 1972, nº 70.436, de 18 de abril de 1972 e na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, artigo 12, parágrafo 1º;
- b) ter idade mínima de 18 (dezoito) anos, na data da inscrição;
- c) estar quite com as obrigações eleitorais;
- d) não ter sido funcionário demitido por justa causa por esta empresa; salvo quando invalidada a sua demissão por decisão judicial;
- e) estar em dia com os deveres do Serviço Militar, para os candidatos do sexo masculino;
- f) possuir ensino médio completo;
- g) possuir experiência de no mínimo 06 (seis) na área de teleatendimento, comprovada através de Carteira de Trabalho e Previdência Social.

**3.1.** O candidato que, na data da convocação para contratação, não apresentar os requisitos estabelecidos neste Capítulo implicará na anulação de todos os atos praticados pelo candidato, mesmo que tenha sido aprovado, não cabendo recurso de qualquer natureza.

DRR





#### 4 – DAS INSCRIÇÕES

4.1. No ato da inscrição o candidato deverá ter idade mínima de 18 (dezoito) anos.

4.2. 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.

4.3. De forma a evitar ônus desnecessário, o candidato deverá recolher o valor de inscrição somente após tomar conhecimento dos requisitos e condições exigidos para o Concurso.

4.4. As inscrições para o Concurso Público estarão abertas das **08h00 do dia 07 de maio até as 17h00 do dia 13 de maio de 2024**, através do site: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), da seguinte forma:

a) O candidato deverá acessar o site: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), localizar o link “Concursos” e na área do candidato preencher a ficha de inscrição com as informações solicitadas. Após o preenchimento da ficha e confirmação das informações, o candidato deverá imprimir a ficha de inscrição, gerar o boleto bancário e proceder o pagamento da taxa devida até as 16h00 (horário de Brasília) do dia **14/05/2024**.

b) Somente será considerado inscrito o candidato que efetuar o pagamento da taxa de inscrição no valor de **R\$ 30,00 (trinta reais)**. Será invalidada a inscrição cujo for boleto for liquidado após a data do vencimento, ou pagamentos efetuados de outra maneira.

c) A confirmação da inscrição se dará através do Comprovante de Pagamento (boleto bancário) e relação de inscrições confirmadas que estará disponível aos candidatos no endereço eletrônico [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), no dia **22/05/2024 às 18h00 (horário de Brasília)**, onde constará o número do concurso público, o cargo, o nome e o número de inscrição do candidato. Será considerado inscrito o candidato cujo número de inscrição e nome constarem na relação de inscrições confirmadas.

d) O comprovante de pagamento da inscrição deverá ser apresentado por ocasião da realização da prova se solicitado, acompanhado do documento de identidade, conforme item **7.3.** deste Edital.

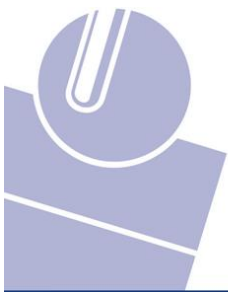
4.5. O candidato que não tiver acesso próprio à internet poderá efetivar sua inscrição por meio dos espaços públicos, disponíveis na cidade de São José dos Campos, no horário das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00 de segunda-feira a sexta-feira, nos seguintes locais:

Região	Endereço	Bairro
Leste	Av. Carlos Alberto Andrade e Silva, 475	Parque Nova Esperança
Leste	Rua Juvenal dos Santos, 15	Eugênio de Melo
Norte	Rua Alziro Lebrão, s/n	Alto da Ponte
Oeste	Rua Henrique Jorge Guedes, 57	Jardim das Indústrias
Sul	Rua Galdêncio Martins Neto, 281	Dom Pedro I
Sul	Rua Ana Benedicta Dias Pedrosa, 188	Parque Interlagos

4.6. Não serão consideradas as inscrições cujo pagamento do valor da inscrição for realizado pela internet ou por meio dos Caixas Eletrônicos no dia **14/05/2024 após as 16h00 (horário de Brasília)**. Os pagamentos realizados após as 16h00, serão considerados como extemporâneos, sendo que essas operações farão parte do movimento do próximo dia útil da instituição bancária.

