

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO N.º 001/2012

A **Ask! Companhia Nacional de Call Center**, sediada na cidade de Londrina, Estado do Paraná, torna público que realizará através da CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., na forma prevista no artigo 37 da Constituição Federal a abertura de inscrições ao **CONCURSO PÚBLICO DE PROVAS**, para o preenchimento das vagas do cargo abaixo especificado e as que vagarem dentro do prazo de validade previsto no presente Edital, provido pelo Regime Celetista (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT). O Concurso Público será regido pelas instruções especiais constantes do presente instrumento elaborado de conformidade com os ditames da Ask! Companhia Nacional de Call Center e Legislação Federal vigente e pertinente.

1. Nomenclatura - Carga Horária - Vagas – Salário Base -Taxa Inscrição - Requisitos

1.1 NÍVEL DE ENSINO MÉDIO COMPLETO

Nomenclatura	C/H diária	Vagas	Salário Base (R\$)	Taxa de Insc. (R\$)	Requisitos Especiais
Atendente de Telemarketing	06 horas Com escala de revezamento	30	622,00	15,00	Certificado ou Diploma de Conclusão do Ensino Médio, fornecido por Instituição de Ensino.

* Após o período de experiência o salário será de **R\$ 655,00**.

1.2 - O regime jurídico do contrato de trabalho é o da **Consolidação das Leis do Trabalho - CLT**, com contrato de experiência de 45 (quarenta e cinco) dias, renovável por igual período, conforme previsto no artigo 445 da CLT, sujeitando-se à aceitação das normas, regulamentos e acordos coletivos firmados com o sindicato da categoria profissional predominante. O empregado será submetido a um processo de acompanhamento e avaliação do seu desempenho profissional. Sendo aprovado neste período, o empregado será efetivado no emprego em questão. Se não for aprovado, o contrato de trabalho será rescindido.

Poderão ser aprovadas vagas para contratação em outras localidades do Estado do Paraná, será excluído do Concurso Público o candidato convocado que se recusar a assumir a função, independentemente do município para o qual a vaga foi autorizada.

1.3 - Os candidatos aprovados e classificados que forem admitidos terão **direito aos benefícios**: Ticket Alimentação, Plano de Saúde, Plano Odontológico, Vale Transporte e Auxílio Creche, respeitando-se acordo coletivo de trabalho e normas internas vigentes na data de admissão.

1.4 - São atribuições do cargo:

Atender usuários, com qualidade; Oferecer serviços e produtos; Prestar serviços técnicos e especializados; Realizar pesquisas por telefone; Fazer serviços de cobranças e cadastramento de clientes; Atender clientes em ligações ativas e receptivas de clientes; Seguir roteiros (scripts planejados e controlados) para captar, reter, recuperar ou manter clientes; Executar outras atividades correlatas.

2. DAS INSCRIÇÕES

2.1 - As inscrições serão feitas exclusivamente no período de **17 de fevereiro a 15 de março de 2012 com início às 00h00 do dia 17 de fevereiro e término às 23h59min do dia 15 de março de 2012**, devendo para tanto o interessado proceder da seguinte forma:

- Acesse os sites www.askcallcenter.com.br e www.conseps.com.br clique no link CONCURSOS;
- Clique em EDITAL para ver mais detalhes a respeito do Concurso;
- Clique em "**Ficha de Inscrição**" para preenchimento dos dados;
- Após preencher todos os campos corretamente, clique em FINALIZAR INSCRIÇÃO, em seguida visualizará a Declaração e Termo de Aceitação, então clique em CONCORDO/GERAR BOLETO para gerar o boleto de pagamento da taxa de inscrição;
- Na sequência gere o boleto bancário, imprima-o e recolha o valor correspondente em qualquer banco;
- O recolhimento do boleto deverá ser feito **até o primeiro dia útil após a data do encerramento das inscrições**, respeitando-se para tanto o horário da rede bancária, considerando-se para tal o horário de Brasília, sob pena de não ser processada e recebida;
- Aqueles que declararem na "inscrição on-line" ser Portadores de Necessidades Especiais deverão encaminhar via sedex o respectivo LAUDO MÉDICO constando o CID, bem como pedido de **condição especial para a prova, caso necessário, até o último dia de inscrição na via original ou cópia reprográfica autenticada**, para CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., sita a Rua Maceió, 68 – Bairro Metrópole - CEP 17900-000 – Dracena – SP, acompanhado do respectivo Laudo Médico e explicitação do CID.
- O não envio do Laudo Médico no prazo determinado, acarretará no indeferimento na condição de PNE, eximindo-se a Ask! Companhia Nacional de Call Center e CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., de qualquer responsabilidade.

2.1.1 - Antes de efetuar o recolhimento da taxa de inscrição, o candidato deverá certificar-se de que preenche todos os requisitos exigidos para a investidura no cargo, pois a taxa, uma vez paga, não será restituída em qualquer hipótese.

2.1.2 - A inscrição paga por meio de cheque somente será considerada após a respectiva compensação.

