

## EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO N.º 002/2015

A **Ask! Companhia Nacional de Call Center**, sediada na cidade de Londrina, Estado do Paraná, torna público que realizará, na forma prevista no artigo 37 da Constituição Federal, a abertura de inscrições ao **CONCURSO PÚBLICO DE PROVAS** para o preenchimento de vagas dos cargos e funções abaixo especificados providos 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 da Legislação Federal e Municipal vigentes e pertinentes.

### 1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 - A organização, aplicação e correção do Concurso Público serão de responsabilidade da **CONSESP – Concursos, Residências Médicas, Avaliações e Pesquisas Ltda.**

1.1.1- As provas serão aplicadas na cidade de **Londrina – PR.**

1.1.2- É de exclusiva responsabilidade do candidato acompanhar a publicação ou divulgação dos atos concernentes ao Concurso Público, divulgados na Imprensa Oficial do Município de Londrina e na Internet nos endereços eletrônicos [www.conseps.com.br](http://www.conseps.com.br) e [www.askcallcenter.com.br](http://www.askcallcenter.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.

### 1.2 Cargo - Função - Vagas - Carga Horária – Salário Inicial - Requisitos

#### 1.2.1 NÍVEL DE ENSINO TÉCNICO – PROFISSIONALIZANTE

Cargo	Função	Vagas	C/H semanal	Salário Inicial	Requisitos
Técnico	Técnico de Segurança no Trabalho	CR	44	R\$ 1.900,00	CNH categoria “B”, Curso Técnico Profissionalizante em Segurança no Trabalho e possuir registro ativo no órgão fiscalizador da profissão.

#### 1.2.2 NÍVEL DE ENSINO SUPERIOR COMPLETO

Cargo	Função	Vagas	C/H semanal	Salário Inicial	Requisitos
Profissional Tecnológico	Analista de Sistemas Analista de Suporte Analista de Telecom	01	44 horas	R\$ 2.200,00	Curso superior completo em uma dos seguintes cursos: Ciência da Computação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Engenharia Computação, Engenheiro Telecomunicação, Processamento de Dados, Redes de Computadores, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desen. de Sistemas, Tecnologia em Processamento de Dados, Tecnologia em Redes de Computadores ou Tecnologia em Sistemas de Informação e CNH categoria “B”
Profissional Administrativo	Analista Auditor, Analista Comercial, Analista de Recursos Humanos, Analista Financeiro, Analista de Departamento Pessoal, Analista de Licitação / Contratos, Analista de Planejamento e Processos	01	44 horas	R\$ 2.200,00	Certificado ou Diploma de Conclusão de Curso de Graduação, fornecido por Instituição de Ensino Superior, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC), em Curso Superior em Administração ou Ciências Contábeis ou Economia e CNH categoria “B”
Profissional Administrativo	Advogado	01	40 horas	R\$ 4.190,00	Graduação em Direito e possuir registro ativo na OAB e CNH categoria “B”

Profissional Administrativo	Contador	01	40 horas	R\$ 3.830,00	Graduação em Ciências Contábeis e possuir registro ativo no CRC e CNH categoria "B"
Profissional Administrativo	Psicólogo	01	40 horas	R\$ 2.400,00	Graduação em Psicologia e possuir registro ativo na CRP e CNH categoria "B"

- 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.
- 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 - As atribuições são as constantes do anexo I do presente Edital.