4.6.1. Para o pagamento da taxa de inscrição, deverá ser utilizado apenas o boleto bancário gerado no ato da inscrição;





**4.7.** A efetivação da inscrição ocorrerá após a confirmação, pelo banco, do pagamento do boleto referente à taxa. A pesquisa para acompanhar a situação da inscrição será disponibilizada para consulta no dia **22/05/2024 às 18h00 (horário de Brasília)**, no site: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br);

**4.8.** Não haverá devolução da importância paga, ainda que efetuada em duplicidade, nem isenção total ou parcial de pagamento do valor da taxa de inscrição, seja qual for o motivo alegado;

**4.9.** O candidato será responsável por qualquer erro, omissão e pelas informações prestadas na ficha de inscrição;

**4.10.** O candidato que prestar declaração falsa ou inexata, terá sua inscrição cancelada e, em consequência, anulados todos os atos dela decorrentes, mesmo que aprovado, ainda que o fato seja constatado posteriormente;

**4.11.** A relação das **inscrições indeferidas** será publicada no **22/05/2024 às 18h00 (horário de Brasília)**, no site: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), onde constará o número do concurso público, o cargo, o nome e o número de inscrição do candidato;

**4.12.** A prorrogação das inscrições de que trata o item **4.4.** poderá ser feita sem prévio aviso, bastando, para todos os efeitos legais, a comunicação de prorrogação feita no site [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br).

## 5 - DA PARTICIPAÇÃO DE CANDIDATO COM DEFICIÊNCIA

**5.1.** Será assegurada aos candidatos com deficiência, que pretendam fazer uso das prerrogativas que lhes são facultadas pela Constituição Federal, artigo 37, inciso VIII, Lei Federal nº 7.853/89, pelo Decreto Federal nº 3.298/99, Lei Complementar nº 68/2006, com alterações subsequentes, e pelo § 2º do artigo 5º, da Lei Complementar Municipal nº 56 de 24 de julho de 1992, com alterações subsequentes a reserva de vaga neste Concurso Público, na proporção de até 5% (cinco por cento) das vagas que porventura vierem a ser criadas e disponibilizadas no prazo de validade deste concurso, para preenchimento do cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a(s) deficiência(s) de que é portador, na forma dos subitens que seguem:

**5.1.1.** O candidato que se julgar amparado pelo disposto no artigo 37, inciso VIII, da Constituição Federal, na Lei Federal 7.853/89 e no Decreto Federal nº 3.298/99, Lei Complementar Municipal nº 56/92, com alterações subsequentes concorrerá, sob sua inteira responsabilidade, às vagas reservadas aos candidatos com deficiência que vierem a existir dentro do prazo de validade do concurso público.

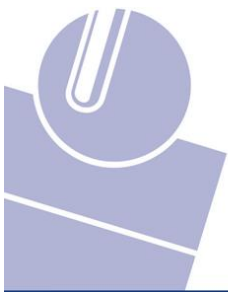
**5.1.2.** Não serão considerados como deficiência os distúrbios passíveis de correção.

**5.2.** O candidato, antes de se inscrever, deverá verificar se as atribuições do cargo especificadas no item **2.** são compatíveis com a deficiência declarada.

**5.3.** Para concorrer como **candidato com deficiência**, o candidato deverá acessar o "link" de inscrição próprio da página deste concurso, no site da URBAM – [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), declarar e especificar o tipo de deficiência.

**5.3.1.** O candidato inscrito como portador de deficiência deverá encaminhar a URBAM a documentação que comprove a deficiência alegada através do e-mail: [concurso@urbam.com.br](mailto:concurso@urbam.com.br), até o dia **14/05/2024 às 17h00 (horário de Brasília)**, que deverá constar a espécie, o grau ou o nível de deficiência de que é portador, a CID (Classificação Internacional de Doenças), a provável causa da deficiência, o registro do CRM (Conselho Regional de Medicina), o carimbo e a assinatura do





profissional que emitiu o laudo, que deverá estar legível, sob pena de não ser considerado, da seguinte maneira:

- a) a data de emissão do laudo médico deverá ser posterior a **14/05/2023**.
- b) a documentação deverá ser digitalizada e enviada com tamanho de até 500 KB em uma das seguintes extensões: “pdf” ou “png” ou “jpg” ou “jpeg” no e-mail: [concurso@urbam.com.br](mailto:concurso@urbam.com.br).
- c) a documentação também poderá ser protocolada pessoalmente na URBAM, situada na Rua Ricardo Edward's, 100 – Vila Industrial, São José dos Campos – SP, no horário das 8h00 às 17h00 (horário de Brasília).
- d) Não serão avaliados os documentos ilegíveis e/ou com rasura ou provenientes de arquivos corrompidos.
- e) Não serão considerados os documentos enviados pelos Correios ou por quaisquer formas que não as especificadas neste Edital.