- 2.1.3 - No valor da inscrição já está inclusa a despesa bancária.
- 2.1.4 - Não haverá isenção, parcial ou total, do valor da taxa de inscrição.
- 2.1.5 - É vedada a inscrição condicional e/ou extemporânea.
- 2.1.6 - A qualquer tempo poderá ser anulada a inscrição, as provas e a nomeação, por meio de processo administrativo devidamente instaurado, ouvido o candidato, o que pode ocorrer inclusive após a homologação do resultado do Concurso Público, desde que verificada a prática de qualquer ilegalidade pelo candidato, tais como: falsidade nas declarações e/ou quaisquer irregularidades nas provas e/ou nos documentos apresentados, entre outras.
- 2.1.7 - Ao efetuar a inscrição, o candidato assume o compromisso, tácito, de que aceita as condições estabelecidas no presente Edital e nos demais que vierem a ser publicado durante a realização do Concurso Público.
- 2.1.8 - Na hipótese de mero erro material de dados cadastrais digitados incorretamente no ato da inscrição (número de RG, CPF ou endereço), o candidato deverá informar quais as alterações que devem ser procedidas, mencionando também os dados que identificam a sua inscrição. Tal solicitação deverá ser feita por meio do e-mail cpd@consesp.com.br.
- 2.1.9 - A divulgação do **Edital de Inscritos**, contendo as inscrições deferidas e indeferidas, elaborado pelo órgão executor do Concurso – CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., com base nos dados fornecidos no ato da inscrição do candidato e na comprovação de pagamento da taxa de inscrição, será após decorridos 05 (cinco) dias úteis do encerramento das inscrições, nos endereços eletrônicos: www.askcallcenter.com.br e www.consesp.com.br e publicado na Imprensa Oficial do Município, contendo: nome do candidato, o cargo a que concorre, número de inscrição, documento de identidade e CPF e outras informações relativas, se houverem.
- 2.1.10 - O candidato que tiver sua inscrição indeferida poderá interpor recurso dirigido à CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda. O recurso deverá ser interposto no prazo de 3 (três) dias úteis após a divulgação do Edital de Inscritos, através de sedex com AR para o endereço: Rua Maceió, 68 – Bairro Metrôpole - CEP 17900-000 – Dracena – SP. O não envio do recurso no prazo determinado, acarretará no indeferimento, eximindo-se a Ask! Companhia Nacional de Call Center e CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda. de qualquer responsabilidade.
- 2.1.11 - O **Edital de Homologação das Inscrições**, elaborado pelo órgão executor do concurso, **se dará após decorrido o prazo de recurso de 03 (três) dias úteis contados da publicação do edital de inscritos**, através da divulgação de lista específica nos endereços eletrônicos: www.askcallcenter.com.br e www.consesp.com.br e publicado na Imprensa Oficial do Município, contendo: nome do candidato, o cargo a que concorre, número de inscrição, documento de identidade e CPF e outras informações relativas, se houverem.
- 2.1.12 - O candidato deverá no prazo de quarenta e oito horas após o pagamento, conferir nos sites www.askcallcenter.com.br e www.consesp.com.br, se os dados da inscrição efetuada pela internet foram recebidos e a importância do valor da inscrição paga.
- 2.1.13 - A ASK! Companhia Nacional de Call Center não se responsabiliza por solicitação de inscrição via internet não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem a transferência de dados. O descumprimento das instruções para inscrição via internet implicará na não efetivação da mesma.
- 2.1.14 - O candidato, ao efetivar sua inscrição assume inteira responsabilidade pelas informações que fizer constar no formulário de inscrição, sob as penas da lei. Declarações falsas ou inexatas dos dados constantes do formulário de inscrição determinarão o cancelamento da inscrição e anulação de todos os atos decorrentes, em qualquer época, podendo o candidato responder às consequências legais.
- 2.1.15 - É de exclusiva responsabilidade do candidato inscrito acompanhar a publicação ou divulgação dos atos concernentes ao Concurso Público, divulgados na Internet, nos endereços eletrônicos www.askcallcenter.com.br e www.consesp.com.br obrigando-se a atender aos prazos e condições estipulados neste Edital e nos que forem publicados durante o período de validade do concurso.
- 2.1.16 - O candidato poderá obter informações referentes ao Concurso Público junto a CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., através do e-mail consesp@consesp.com.br ou telefone (18) 3822-6464.
- 2.2 - **São condições para inscrição:**
 - 2.2.1 - Ser brasileiro nato ou naturalizado nos termos do Art. 12 da Constituição Federal.
 - 2.2.2 - Ter até a data da posse idade mínima de 18 anos; gozar de boa Saúde Física e Mental; estar no gozo dos direitos políticos e civis e, se do sexo masculino, estar quite com o serviço militar.
 - 2.2.3 - Estar ciente que se aprovado, quando da convocação deverá comprovar que preenche todos os requisitos exigidos para o cargo, constantes do presente Edital, sob pena de perda do direito à vaga.
 - 2.2.4 - Não ter sido demitido por ato de improbidade ou exonerado “a bem do serviço público”, mediante decisão transitada em julgado em qualquer esfera governamental.
 - 2.2.5 - Realizar uma única inscrição no concurso. Em caso de mais de uma inscrição, será considerada válida a mais recente, desde que cumprida às exigências de inscrição estabelecidas neste edital.
- 2.3 - Será admitida a impugnação deste Edital, por meio de requerimento devidamente justificado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua publicação, dirigido a Ask! Companhia Nacional de Call Center.

3. DOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS - PNE

- 3.1 - As pessoas **PNE** que pretendem fazer uso das prerrogativas que lhes são facultadas no inciso VIII do artigo 37 da Constituição Federal e pela Lei Nº 7.853/89 é assegurado o direito de inscrição para os cargos em Concurso Público, cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras.
- 3.1.1 - Em obediência ao disposto art. 37, § 1º e 2º do Decreto 3.298 de 20/12/99 que regulamenta a Lei 7853/89, ser-lhes-á reservado o percentual de 5% (cinco por cento) das vagas existentes para cada cargo, individualmente, das que vierem a surgir ou que forem criadas no prazo de validade do presente Concurso.
- 3.1.1.1- Se na aplicação do percentual resultar número fracionado igual ou superior a 0,5 (cinco décimos), estará formada 01(uma) vaga para o **PNE**. Se inferior a 0,5 (cinco décimos) a formação da vaga ficará condicionada à elevação da fração para o mínimo de 0,5 (cinco décimos), caso haja aumento do número de vagas para o cargo ou função.
- 3.1.2 - Não havendo candidatos aprovados para as vagas reservadas a **PNE**, estas serão preenchidas pelos demais concursados, com estrita observância da ordem classificatória.
- 3.1.3 - Consideram-se pessoas **PNE** aquelas que se enquadram nas categorias discriminadas no art. 4º do Decreto Federal Nº 3.298/99.
- 3.1.4 - As pessoas **PNE**, resguardadas as condições especiais previstas no Decreto Federal Nº 3.298/99, particularmente em seu art. 40, 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, e a nota mínima exigida para todos os demais candidatos. Os benefícios previstos no artigo 40, §§ 1º e 2º, deverão ser requeridos por escrito, durante o período das inscrições, através de ficha de inscrição especial.
- 3.1.5 - O candidato deverá encaminhar via sedex para a CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., sita a Rua Maceió, 68 - Bairro Metrópole - CEP 17900-000 - Dracena - SP, até o último dia de inscrição, na via original ou cópia reprográfica autenticada:
- Laudo Médico atestando a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença – CID, bem como a provável causa da deficiência, inclusive para assegurar previsão de adaptação de prova.
 - Solicitação de prova especial, se necessário.
 - A não solicitação de prova especial eximirá a empresa de qualquer providência.
- 3.1.5.1- O não envio do Laudo Médico no prazo determinado, acarretará no indeferimento na condição de PNE, eximindo-se a Ask! Companhia Nacional de Call Center e CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda de qualquer responsabilidade.
- 3.1.6 - Serão indeferidas as inscrições na condição especial de **PNE**, dos candidatos que não encaminharem dentro do prazo e forma prevista no presente Edital o respectivo laudo médico.
- 3.1.7 - Aos deficientes visuais (cegos), serão oferecidas provas no sistema Braille e suas respostas deverão ser transcritas também em Braille. Os referidos candidatos deverão levar para esse fim, no dia da aplicação da prova, reglete e punção, podendo ainda, utilizar-se de soroban. Aos deficientes visuais (amblíopes) serão oferecidas provas ampliadas, com tamanho e letra correspondente a corpo 24.
- 3.1.8 - Os candidatos que não atenderem aos dispositivos mencionados no presente Edital serão considerados como não **PNE** e não terão prova especial preparada, sejam quais forem os motivos alegados.
- 3.1.9 - O candidato **PNE** que não realizar a inscrição conforme instruções constantes neste Edital, não poderá impetrar recurso em favor de sua situação.
- 3.1.10 - A publicação do resultado final do Concurso Público será feita em duas listas, contendo a primeira, a pontuação de todos os candidatos, inclusive a dos **PNE**, e a segunda somente a pontuação destes últimos.
- 3.1.11 - Ao ser convocado para investidura no cargo público, o candidato deverá se submeter a exame médico oficial pela Ask! Companhia Nacional de Call Center, que terá decisão terminativa sobre a qualificação do candidato como deficiente ou não, e o grau de deficiência capacitante para o exercício do cargo. Será eliminado da lista de **PNE** o candidato cuja deficiência assinalada na Ficha de Inscrição não se constate, devendo o mesmo constar apenas na lista de classificação geral.
- 3.1.12 - Após o ingresso do candidato portador de necessidades especiais, esta não poderá ser arguida para justificar a concessão de readaptação do cargo e de aposentadoria por invalidez.