## 2. DAS INSCRIÇÕES

- 2.1 - As inscrições serão feitas exclusivamente via internet, no site [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br) no período de **15 de setembro a 05 de outubro de 2015**, devendo para tanto o interessado proceder da seguinte forma:
- Acesse o site [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br), clique em inscrições abertas sobre a cidade que deseja se inscrever.
  - Em seguida clique em INSCREVA-SE JÁ, digite o número de seu CPF e clique em continuar.
  - Escolha o cargo/função, preencha todos os campos corretamente e clique em FINALIZAR INSCRIÇÃO.
  - Na próxima página confira seus dados e leia a Declaração e Termo de Aceitação e, em seguida, clique em CONCORDO E EFETIVAR INSCRIÇÃO.
  - Na sequência imprima o Boleto Bancário para pagamento e recolha o valor correspondente em qualquer banco. Não serão aceitos recolhimentos em caixas eletrônicos, postos bancários, transferências e por agendamento.
  - O recolhimento do boleto deverá ser feito até o primeiro dia útil após a data do encerramento das inscrições**, entendendo-se como "não úteis" exclusivamente os feriados nacionais e estaduais e respeitando-se, para tanto, o horário da rede bancária, considerando-se para tal o horário de Brasília, sob pena de a inscrição não ser processada e recebida.
  - Aqueles que declararem na "inscrição on-line" ser Pessoa com Deficiência deverão encaminhar via sedex o respectivo LAUDO MÉDICO constando o CID, bem como o pedido de condição especial para a prova, caso necessite, até o último dia de inscrição na via original ou cópia reprográfica autenticada, para CONSESP, situada na Rua Maceió, 68 – Bairro Metrôpole - CEP 17900-000 – Dracena – SP.
  - A CONSESP não se responsabiliza por erros de dados no preenchimento de ficha de inscrição, sendo a mesma de inteira e total responsabilidade do candidato.
- 2.1.1 - Para Inscrever-se o candidato deverá recolher o valor correspondente ao nível de carreira do cargo/função escolhido, conforme tabela abaixo:
- |                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Ensino Técnico - Profissionalizante | R\$ 60,00 |
| Ensino Superior                     | R\$ 70,00 |
- 2.1.2 - No valor da inscrição já está inclusa a despesa bancária.
- 2.1.3 - A inscrição paga por meio de cheque somente será considerada após a respectiva compensação.
- 2.1.4 - Quarenta e oito horas após o pagamento, conferir no site [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br) se os dados da inscrição efetuada pela internet foram recebidos e a importância do valor da inscrição paga. Em caso negativo, o candidato deverá entrar em contato com a CONSESP, pelo telefone (11) 2359-8856, para verificar o ocorrido.
- 2.1.5 - Para gerar o comprovante de inscrição (após o pagamento) basta digitar o seu CPF no menu CONSULTE, em seguida, selecione o Concurso correspondente à inscrição desejada, após isso clique em imprimir comprovante de inscrição.
- 2.1.6 - A CONSESP 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.
- 2.1.7 - A taxa de inscrição somente será devolvida ao candidato nas hipóteses de cancelamento do certame pela própria administração ou quando o pagamento for realizado em duplicidade ou fora do prazo.

- 2.1.8** - Efetivada a inscrição, não serão aceitos pedidos para a alteração de cargos/funções, seja qual for o motivo alegado.
- 2.1.9** - Ao inscrever-se o candidato deve estar ciente que se aprovado, quando da convocação, deverá comprovar que preenche todos os requisitos exigidos para o cargo/função, constantes do presente Edital, sob pena de perda do direito à vaga.
- 2.2** - O **Edital de Inscrições**, contendo as inscrições deferidas e indeferidas, **será divulgado no dia 14 de outubro de 2015**, nos endereços eletrônicos: [www.askcallcenter.com.br](http://www.askcallcenter.com.br) e [www.conseesp.com.br](http://www.conseesp.com.br) e publicado na Imprensa Oficial do Município de Londrina.
- 2.3** - O **Edital de Convocação para as Provas será divulgado no dia 12 de novembro de 2015** nos endereços eletrônicos: [www.askcallcenter.com.br](http://www.askcallcenter.com.br) e [www.conseesp.com.br](http://www.conseesp.com.br) e publicado na Imprensa Oficial do Município de Londrina.
- 2.5 - São condições para a inscrição:**
- 2.5.1** - Ler na íntegra o teor deste Edital e cumprir as determinações do mesmo.
- 2.5.2** - Estar ciente que se aprovado, quando da convocação, deverá comprovar que preenche todos os requisitos exigidos para o cargo/função, constantes do presente Edital, sob pena de perda do direito à vaga.
- 2.5.3** - Candidatos com deficiência - verificar Capítulo 3, neste Edital.
- 2.6 - São requisitos para ingresso no cargo/função, a serem comprovados quando da admissão:**
- a) Estar devidamente aprovado no concurso público e classificado dentro das vagas estabelecidas neste Edital;
  - b) Ter nacionalidade brasileira ou portuguesa, desde que o candidato esteja amparado pelo estatuto de igualdade entre brasileiros e portugueses, com reconhecimento de gozo de direitos políticos, nos termos do parágrafo 1º, Art. 12, da Constituição Federal e do Decreto nº 70.436/72;
  - c) Ter no mínimo 18 (dezoito) anos completos na data da admissão;
  - d) Estar quite com as obrigações eleitorais e militares (esta última para candidatos do sexo masculino);
  - e) Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do emprego, após exames médicos admissionais definidos pela Ask! Companhia Nacional de Call Center;
  - f) Não ter sido demitido por ato de improbidade ou exonerado a "bem do serviço público", mediante decisão transitada em julgado em qualquer esfera governamental;
  - g) Ter disponibilidade de admissão imediata quando convocado pela empresa,
  - h) Possuir documentação comprobatória dos REQUISITOS para o cargo/função, conforme especificado nos itens 1.2.1 e 1.2.2.
- 2.6.1** - **ATENÇÃO:** O candidato, por ocasião da ADMISSÃO, deverá comprovar todos os requisitos acima elencados. A não apresentação dos comprovantes exigidos tornará sem efeito a aprovação obtida pelo candidato, anulando-se todos os atos ou efeitos decorrentes da inscrição no Concurso.