**5.4.** O acesso de portadores de deficiência ao presente Concurso Público e sua eventual aprovação não implica no reconhecimento de compatibilidade de sua deficiência com a atividade pertinente ao emprego ao qual tiver concorrido, que será determinada por meio de avaliação médica realizada pelo Serviço de Medicina do Trabalho da URBAM, de caráter eliminatório.

**5.5.** Os candidatos com deficiência, quando da inscrição, deverão observar os procedimentos a serem cumpridos conforme descrito neste Capítulo, bem como no Capítulo **3. DOS REQUISITOS PARA O CARGO**.

**5.6.** O candidato que, dentro do período das inscrições, não declarar ser deficiente ou aquele que se declarar, mas não apresentar a documentação mencionada no subitem **5.3.1**, não será considerado candidato com deficiência, para fins deste Concurso Público, seja qual for o motivo alegado.

**5.7.** A divulgação do resultado da solicitação de inscrição na condição de candidato com deficiência no Concurso Público será divulgada no **dia 22/05/2024 às 18h00 (horário de Brasília)**, através de relação em que constará o número do concurso público, o cargo, número de inscrição e nome do candidato.

**5.7.1.** Do indeferimento do pedido para concorrer como candidato com deficiência, caberá recurso, conforme previsto no item 10–DOS RECURSOS, deste Edital.

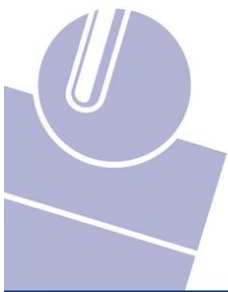
**5.8.** Os candidatos com deficiência participarão do Certame em igualdade de condições com os demais candidatos, no que tange o conteúdo das provas, à avaliação e aos critérios de aprovação, ao horário e ao local de aplicação das provas e à nota mínima exigida para os demais candidatos.

**5.8.1.** O candidato poderá, se necessário, requerer tratamento e/ou tempo diferenciado para realização da prova, especificando as condições técnicas que necessitará, mediante apresentação de Laudo Médico que deverá ser escaneado e encaminhado a URBAM em arquivo digital com tamanho de até 500 KB em uma das seguintes extensões: “pdf” ou “png” ou “jpg” ou “jpeg”, que deverá constar o nome, CRM, carimbo e a assinatura do profissional que emitiu o laudo, deverá estar legível, sob pena de não ser considerado, até dia **14/05/2024 às 17h00 (horário de Brasília)**, através do e-mail: [concurso@urbam.com.br](mailto:concurso@urbam.com.br) ou protocolar pessoalmente na URBAM situada na Rua Ricardo Edward's, 100 – Vila Industrial, São José dos Campos – SP.

**5.8.2.** O atendimento às condições especiais pleiteadas para realização da(s) prova(s) ficará sujeito, por parte da URBAM, à análise da viabilidade e razoabilidade do solicitado.

DRR





**5.9.** Será observado o direito à convocação dos portadores de deficiência aprovados em lista especial, quando o percentual de 5% (cinco por cento) do total de vagas que venham a ser objeto de nomeação atingir o número 0,5, que, desta forma, será objeto de arredondamento para 1,0.

**5.10.** Os candidatos portadores de deficiência classificados serão convocados para ocupar a 10ª vaga, 30ª vaga, a 50ª vaga, e assim sucessivamente, das vagas eventualmente criadas e disponibilizadas no prazo de validade deste concurso, respeitada a classificação geral.

**5.11.** As vagas relacionadas às nomeações tornadas sem efeito e as vagas relacionadas aos candidatos que renunciarem à nomeação não serão computadas para efeito deste item, pelo fato destes atos não resultarem no surgimento de novas vagas.

**5.12.** O candidato com deficiência, classificado, além de figurar na Lista de Classificação Geral, terá seu nome constante da Lista Especial, conforme disposto no artigo 42 do Decreto Federal nº 3298/99.

**5.13.** O candidato inscrito como pessoa com deficiência que atender ao disposto no capítulo 5 e seus subitens, se classificado, submeter-se-á à avaliação física e médica a ser realizada por entidade indicada pela URBAM, observadas as seguintes disposições:

a) a avaliação de que trata este item, de caráter terminativo, será realizada por equipe prevista pelo artigo 43 do Decreto Federal nº 3.298/99.

b) não será considerado candidato com deficiência, cuja deficiência assinalada, na ficha de inscrição, não se fizer constatada, devendo esse permanecer apenas na Lista de Classificação Geral, desde que classificado no Concurso Público.

**5.14.** O candidato cuja deficiência não for configurada ou quando esta for considerada incompatível com a função a ser desempenhada será desclassificado.

