

EDITAL EGPB Nº 01/2026**2º PROCESSO SELETIVO INTERNO – PRAÇA DE ATENDIMENTO**

A Comissão responsável pelo 2º Processo Seletivo Interno da Praça de Atendimento, no uso de suas atribuições legais e conforme disposto na Lei Municipal nº 4.442, de 25 de março de 2025, Decreto nº 5.624/2025 de 25 de abril de 2025, e da Portaria SMAGP nº 0688 de 18 de fevereiro de 2026, comunica aos servidores efetivos ocupantes dos respectivos cargos: **auxiliar administrativo, assistente administrativo, assistente técnico em gestão e técnico em gestão**, que no período de **23 de fevereiro a 13 de março de 2026**, estarão abertas as inscrições para o 2º Processo Seletivo Interno destinado à seleção de servidores para atuação no Setor de Praça de Atendimento da Prefeitura Municipal de Hortolândia. Este edital regulamenta as etapas que compõem tal processo:

I. Cronograma

Período	Etapas
23/02/2026 a 13/03/2026	Período de Inscrições
17/03/2026	Publicação das Inscrições validadas
17/03/2026 a 19/03/2026	Análise Curricular
24/03/2026	Avaliação
31/03/2026 a 03/04/2026	Entrevista Técnica
07/04/2026	Divulgação da lista dos servidores selecionados
08/04/2026 a 10/04/2026	Período de Apresentação de Recursos
13/04/2026	Resultado da análise dos recursos e divulgação da lista final do Processo Seletivo Interno
14/04/2026 a 17/04/2026	Formação Técnica para atuarem na Praça de Atendimento

II. Das Inscrições

As inscrições serão realizadas de forma presencial. Os interessados deverão preencher a ficha de inscrição, disponível neste edital, e anexar os documentos comprobatórios de formação e experiência na área de atendimento ao público.

As inscrições deverão ser entregues pessoalmente na Secretaria de Administração e Gestão de Pessoal, no Departamento da Escola de Gestão Pública de Hortolândia, localizado no Palácio dos Migrantes – Paço Municipal “Prefeito Angelo Augusto Perugini”, andar térreo, ala sul, no seguinte horário: das 8:30 às 12:00 e das 13:30 às 16:30.

No ato da inscrição, a ficha e a documentação anexada serão analisadas pela equipe do Departamento da Escola de Gestão Pública de Hortolândia (DEGPH). Caso a documentação esteja incompleta, o interessado deverá providenciar os documentos pendentes e entregá-los antes do término do período de inscrições descrito no Item I, para que sua participação no processo seletivo interno seja validada.

As inscrições validadas serão publicadas no Diário Oficial do Município.

III. Dos Requisitos para atuar na Praça de Atendimento

Para participar do Processo Seletivo Interno para atuação no Setor da Praça de Atendimento, os candidatos devem atender às seguintes **condições obrigatórias**:

- a) Ser ocupante dos seguintes cargos: **auxiliar administrativo, assistente administrativo, assistente técnico em gestão e técnico em gestão**;
- b) Ser servidor efetivo e estar em exercício há pelo menos 1 (um) ano na Prefeitura Municipal de Hortolândia;
- c) Não ter sofrido penalidades disciplinares nos últimos 12 (doze) meses;
- d) Possuir formação e qualificação compatíveis com as atribuições da função.

IV. Das Habilidades para o Exercício das Funções dentro da Praça de Atendimento

Além dos requisitos especificados no item III deste Edital, os candidatos devem atender às seguintes habilidades relacionadas à experiência na área e na função que desempenharão no Setor de Praça de Atendimento:

- a) Proficiência em softwares, plataformas e tecnologias relevantes para o atendimento na Prefeitura Municipal de Hortolândia;
- b) Expressão clara e concisa, adaptando a linguagem ao público-alvo, e escuta ativa para entender as necessidades do munícipe;

- c) Capacidade de resolução de problemas: capacidade de identificar a causa de um problema e propor soluções eficazes;
- d) Conhecimento técnico sobre os principais atendimentos oferecidos pela Prefeitura Municipal de Hortolândia;
- e) Adaptabilidade às diferentes situações e cidadãos, oferecendo um atendimento personalizado e eficaz.