4. DAS PROVAS E DOS PRINCÍPIOS

- 4.1 - O Concurso Público será exclusivamente de **provas**.
- 4.1.1 - A Prova Objetiva será realizada no município de Londrina.
- 4.1.2 - A duração da prova será de **4h00 (quatro horas)**, já incluído o tempo para preenchimento da Folha de Respostas. O controle do tempo de aplicação da prova e as informações a respeito do tempo transcorrido, durante a realização da prova, serão controlados pelos fiscais de sala.
- 4.1.3 - O candidato deverá comparecer ao local designado, com antecedência mínima de 1 (uma) hora, munido de **cartão de identificação do candidato**, caneta azul ou preta, lápis preto e borracha e **UM DOS SEGUINTE DOCUMENTOS NO ORIGINAL:**

- Cédula de Identidade - RG;
- Carteira de Órgão ou Conselho de Classe;
- Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- Certificado Militar;
- Carteira Nacional de Habilitação, emitida de acordo com a Lei 9.503/97 (com foto);
- Passaporte;
- Carteira de Identidade de Estrangeiros emitida no Brasil;

- 4.1.4 - Não serão aceitos como documentos de identidade para ingresso na sala de prova: CPF, Certidão de Nascimento, Título Eleitoral, Carteira Nacional de Habilitação sem foto, carteira de estudante, carteira funcional sem valor de identidade, documentos ilegíveis, não identificáveis e/ou danificados.
- 4.1.5 - Não será aceita cópia de documento de identidade, ainda que autenticada, nem protocolo de documento de identidade.
- 4.1.6 - Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar, no dia de realização das provas, documentos de identidade original, por motivo de roubo, furto ou extravio, deverá apresentar documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido, no máximo, há 60 (sessenta) dias, sob pena de ficar impedido de realizar a prova.
- 4.1.7 - As provas **objetivas (escritas)** desenvolver-se-ão em forma de testes, através de questões de múltipla escolha com 5 (cinco) alternativas, na forma estabelecida no presente Edital.
- 4.1.8 - Em caso de anulação de questões, por duplicidade de respostas, falta de alternativa correta ou qualquer outro motivo, estas serão consideradas corretas para todos os candidatos e, os pontos correspondentes serão atribuídos a todos os candidatos que não os obtiveram, independente de recurso.
- 4.1.9 - Durante as provas não serão permitidas: consultas bibliográficas de qualquer espécie, utilização de máquina calculadora, agendas eletrônicas ou similares, telefone celular, BIP, "WALKMAN" ou qualquer material que não seja o estritamente necessário para a realização das provas.
- 4.1.10- Após adentrar a sala de provas e assinar a lista de presença, o candidato não poderá, sob qualquer pretexto, ausentar-se sem autorização do Fiscal de Sala, podendo sair somente acompanhado do Volante, designado pela Comissão de Concurso.
- 4.1.11- O candidato ao adentrar a sala de provas receberá uma sacola plástica para coleta de seus pertences pessoais, tais como relógios, aparelhos celulares que deverão ser desligados, equipamentos eletrônicos, bonés, óculos, dentre outros.
- 4.1.12- O candidato só poderá retirar-se do local de aplicação das provas, após 1h00 (uma hora) do horário previsto para o início das mesmas e constante do presente Edital, devendo entregar ao Fiscal da Sala o Caderno de Questões e respectiva Folha de Respostas. **Não serão computadas questões não respondidas, que contenham rasuras, que tenham sido respondidas a lápis, ou que contenham mais de uma alternativa assinalada.**
- 4.1.13- Não serão admitidos recursos relativos ao preenchimento incompleto, equivocado, em duplicidade ou incorreto do Cartão-Resposta, nem por motivo de resposta que apresentar rasura ou emenda.
- 4.1.14- Ao final do tempo destinado à realização da prova, em cada sala, é obrigatória a saída simultânea dos três últimos candidatos, os quais deverão presenciar a conferência das Folhas de Respostas e posterior assinatura no lacre do envelope naquela sala.

5. DA COMPOSIÇÃO DAS PROVAS E NÚMERO DE QUESTÕES

5.1 - Modalidade de Prova: Prova Objetiva

A prova objetiva será composta de questões objetivas inéditas, de múltipla escolha, com 5 opções, identificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E), das quais apenas uma estará correta.

NÍVEL DE ENSINO MÉDIO COMPLETO

ATENDENTE DE TELEMARKETING

Conhecimentos Específicos	Língua Portuguesa	Matemática	Conhecimentos Gerais
10	10	10	10

- 5.2 - O candidato deverá transcrever as respostas da prova objetiva para a **FOLHA DE RESPOSTAS - Gabarito**, que será o único documento válido para a sua correção. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas na capa do Caderno de Questões. Não haverá substituição da Folha de Respostas por erro do candidato, salvo se houver falha de impressão.
- 5.3 - Em nenhuma hipótese será considerado para correção e respectiva pontuação, o caderno de questões.
- 5.4 - Será permitido aos candidatos copiar suas respostas para conferir com o **Gabarito de Respostas** a ser divulgado, pela empresa promotora do concurso, **48 (quarenta e oito) horas após a aplicação das provas escritas (objetivas)**, nos sites www.askcallcenter.com.br e www.consesp.com.br
- 5.5 - Por questões inéditas entende-se aquelas que não tenham sido previamente aplicadas em outros concursos nem constar em materiais didáticos. São consideradas inéditas, ainda, as questões que não estejam à disposição na internet e as que não sejam itens superficialmente modificados de aplicações em exames públicos ou material didático.
- 5.6 - A classificação final obedecerá à ordem decrescente de notas ou média, onde irão constar as seguintes informações: classificação, nome do candidato, número de inscrição e respectivas notas por disciplina de prova a ser divulgado nos sites www.askcallcenter.com.br e www.consesp.com.br