**5.15.** A contratação dos candidatos classificados obedecerá à ordem de classificação, devendo iniciar-se pela Lista de Classificação Definitiva Geral, seguida da Lista Especial, observando-se, a partir de então, sucessiva alternância entre elas.

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

**5.17.** Após a contratação do candidato com deficiência, a condição não poderá ser arguida para justificar a concessão de readaptação do cargo, bem como para aposentadoria por invalidez.

**5.18.** Os documentos encaminhados fora da forma e dos prazos estipulados neste capítulo não serão reconhecidos.

## **6 – DA PROVA**

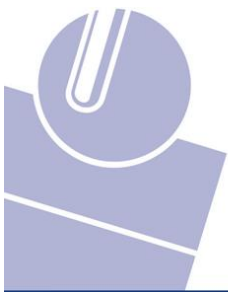
**6.1.** O concurso será composto de 01 (uma) fase, a saber:

### **6.1.1. Prova Objetiva:**

A prova objetiva, de caráter eliminatório e classificatório, visa avaliar o grau de conhecimento geral do candidato, bem como a capacidade de análise, entendimento e interpretação de informações, habilidade de trabalhar com estrutura lógica das relações, capacidade dedutiva e conhecimentos técnicos específicos do cargo.

DRR





**6.1.2.** A avaliação escrita consistirá em uma prova de múltipla escolha contendo 40 (quarenta) questões, sendo: 10 de Língua Portuguesa, 10 de Informática Básica, 10 de Legislação (Federal, Estadual e Municipal), 05 Específicas do cargo e 05 de Conhecimentos Gerais.

**6.1.3.** A prova objetiva será composta de questões de múltipla escolha, com 4 alternativas cada uma, sendo apenas uma alternativa correta.

**6.1.4.** A duração da prova objetiva será de 03 (três) horas.

**6.1.5.** Ao final da prova ficará de posse da URBAM a folha de respostas que deverá ser devolvida ao fiscal da sala ao término da avaliação dentro do tempo estipulado para realização devidamente assinada.

## **6.2. Conteúdo Programático**

### **6.2.1. Língua Portuguesa**

- Leitura, entendimento e interpretação de texto atual.
- Conhecimentos gramaticais:
  - Ortografia e acentuação
  - Regência nominal e verbal
  - Crase
  - Concordância nominal e verbal
  - Emprego dos sinais de pontuação
  - Sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos
  - Colocação dos pronomes oblíquos átonos

### **6.2.2. Informática**

#### Aplicativos de produção -Microsoft Office 2016

##### **- Word**

- Abrir, modificar e salvar documentos
- Formatar textos (palavras, parágrafos e imagens)
- Correção gramatical e ortográfica
- Criar, modificar e formatar tabelas
- Funções do menu principal

##### **- Excel**

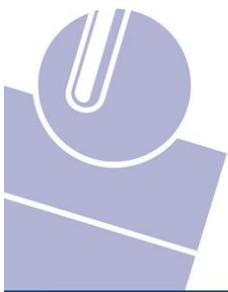
- Abrir, modificar e salvar planilhas
- Formatar células e planilhas
- Criar, modificar e aplicar funções lógicas e estatísticas
- Filtrar e Validar dados

##### **- Serviços de Correio Eletrônico (Outlook)**

- Conceitos gerais e funcionamento sobre serviços de e-mails em ambiente web
- Envio, recebimento e encaminhamento de e-mails
- Interfaces (Webmail e Outlook)
- Anexar arquivos em mensagens
- Gerenciamento de contatos

DRR





### 6.2.3. Legislação

- Lei Orgânica do Município de São José dos Campos e suas atualizações;
- Lei de Zoneamento do Município de São José dos Campos (Lei Complementar nº 623/2019);
- Plano Diretor do Município de São José dos Campos (Lei Complementar nº 612/2018, Lei Complementar nº 665/2023 e Lei Complementar nº 668/2023);
- Posturas municipais de São José dos Campos: licenciamento e fiscalização do funcionamento atividades em imóveis urbanos; fiscalização do uso dos espaços públicos: eventos, comércio de rua e feiras livres; limpeza pública; conservação e limpeza de terrenos, muros e passeios; ruído urbano; publicidade em espaços públicos; arborização urbana (Lei nº 10.822/2023);
- Princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência; relação entre o poder público e o cidadão; transparência da informação no serviço público (Art. 37 da CF/88 e Lei nº 10.294/2021 e suas atualizações);
- Política Nacional de Meio Ambiente (Lei nº 6.938/1981 e suas atualizações); Lei de Crimes Ambientais (Lei nº 9.605/1998 e suas atualizações); Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010);
- Política Nacional de Saneamento (Lei nº 11.445/2007 e suas atualizações).