V. Dos Critérios de Avaliação para os candidatos interessados em atuar no Setor de Praça de Atendimento

Os candidatos com inscrições validadas passarão pela segunda etapa do processo, que consiste na avaliação.

A avaliação será composta por:

- **10 (dez) questões objetivas**, com temas relacionados ao atendimento ao público e conhecimentos intermediários de informática aplicada aos sistemas internos da prefeitura Municipal de Hortolândia utilizados no trabalho na Praça de Atendimento, sendo cada questão com valor de 1 (um) ponto;
- **2 (duas) questões dissertativas**, englobando habilidades de atendimento ao público, sendo cada questão com valor máximo de 5 (cinco) pontos.

Caso o candidato não atinja a pontuação mínima de 10 (dez) pontos na soma total (questões objetivas e questões dissertativas), não estará habilitado para a próxima etapa do processo seletivo.

Será considerado habilitado nessa etapa o candidato que obtiver nota igual ou superior a 10 (dez) pontos, estando apto para a etapa da entrevista técnica.

VI. Da Entrevista Técnica

A entrevista técnica constitui a terceira etapa do processo de seleção e tem como objetivo identificar se o candidato possui os conhecimentos técnicos necessários para desempenhar as funções de atendimento ao público.

A futura chefia imediata será responsável por essa etapa. O candidato deverá demonstrar suas habilidades no atendimento ao público, comprovando, assim, a formação e a experiência apresentadas no ato da inscrição.

Os candidatos habilitados nesta etapa serão classificados para a seleção final do processo.

VII. Da Divulgação de Resultados e dos Recursos

O candidato habilitado na entrevista técnica será classificado (a), de acordo com a nota obtida na Avaliação. A listagem final dos classificados será publicada no Diário Oficial do Município, constando o resultado apto ou não, matrícula e nome do servidor. A classificação seguirá a ordem da pontuação obtida na avaliação, em caso de empate, serão adotados os seguintes critérios de desempate, na ordem apresentada:

- a) Maior tempo de efetivo exercício no cargo atual;
- b) Experiência comprovada na área de atuação.

Caso o candidato veja a necessidade de apresentar recurso sobre o resultado final, deverá apresentar de forma presencial e por escrito, na Secretaria de Administração e Gestão de Pessoal, Departamento de Escola de Gestão Pública de Hortolândia, localizado no Palácio dos Migrantes - Paço Municipal "Prefeito Angelo Augusto Perugini", andar térreo, ala sul, dentro do período descrito no item I deste Edital.

VIII. Da nomeação dos servidores selecionados para atuar na Praça de Atendimento

Finalizado o processo seletivo interno, a nomeação dos servidores selecionados será realizada pela Secretaria de Administração e Gestão de Pessoal, por meio de Portaria, respeitada a ordem de classificação final do processo seletivo.

IX. Da remuneração dos servidores selecionados da Praça de Atendimento

Os servidores selecionados e que estarão em exercício da função no Setor Praça de Atendimento, farão jus à gratificação referente a 50% (cinquenta por cento) da menor referência do Município, conforme artigo 9º da Lei nº4.442 de 25 de março de 2025. Tal

gratificação é condicionada à atuação do servidor dentro da Praça de Atendimento, sendo imediatamente cessada, caso seja removido por interesse da Administração.

X. Do Banco de Servidores que poderão atuar na Praça de Atendimento

Dos servidores aprovados no processo seletivo interno, serão preenchidas imediatamente 2 (duas) vagas, obedecendo-se à ordem de classificação.

Os servidores que não forem nomeados passarão a compor um banco de reserva, podendo ser convocados futuramente em caso de vacância ou abertura de novas vagas.

O Banco de Servidores resultante deste processo seletivo interno terá validade de 2 (dois) anos, contados a partir da data de publicação da lista de aprovados.

Hortolândia, 19 de fevereiro de 2026.