6. DAS NORMAS

- 6.1 - **LOCAL – DIA - HORÁRIO - As provas serão realizadas no dia 22 de abril de 2012, com duração de 4h00** (quatro horas). O controle do tempo de aplicação da prova e as informações a respeito do tempo transcorrido, durante a realização da prova, serão controlados pelos fiscais de sala.
- 6.2 - Será disponibilizado nos sites www.askcallcenter.com.br e www.conseesp.com.br, o local, o horário e o endereço de realização da Prova Objetiva, sendo de exclusiva responsabilidade do candidato a obtenção do Cartão de Convocação por meio de impressão. Essa comunicação tem caráter oficial.
- 6.3 - **COMPORTAMENTO** - As provas serão individuais, não sendo tolerada a comunicação com outro candidato, nem utilização de livros, notas, impressos, celulares, calculadoras e similares. Reserva-se à Comissão Examinadora do Concurso Público e aos Fiscais, o direito de excluir da prova e eliminar do restante das provas o candidato cujo comportamento for considerado inadequado, bem como, tomar medidas saneadoras, e restabelecer critérios outros para resguardar a execução individual e correta da provas.
- 6.4 - Em caso de necessidade de amamentação durante a realização das provas, a candidata deverá levar um acompanhante, que terá local reservado para esse fim e que será responsável pela guarda da criança.
- 6.5 - Não haverá sob qualquer pretexto ou motivo, segunda chamada para a realização das provas e os candidatos deverão comparecer, no mínimo 1 (uma) hora antes do horário marcado para o início das provas, após o que os portões serão fechados não sendo permitido a entrada de candidatos retardatários.
- 6.6 - Os portões de acesso ao recinto das provas **serão abertos às 7h20min e fechados pontualmente às 8h00min**, horário de Brasília. Independente do motivo do atraso, depois das 8h00min não será permitida a entrada de candidatos no recinto de provas. Depois deste horário somente entrarão nas salas de provas os candidatos que já se encontravam dentro do recinto de provas.
- 6.7 - Visando preservar a segurança e a credibilidade do Concurso Público, por ocasião da realização da prova, todos os candidatos inscritos serão identificados por coleta da impressão digital na Folha de Respostas.
- 6.8 - O candidato que usar de atitudes de desacato, desrespeito com qualquer dos fiscais ou responsáveis pela aplicação da prova, será excluído do Concurso.
- 6.9 - É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos, editais e comunicados referentes a este Concurso Público, através dos sites www.askcallcenter.com.br e www.conseesp.com.br.
- 6.10 - O Candidato que não comparecer, seja qual for o motivo alegado, no dia, local e horário estabelecido para aplicação das provas, será excluído deste Concurso Público.
- 6.11 - Não será permitida a permanência de acompanhante do candidato ou de pessoas estranhas ao Concurso Público nas dependências do local de aplicação da prova.
- 6.12 - Não serão aplicadas provas, em hipótese alguma, fora do espaço e horário predeterminado em edital.

7. DAS MATÉRIAS

- 7.1 - As **matérias** constantes das provas a que se submeterão os candidatos são as seguintes:

NÍVEL DE ENSINO MÉDIO COMPLETO

Língua Portuguesa: FONOLOGIA: Conceitos básicos – Classificação dos fonemas – Sílabas – Encontros Vocálicos – Encontros Consonantais – Dígrafos – Divisão silábica. ORTOGRAFIA: Conceitos básicos – O Alfabeto – Orientações ortográficas. ACENTUAÇÃO: Conceitos básicos – Acentuação tônica – Acentuação gráfica – Os acentos – Aspectos genéricos das regras de acentuação – As regras básicas – As regras especiais – Hiatos – Ditongos – Formas verbais seguidas de pronomes – Acentos diferenciais. MORFOLOGIA: Estrutura e Formação das palavras – Conceitos básicos – Processos de formação das palavras – Derivação e Composição – Prefixos – Sufixos – Tipos de Composição – Estudo dos Verbos Regulares e Irregulares – Classe de Palavras. SINTAXE: Termos Essenciais da Oração – Termos Integrantes da Oração – Termos Acessórios da Oração – Período – Sintaxe de Concordância – Sintaxe de Regência – Sintaxe de Colocação – Funções e Empregos das palavras “que” e “se” – Sinais de Pontuação. PROBLEMAS GERAIS DA LÍNGUA CULTA: O uso do hífen – O uso da Crase – Interpretação e análise de Textos – Tipos de Comunicação: Descrição – Narração – Dissertação – Tipos de Discurso – Qualidades e defeitos de um texto – Coesão Textual. ESTILÍSTICA: Figuras de linguagem – Vícios de Linguagem.