### 6.2.4. Conhecimentos Gerais

- Principais fatos da atualidade brasileira (econômicos e políticos); Conhecimentos básicos sobre a prefeitura de São José dos Campos (estrutura organizacional, serviços oferecidos e canais de atendimento ao cidadão).

### 6.2.5. Conhecimentos Específicos

- Conhecimentos básicos de atendimento ao público;
- Comunicação não violenta;
- Qualidade no atendimento ao público;
- Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

### 6.3. Bibliografia Sugerida

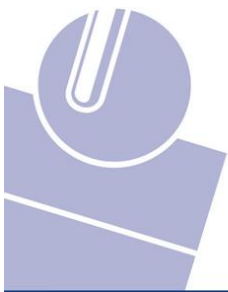
CEGALLA. Domingos Paschoal. Novíssima Gramática da Língua Portuguesa. 48. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008

## 7 – DA PRESTAÇÃO DA PROVA

**7.1. A realização da Prova está prevista para o dia 09 de junho de 2.024, cuja confirmação da data, horário e local serão informados no dia 29 de maio de 2.024 às 18h00 (horário de Brasília), somente através do site: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br).**

**7.2. Os candidatos deverão apresentar-se no dia, horário e local da realização da prova, com vinte minutos de antecedência, munido de caneta esferográfica de tinta azul ou preta com embalagem transparente, lápis preto e borracha macia e do original de um dos documentos de identificação listados no item 7.3.**





**7.3.** Somente será permitida a participação do candidato, cujo número de inscrição do candidato constar na lista de inscrições confirmadas e que apresentar um dos documentos de identificação originais a seguir: Cédula Oficial de Identidade, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Certificado de Reservista, Passaporte, Cédula de Identidade fornecida por Órgãos e Conselhos de Classe, que, por Lei Federal valem como documento de identidade (CRQ, OAB, CRC, CRA, CRP etc) e/ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com fotografia, em perfeitas condições para leitura.

**7.3.1** O candidato que não apresentar um dos documentos, conforme item **7.3.**, não fará a prova, sendo considerado ausente e eliminado do Concurso Público.

**7.4.** Não serão aceitos protocolo ou cópia de documentos, ainda que autenticada, boletim de ocorrência ou quaisquer outros documentos não constantes no item **7.3.** deste Edital.

**7.5.** Não será admitido na sala ou no local de provas o candidato que se apresentar após o horário estabelecido para o seu início.

**7.6.** Não haverá segunda chamada, seja qual for o motivo alegado para justificar o atraso ou a ausência do candidato, nem aplicação da prova fora do local, sala, turma, data e horário preestabelecidos.

**7.7.** O candidato não poderá ausentar-se da sala ou local de prova sem o acompanhamento de um fiscal.

**7.8.** Em caso de necessidade de amamentação durante a prova objetiva, a candidata lactante deverá apresentar-se, no dia da aplicação da prova, com **30 minutos** de antecedência do horário para o qual foi convocada, com o acompanhante e a criança, e requerer junto ao fiscal as condições para amamentação;

**7.8.1** A criança deverá ser acompanhada de adulto responsável por sua guarda (familiar ou terceiro indicado pela candidata) e permanecer em ambiente reservado;

**7.8.2.** Não será disponibilizado pela organização responsável pela guarda da criança, e sua ausência acarretará à candidata a impossibilidade de realização da prova;

**7.8.3.** Nos horários previstos para amamentação, a candidata lactante poderá ausentar-se temporariamente da sala de prova, acompanhada de uma fiscal;

**7.8.4.** Na sala reservada para amamentação ficarão somente a lactante, a criança e uma fiscal, sendo vedada a permanência do acompanhante, de babás ou quaisquer outras pessoas que tenham grau de parentesco ou de amizade com a candidata;

**7.8.5.** Não haverá compensação do tempo de amamentação em favor da candidata.

**7.9.** Durante a prova, não serão permitidas quaisquer espécies de consulta a códigos, livros, manuais, anotações e/ou outro tipo de pesquisa, utilização de protetor auricular, relógio, telefone celular ou qualquer equipamento eletrônico de comunicação ou de gravação de imagem, de som pelo candidato ou quaisquer outros estranhos ao Concurso Público.

**7.10.** O candidato, que estiverem de posse de qualquer equipamento eletrônico, deverá antes do início das provas:

a) desligá-lo;

b) acondicioná-lo em embalagem específica determinada pelo fiscal e fornecida no local, antes do início das provas.