Comissão do Processo Seletivo Interno da Praça de Atendimento

FICHA DE INSCRIÇÃO
2º PROCESSO SELETIVO INTERNO
PRAÇA DE ATENDIMENTO - EDITAL EGPB Nº 01 /2026

Nome: _____

Matrícula: _____ Data de Nascimento: ____/____/____

Cargo Atual: _____

Secretaria de Lotação: _____

Data de ingresso neste cargo na Prefeitura Municipal de Hortolândia: ____/____/____

Contato (Whatsapp): _____ E-mail: _____

Escolaridade:

() Ensino Médio Completo

() Ensino Superior Completo (especificar): _____

() Outros cursos ou especializações na área de atendimento ao público: _____

Experiência com atendimento ao público:

() Sim () Não

Se sim detalhar brevemente: _____

Lista de Documentos entregues juntamente com a ficha de inscrição:

Declaro que as informações acima são verdadeiras e que estou ciente das condições do edital.

Data: ____/____/____

Assinatura do Candidato

CONTEÚDOS DE ORIENTAÇÃO DE ESTUDOS

Língua Portuguesa

- Leitura, interpretação e produção de textos oficiais.
- Uso de linguagem adequada no ambiente público.

Atendimento ao Público e Relacionamento Interpessoal

- Boas práticas no atendimento: cordialidade, clareza e eficiência.
- Empatia e escuta ativa: compreender e atender às necessidades do cidadão.
- Resolução de conflitos: estratégias para lidar com situações desafiadoras.
- Postura profissional: vestimenta adequada, linguagem respeitosa e ética no atendimento.
- Comunicação clara e objetiva: técnicas para se comunicar de forma eficiente com a população.
- Gestão de tempo e organização: como organizar tarefas e atender à demanda de maneira eficaz.
- Trabalho em equipe: colaboração entre colegas e com outras áreas da administração pública.
- Atendimento que ofereça a garantia de que todos tenham acesso igualitário aos serviços municipais.
- Adaptação de ambiente, comunicação e práticas de atendimento voltadas às especificidades de cada indivíduo, mantendo o acolhimento e o respeito por todos.

Legislação:

- Legislação Municipal: Estatuto do Servidor Público do Município de Hortolândia: Lei nº 2.004 de 07 de fevereiro de 2008;
- Legislação Municipal: Lei que regulamenta as atividades dos servidores responsáveis pela área de atendimento: Lei nº 4.442 de 25 de março de 2025;
- Legislação Federal: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018;

Procedimentos Administrativos

- Organização e fluxo de processos administrativos: como os documentos e demandas da população.
- Protocolos e documentações: entrada, organização e encaminhamento de processos.

Conhecimentos Gerais sobre a Prefeitura e seus Serviços

- Estrutura da Prefeitura: órgãos e secretarias municipais, suas funções e responsabilidades.
- Processos e procedimentos de cada secretaria: como os cidadãos podem acessar os serviços específicos de cada secretaria.

Informática Aplicada à atuação na Praça de Atendimento

- Conhecimento intermediário dos sistemas internos usados no ambiente da Prefeitura Municipal de Hortolândia: Sequoia, Docs, Hortolândia Fácil, Solicitação de Serviços.
- Serviço 156.

Referências Bibliográficas para estudo

1. **BRASIL.** Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018.
2. **HORTOLÂNDIA.** Decreto nº 5.624, de 2025 Regulamenta o processo seletivo interno para atuação no Setor de Praça de Atendimento. *Diário Oficial Eletrônico do Município de Hortolândia*.
3. **HORTOLÂNDIA.** Prefeitura Municipal. *Estrutura Organizacional e Descrição das Secretarias*. Disponível no site oficial da Prefeitura de Hortolândia. <https://www.hortolandia.sp.gov.br>.
4. **HORTOLÂNDIA.** Lei nº 2.004, de 07 de fevereiro de 2008 – Estatuto do Servidor Público de Hortolândia, Título IX, Capítulo I, Seção I e Seção II.
5. **HORTOLÂNDIA.** Lei nº 4.442, de 25 de março de 2025 – Estabelecimento e regulamentação das atividades dos servidores públicos efetivos responsáveis pela área de atendimento da Prefeitura Municipal de Hortolândia.
6. Sistemas informatizados utilizados pela Prefeitura Municipal de Hortolândia: e-mail corporativo, Docs, SEQUOIA, Hortolândia Fácil, Portal do Servidor.