Matemática: Radicais: operações – simplificação, propriedade – racionalização de denominadores; Equação de 2º grau: resolução das equações completas, incompletas, problemas do 2º grau; Equação de 1º grau: resolução – problemas de 1º grau; Equações fracionárias; Relação e Função: domínio, contra-domínio e imagem; Função do 1º grau – função constante; Razão e Proporção; Grandezas Proporcionais; Regra de três simples e composta; Porcentagem; Juros Simples e Composto; Conjunto de números reais; Fatoração de expressão algébrica; Expressão algébrica – operações; Expressões fracionárias – operações - simplificação; PA e PG; Sistemas Lineares; Números complexos; Função exponencial: equação e inequação exponencial; Função logarítmica; Análise combinatória; Probabilidade; Função do 2º grau; Trigonometria da 1ª volta: seno, co-seno, tangente, relação fundamental; Geometria Analítica; Geometria Espacial; Geometria Plana; Operação com números inteiros e fracionários; MDC e MMC; Raiz quadrada; Sistema Monetário Nacional (Real); Sistema de medidas: comprimento, superfície, massa, capacidade, tempo e volume.

Conhecimentos Gerais: Cultura Geral (Nacional e Internacional); História e Geografia do Brasil; Atualidades Nacionais e Internacionais; Noções gerais sobre temas da vida econômica, política e cultural do Paraná, do Brasil e do Mundo. O debate sobre as políticas públicas para o meio ambiente, saúde, educação, trabalho, segurança, assistência social e juventude. Ética e Cidadania. Aspectos relevantes das relações entre os Estados e Povos. Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069/90).

Conhecimentos Específicos:

ATENDENTE DE TELEMARKETING - Introdução: Telemarketing; Definição; O Telemarketing sua crescente importância no mundo atual; As principais vantagens do Telemarketing; O papel do Operador de Telemarketing. **Tipos de Telemarketing:** Telemarketing Ativo; Telemarketing Receptivo. **Vocabulário e comportamento:** Comportamento; Marketing Pessoal; Postura; Relação Interpessoal e Trabalho em Equipe; Vocabulário; Cuidados que o emissor deve ter; A diferença entre características de um produto e seus benefícios. **O Operador de Telemarketing:** Funções do Operador; Como lidar com problemas; Como lidar com pessoas difíceis; **Informática:** Noções básicas. **A Atividade de Vendas:** Introdução; Os conceitos de necessidade e desejo; As Técnicas de Sondagem; O Produto/Serviço: Características, Vantagens e Benefícios; Os mercados, os segmentos de mercado e os níveis de decisão; Enfrentando as Objeções; O Fechamento. **O "Script":** Sua importância; Roteiros; Montando um roteiro.

8. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

- 8.1 - Na classificação final entre candidatos com igual número de pontos, serão fatores de preferência os seguintes:
- a - idade igual ou superior a 60 anos, nos termos da Lei Federal 10.741/2003, entre si e frente aos demais, dando-se preferência ao de idade mais elevada;
 - b - maior nota em Conhecimentos Específicos.
 - c - maior nota em Língua Portuguesa;
 - d - maior nota em Matemática;
 - e - maior nota em Conhecimentos Gerais;
 - f - maior idade.

9. DA FORMA DE JULGAMENTO DA PROVA OBJETIVA

- 9.1 - A prova objetiva será avaliada na escala de 0 (zero) a 100 (cem) pontos por disciplina e terá caráter eliminatório e classificatório.
- 9.1.1 - As disciplinas terão os seguintes pesos:
- a) Língua Portuguesa que terá peso "2" (dois);
 - b) Matemática terá peso "1" (um);
 - c) Conhecimentos Gerais terá peso "1" (um);
 - d) Conhecimentos Específicos terá peso "3" (três).
- 9.1.2 - A nota da prova objetiva será obtida com aplicação da fórmula abaixo:

$$NPO = \frac{LP \times 2 + MAT \times 1 + CG \times 1 + CE \times 3}{7}$$

ONDE:

NPO = Nota da prova objetiva

LP = Língua Portuguesa

MAT = Matemática

CG = Conhecimentos Gerais

CE = Conhecimentos Específicos

- 9.1.3 - Será considerado aprovado na prova objetiva o candidato que obtiver média ponderada igual ou superior a "50,0" (cinquenta) pontos.
- 9.1.4 - O candidato que auferir a média ponderada inferior a "50,0" (cinquenta) pontos na prova objetiva será desclassificado do Concurso Público.