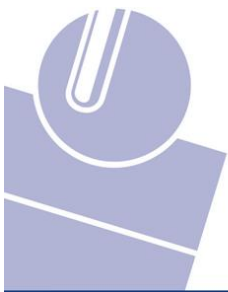
*[Handwritten mark]*

DRR

*[Handwritten mark]*







c) colocar também, nessa embalagem, os eventuais pertences pessoais (relógio, protetor auricular, fone de ouvido e etc.), devendo lacrar a embalagem e mantê-la lacrada, durante todo o tempo de realização da prova;

d) esse material deverá permanecer durante todo o período de permanência do candidato no local de prova, dentro dessa embalagem, que deverá também permanecer lacrada, até a saída do candidato do local de aplicação da prova;

**7.11.** Será excluído do Concurso Público o candidato que:

a) o candidato cujo número de inscrição e nome não constar na lista de inscrições confirmadas;

b) não comparecer à prova, conforme convocação oficial que será divulgada somente no site da URBAM – www.urbam.com.br, seja qual for o motivo alegado;

c) apresentar-se fora de local, sala, turma, data e/ou do horário estabelecidos no Edital de Convocação;

d) não apresentar o documento de identificação conforme o previsto no item **7.3.** deste Capítulo;

e) ausentar-se, durante o processo, da sala ou do local de prova sem autorização e acompanhamento de um fiscal;

f) estiver, no local de prova, portando, após o início das provas, qualquer equipamento eletrônico e/ou sonoro e/ou de comunicações ligados ou desligados;

g) for surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente ou por escrito, bem como fazendo uso de material não permitido para a realização da prova;

h) lançar meios ilícitos para a realização da prova;

i) não devolver ao fiscal a folha de respostas após aplicação da prova;

j) estiver portando armas de qualquer espécie, ainda que possua o respectivo porte ou autorização;

k) durante o processo, não atender a quaisquer das disposições estabelecidas neste Edital;

l) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos;

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

**7.13.** O candidato somente poderá retirar-se da sala de aplicação da prova depois de transcorrido o tempo de 30 (trinta) minutos do seu início.

**7.14.** No ato da realização da prova, o candidato receberá a folha de respostas e o caderno de questões.

**7.14.1.** O candidato deverá observar, total e atentamente, os termos das instruções contidas na capa do caderno de questões e na folha de respostas, não podendo ser alegada qualquer espécie de desconhecimento.

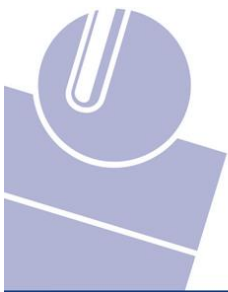
**7.14.2.** Em hipótese alguma, haverá substituição da folha de respostas por erro do candidato.

**7.14.3.** A folha de respostas, cujo preenchimento é de responsabilidade do candidato, é o único documento válido para a correção eletrônica e deverá ser assinada e entregue no final da prova, ao fiscal de sala.

**7.14.4.** O candidato deverá transcrever as respostas para a folha de respostas, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, bem como assinar no campo apropriado.

DRR





**7.14.5.** Não será computada questão com emenda ou rasura ainda que mínima, nem questão não respondida ou que contenha mais de uma resposta, mesmo que uma delas esteja correta.

**7.15.** Após o término do prazo previsto para a duração da prova 03h00 (três horas), não será concedido tempo adicional para o candidato continuar respondendo questão ou procedendo à transcrição para a folha de respostas.

**7.16.** Ao término da prova o candidato deverá devolver ao fiscal de sala a folha de respostas e ficará de posse do caderno de questões.

**7.17.** Não haverá segunda chamada, revisão dos pontos ou da nota atribuída, sob qualquer alegação, antes da publicação do resultado.

## 8 – DO JULGAMENTO DA PROVA

**8.1. Prova Objetiva:** contendo 40 (quarenta) questões de múltipla escolha. Cada questão correta valerá 0,25 (zero vinte e cinco) ponto, totalizando 10 (dez) pontos.

**8.1.1.** Somente serão considerados aprovados os candidatos que atingirem a nota mínima 5,00 (cinco) pontos, os demais serão desclassificados.

**8.2.** O gabarito da prova será publicado no site da URBAM [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), em data a ser divulgada no dia da realização da Prova.

**8.3.** A data do resultado será informada no local da realização da Prova.

## 9 – DA CLASSIFICAÇÃO

**9.1.** A média final será a nota da Prova.

**9.2.** Os candidatos serão classificados por ordem decrescente de nota.

**9.3.** Não haverá nenhum arredondamento.

**9.4.** O resultado, bem como a respectiva classificação estará à disposição dos interessados, no site da URBAM [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), em data a ser divulgada no dia da realização da Prova Escrita, através de relação em que constará as seguintes informações:

- a) o número do concurso público
- b) o cargo
- c) a classificação
- d) o número de inscrição
- e) o nome
- f) a nota

**9.5.** Havendo empate na classificação, será promovido desempate usando sucessivamente os seguintes critérios preferenciais:

- 1º) Com maior número de filhos menores de 18 anos.
- 2º) Ser mais idoso.

## 10 – DOS RECURSOS

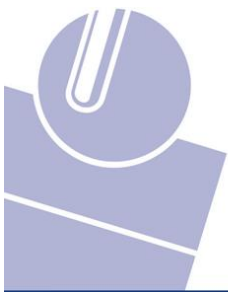
**10.1.** O candidato poderá interpor recurso à Diretoria Administrativa da URBAM, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do 1º (primeiro) dia útil subsequente à data da divulgação/publicação da ocorrência do evento:

*[Handwritten signature]*

DRR

*[Handwritten signature]*





- a) o indeferimento da inscrição;
- b) o indeferimento de inscrição como pessoa com deficiência;
- c) o indeferimento de concessão de prova especial e/ou condição especial para a realização das provas;
- d) às questões da Prova Objetiva
- e) gabarito preliminar;
- f) o resultado da prova;
- g) a classificação preliminar.

**10.2.** O recurso deverá estar devidamente fundamentado, assinado, mediante requerimento específico que estará disponível no site: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br);

**10.3.** O recurso deverá ser individual e o questionamento deverá ser descrito, assinado e encaminhado através do e-mail: [concurso@urbam.com.br](mailto:concurso@urbam.com.br) até às 17h00 do 2º (segundo) dia útil subsequente à data da divulgação/publicação da ocorrência do evento ou protocolado pessoalmente na URBAM situada na Rua Ricardo Edwards, 100 – Vila Industrial, São José dos Campos – SP. O horário para a entrega dos recursos será das 8h00 às 17h00 (horário de Brasília).

**10.4.** O candidato deverá ser claro, consistente e objetivo em seu pleito. Recurso inconsistente ou intempestivo será liminarmente indeferido;

**10.5.** Admitir-se-á um único recurso por candidato, para cada evento específico;

**10.6.** Não serão aceitos recursos interpostos que não estejam em conformidade com o estabelecido no neste capítulo;

**10.7.** Caso haja procedência de recurso interposto dentro das especificações, poderá, eventualmente, alterar a classificação prévia obtida pelo candidato para uma classificação superior ou inferior, ou ainda poderá ocorrer a desclassificação do candidato que não obtiver o mínimo de acertos exigido para habilitação;

**10.8.** Serão conhecidos, mas indeferidos, os recursos inconsistentes, sem fundamentação ou que expressem mero inconformismo do candidato;

**10.9.** A resposta do recurso será informada através de e-mail, em endereço eletrônico informado no ato da inscrição.

**10.10.** Em nenhuma hipótese serão aceitos pedidos de revisão de recursos e recurso de recurso.

## **11 – DA CONVOCAÇÃO PARA EXAMES PRÉ ADMISSIONAIS**

**11.1.** A aprovação do candidato no concurso não implica na obrigatoriedade de convocação, dependendo esta da existência de vaga dentro do prazo de validade do concurso.

**11.2.** Os candidatos aprovados no concurso serão convocados, de acordo com a necessidade da URBAM, observada rigorosamente a ordem de classificação para prestarem os exames pré-admissionais.

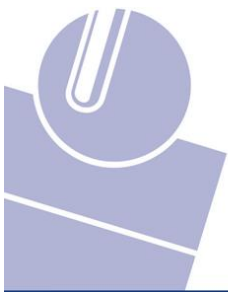
**11.2.1.** A convocação para assumir a vaga se dará através de carta/telegrama, no endereço constante da ficha de inscrição ou relação publicada no site da URBAM: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br), onde constará: o número do concurso público, o cargo, a classificação, o número de inscrição, data da convocação, o horário e o local de comparecimento.

*[Handwritten signature]*

DRR

*[Handwritten signature]*





**11.2.2.** O candidato deverá comparecer na data e local informados, no horário das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00 (horário de Brasília) respeitando o prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de convocação, onde deverá apresentar os documentos comprobatórios às exigências expressas no capítulo 3 deste edital, sob pena de desclassificação automática, não cabendo recurso de qualquer natureza.