10. DO RESULTADO FINAL

- 10.1 - O resultado final será a média ponderada obtida com a aplicação da fórmula acima e os candidatos serão classificados em ordem decrescentes de médias.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 11.1 - A inscrição implica na aceitação por parte do candidato de todos os princípios, normas e condições do Concurso Público, estabelecidas no presente Edital e na legislação Ask! Companhia Nacional de Call Center e federal pertinente.
- 11.2 - A inexistência das afirmativas, a não apresentação ou a irregularidade de documentos, ainda que verificados posteriormente, eliminará o candidato do Concurso Público, anulando-se todos os atos decorrentes da inscrição, sem prejuízo das sanções penais aplicáveis à falsidade da declaração.

- 11.3 -** A CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., bem como o órgão realizador do presente certame não se responsabilizam por quaisquer cursos, textos, apostilas e outras publicações referentes ao concurso.
- 11.4 -** Considerando que convivemos com dupla ortografia pelo prazo de 3 (três) anos de transição, serão aceitas como corretas as duas normas ortográficas.
- 11.5 -** O gabarito oficial e a prova objetiva (teste de múltipla escolha) serão disponibilizados nos sites www.askcallcenter.com.br e www.conseps.com.br, a partir das 18h da terça-feira subsequente à data da aplicação da prova e permanecerão no site pelo prazo de 3 (três) dias.
- 11.6 -** Caberá recurso à CONSESP - Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., em face do gabarito oficial e/ou contra o conteúdo da prova, no tocante a erro material ou de teor das questões, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da disponibilização do gabarito oficial e da prova objetiva. O recurso deverá ser encaminhado através de sedex com AR para o seguinte endereço: Rua Maceió, 68 – Bairro Metrôpole - CEP 17900-000 – Dracena – SP, informando o requerente endereço eletrônico “e-mail” ou fone/fax para recebimento do julgamento do recurso. O não envio do recurso no prazo determinado, eximirá a Ask! Companhia Nacional de Call Center e CONSESP - Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda de qualquer responsabilidade.
- 11.7 -** Julgados os recursos em face do gabarito e/ou da prova objetiva, sendo caso, será publicado um novo gabarito, com as modificações necessárias que permanecerão nos sites www.askcallcenter.com.br e www.conseps.com.br pelo prazo de 3 (três) dias úteis. Caberá à CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., ou à Comissão Organizadora/Examinadora decidir sobre a anulação de questões julgadas irregulares. No caso de anulação, a questão será considerada correta para todos.
- 11.8 -** A Folha de Respostas do candidato será disponibilizada juntamente com o resultado final nos sites www.askcallcenter.com.br e www.conseps.com.br em data a ser informada no boletim de lousa durante a realização da prova. Caberá recurso à CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., em face do resultado final, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da divulgação oficial do resultado final, excluído-se o dia da publicação para efeito de contagem do prazo. O recurso deverá ser encaminhado através de sedex com AR para o seguinte endereço: Rua Maceió, 68 – Bairro Metrôpole - CEP 17900-000 – Dracena – SP, informando o requerente endereço eletrônico “e-mail” ou fone/fax para recebimento do julgamento do recurso. O não envio do recurso no prazo determinado, eximirá a Ask! Companhia Nacional de Call Center e CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda de qualquer responsabilidade.
- 11.9 -** A interposição deverá ser feita diretamente pelo candidato ou por intermédio de procurador habilitado com poderes específicos, contendo nome do candidato, RG, número de inscrição, cargo para o qual se inscreveu e as razões recursais. Recursos não fundamentados ou interpostos fora do prazo serão indeferidos de plano, sem julgamento de mérito. O recurso deverá ser encaminhado através de sedex com AR para o seguinte endereço: Rua Maceió, 68 – Bairro Metrôpole - CEP 17900-000 – Dracena – SP, informando o requerente endereço eletrônico “e-mail” ou fone/fax para recebimento do julgamento do recurso. O não envio do recurso no prazo determinado, eximirá a Ask! Companhia Nacional de Call Center e CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda de qualquer responsabilidade.
- 11.10 -** Não caberá pedido de reconsideração ou de revisão de resultado de recurso.
- 11.11 -** Após 180 (cento e oitenta) dias da divulgação oficial do resultado final do Concurso Público, as Folhas de Respostas serão incineradas e mantidas em arquivo eletrônico, com cópia de segurança, pelo prazo de cinco anos.
- 11.12 -** É de responsabilidade do candidato manter atualizado o seu endereço junto à Ask! Companhia Nacional de Call Center, durante o prazo de validade do Concurso.
- 11.13 -** A validade do presente Concurso Público será de “2” (dois) anos, contados da homologação final dos resultados, podendo haver prorrogação por igual período, a critério da Ask! Companhia Nacional de Call Center.
- 11.14 -** Anteriormente à contratação, havendo vagas, a convocação não será realizada pessoalmente, os candidatos aprovados e classificados no Concurso Público serão convocados por edital específico, através da Imprensa Oficial do Município e dos endereços eletrônicos www.askcallcenter.com.br e www.conseps.com.br para se submeterem à avaliação médica, de caráter eliminatório, conforme estipulado em legislação vigente.
- 11.15 -** A convocação para admissão dos candidatos habilitados obedecerá rigorosamente à ordem de classificação, não gerando o fato de aprovação, direito à nomeação. Apesar das vagas existentes, os aprovados serão chamados conforme as necessidades.
- 11.16 -** Se aprovado e nomeado o candidato, por ocasião da posse ou admissão deverá apresentar, além dos documentos constantes no presente Edital, os seguintes:
- Ter nacionalidade brasileira ou portuguesa e, em caso de nacionalidade portuguesa, estar amparado pelo estatuto de igualdade entre brasileiros e portugueses, com reconhecimento do gozo de direitos políticos (parágrafo 1º do art. 12 da Constituição Federal e Decretos nos 70.391/72 e 70.436/72);
 - Ter idade mínima de 18 (dezoito anos) na data da admissão;
 - Estar em dia com as obrigações eleitorais e com as obrigações militares, para os candidatos do sexo masculino;
 - Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições da função;
 - Ter disponibilidade de admissão imediata quando convocado pela empresa;
 - As pessoas convocadas que não comparecerem no prazo que lhes for estipulado no documento de convocação ou se recusarem a assinar o contrato, serão excluídas do Concurso Público, perdendo o direito à contratação e convocação posterior;
 - Apresentar original e entregar fotocópia da documentação a seguir:
 - ✓ Carteira de Trabalho e Previdência Social, original;
 - ✓ Cédula de Identidade (RG);