**11.2.3.** O não comparecimento do candidato no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de convocação perderá qualquer direito em relação a sua classificação no referido concurso, não existindo a possibilidade de reconvocação e não podendo alegar desconhecimento;

**11.3.** Os candidatos convocados deverão submeter-se a exame médico que será realizado em órgão definido pela URBAM;

**11.4.** Serão admitidos somente aqueles considerados aptos ao exercício da função. Os considerados inaptos serão automaticamente desclassificados, não cabendo recurso;

**11.5.** O candidato classificado na condição especial – PCD deverá apresentar o laudo médico que comprove a deficiência no momento da avaliação médica, que deverá constar o nome, CRM, carimbo e a assinatura do profissional que emitiu, deverá estar legível e com data de emissão de 12 (doze) meses que antecede a data da convocação, sob pena de não ser considerado;

**11.5.1.** O candidato que na avaliação médica não for constatado deficiência conforme artigo 43 do Decreto Federal nº 3.298/99 será desclassificado da Lista de Classificação Especial-PCD, devendo esse permanecer apenas na Lista de Classificação Geral;

**11.6.** Não assumirá a vaga, quando convocada, a candidata que estiver no seu 8º mês de gravidez em diante, bem como no período que corresponde à licença gestante;

**11.6.1.** Deverá ser a candidata reconvocada, por uma vez, a partir da data de vencimento do seu período de licença gestante relativo à gravidez constatada, na época da primeira convocação, observando-se os demais artigos deste edital;

**11.7.** Não assumirá a vaga, o (a) candidato(a) que, mediante laudo de inspeção médica oficial que constando o prazo para recuperação, apresentar inaptidão temporária para o exercício do cargo, com prognóstico de recuperação imediata frente a tratamento médico;

**11.7.1.** Entende-se por recuperação imediata aquela que ocorre num prazo máximo de 06 (seis) meses, sob pena de desclassificação;

**11.7.2.** Deverá ser o (a) candidato (a) reconvocado (a) a assumir a vaga, todas as vezes que esta existir, dentro do prazo a que se refere o item 11.7.1;

**11.8.** Não haverá reclassificação, perdendo o direito à vaga o candidato que não tiver interesse ou disponibilidade para assumi-la, independente do motivo alegado;

## **12 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

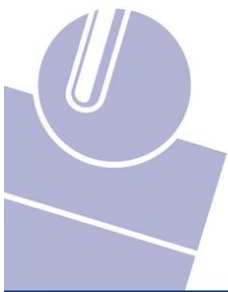
**12.1.** A inscrição do candidato implicará o conhecimento das presentes instruções e aceitação das condições do Concurso, tais como se acham estabelecidas neste Edital e nas normas legais pertinentes, bem como em eventuais aditamentos e instruções específicas para a realização do certame, acerca das quais não poderá alegar desconhecimento.

*[Handwritten signature]*

DRR

*[Handwritten signature]*





**12.2.** É de responsabilidade do candidato manter atualizado seus dados e endereço. As alterações devem ser efetuadas no site: [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br) na “área do candidato” em “meus contatos”, ou pessoalmente na URBAM mediante apresentação de documento de identidade listados no item **7.3**, no horário das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00 (horário de Brasília).

**12.3.** As informações prestadas pelo candidato neste concurso público ocorrem em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709/2018 e serão tratadas exclusivamente para os fins deste concurso público e para eventual celebração de contrato de trabalho.

**12.4.** Os atos relativos ao presente Concurso, editais, comunicados, convocações e resultados serão disponibilizados no site da URBAM [www.urbam.com.br](http://www.urbam.com.br).

**12.5.** O acompanhamento das publicações, editais, avisos e comunicados referentes ao Concurso Público é de responsabilidade exclusiva do candidato.

**12.6.** A inexatidão das afirmativas ou irregularidade de documentos, ainda que verificadas posteriormente, eliminará o candidato do concurso, anulando-se todos os atos decorrentes da inscrição.

**12.7.** Decorridos 02 (dois) meses da convocação de todos os candidatos deste concurso ou perda da sua validade (caducidade), prescreve qualquer direito do candidato ao concurso prestado.

**12.8.** O prazo de validade do concurso será de 02 (dois) anos, contados de sua homologação, prorrogável uma vez, por igual período, a critério da URBAM.

**12.9.** Fica eleito o foro da Comarca de São José dos Campos para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do processo regrado neste edital.

São José dos Campos, 03 de maio de 2.024.

Recursos Humanos

Diretor de Operações

Diretor Presidente