- ✓ Certidão de Nascimento ou Casamento do candidato;
 - ✓ Certidão de Nascimento dos Filhos Menores;
 - ✓ Cadastro de Pessoa Física - CPF;
 - ✓ 01 (uma) foto 3x4 cm recente e de frente;
 - ✓ Caderneta de Vacinações dos filhos menores de 5 (cinco) anos;
 - ✓ Comprovante de atualização militar, se do sexo masculino;
 - ✓ Número do PIS ou do PASEP;
 - ✓ Apresentar comprovante de residência (água, luz ou telefone);
 - ✓ Título de Eleitor, com comprovantes de voto na última eleição, ou certidão de quitação com a Justiça Eleitoral;
- No ato da admissão, o candidato deverá apresentar certificado ou diploma de conclusão que comprove a escolaridade exigida para função.
- Certidão negativa de antecedentes criminais expedidas pelos Foros da Justiça Federal e Estadual dos locais de residência do candidato nos últimos 5 (cinco) anos.
- Declaração de acumulação de cargo, emprego ou função pública quando for o caso, ou negativa de acumulação, para fins do disposto no art. 37, incisos XVI e XVII, da Constituição Federal.
- Atestado médico comprovando aptidão física e mental, após exames médicos admissionais definidos pela Ask! Companhia Nacional de Call Center. A realização dos exames laboratoriais ocorrerá a expensas da Ask! Companhia Nacional de Call Center.
- 11.17 -** Para efeito de admissão, fica o candidato convocado sujeito à aprovação em exame de saúde, elaborado por médicos especialmente designados pela Ask! Companhia Nacional de Call Center e apresentação de documentos legais que lhe forem exigidos.
- 11.17.1** Nos termos do artigo 37, § 10º, da Constituição Federal, acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 04/06/98, é vedada a percepção simultânea de salários com proventos de aposentadoria, salvo nas hipóteses de acumulação remunerada, expressamente previstos pela Lei Maior.
- 11.18 -** A aprovação no Concurso Público não assegura ao candidato o direito de ingresso no cargo, ocorrendo sempre à nomeação por interesse e conveniência da Ask! Companhia Nacional de Call Center
- 11.19 -** Ficam impedidos de participarem do certame aqueles que possuam com qualquer dos sócios da CONSESP – Consultoria em Concursos e Pesquisas Sociais Ltda., a relação de parentesco disciplinada nos artigos 1591 a 1595 do Novo Código Civil. Constatado o parentesco a tempo o candidato terá sua inscrição indeferida, e se verificado posteriormente à homologação o candidato será eliminado do certame, sem prejuízo das medidas administrativas e judiciais cabíveis.
- 11.20 -** Não obstante as penalidades cabíveis, a Comissão Organizadora do certame, poderá, a qualquer tempo, anular a inscrição, a prova ou a admissão do candidato, desde que verificadas falsidades de declaração ou irregularidades na prova.
- 11.21 -** Todos os casos, problemas ou questões que surgirem e que não tenham sido expressamente previstos no presente Edital serão resolvidos em comum pela Ask! Companhia Nacional de Call Center através de Comissão Fiscalizadora especialmente constituída pela DAFI nº 001/2012, de 23 de janeiro de 2012.
- 11.22 -** A inexatidão das informações ou a constatação, mesmo posterior, de irregularidade em documentos ou nas provas, eliminarão o candidato do Concurso Público.
- 11.23 -** Não serão fornecidos pela Ask! Companhia Nacional de Call Center atestados, certificados ou certidões relativos à classificação ou notas de candidatos.
- 11.24 -** Os **vencimentos** constantes do presente Edital são referentes **ao da data do presente Edital**.

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

Londrina/PR, 15 de fevereiro de 2012.

JEFFERSON RICARDO BELASQUE
Presidente