### **3. DA RESERVA DE VAGAS (PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E AFRO-BRASILEIROS)**

#### **3.1 - PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

- 3.1.1**- Às pessoas com deficiência é assegurado o direito de inscrição para os cargos e funções em Concurso Público, cujas atribuições sejam compatíveis com sua deficiência, conforme artigo 37 da Constituição Federal e Lei Nº 7.853/89.
- 3.1.2**- Em obediência ao disposto no 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/função, individualmente, das que vierem a surgir ou que forem criadas no prazo de validade do presente Concurso.
- 3.1.3**- Quando o número de vagas reservadas à pessoa com deficiência resultar em fração, arredondar-se-á para o número inteiro imediatamente superior em caso de fração igual ou maior a 0,5 ou para número imediatamente inferior em caso de fração menor que aquela.
- 3.1.4**- Consideram-se pessoas com deficiência aquelas que se enquadram nas categorias discriminadas no art. 4º do Decreto Federal Nº 3.298/99.
- 3.1.5**- As pessoas com deficiência, 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.

- 3.1.6- Os benefícios previstos no artigo 40, §§ 1º e 2º, do Decreto Federal Nº 3.298/99, deverão ser requeridos por escrito, durante o período das inscrições. O candidato deverá encaminhar via sedex para a CONSESP, situada na Rua Maceió, 68 - Bairro Metrópole - CEP 17900-000 - Dracena - SP, postando até o último dia de inscrição:
- a) **Requerimento** solicitando vaga especial, contendo a identificação do candidato e indicação do município/concurso para o qual se inscreveu;
  - b) **Laudo Médico** (original ou cópia reprográfica autenticada) 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 a previsão de adaptação à prova;
  - c) **Solicitação de prova especial**, se necessário. (A não solicitação de prova especial eximirá a empresa de qualquer providência).
- 3.1.7- Serão indeferidas as inscrições na condição especial de pessoa com deficiência dos candidatos que não encaminharem dentro do prazo e forma prevista no presente Edital o respectivo laudo médico. O candidato com deficiência que não realizar a inscrição conforme instruções constantes neste Edital, não poderá impetrar recurso em favor de sua situação.
- 3.1.8- 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.
- 3.1.9- A publicação do resultado final do Concurso Público será feita em duas listas, contendo a primeira, a pontuação de todos os candidatos, inclusive a das pessoas com deficiência, e a segunda, somente a pontuação destes últimos.
- 3.1.10- Não havendo candidatos aprovados para as vagas reservadas às pessoas com deficiência, estas serão preenchidas pelos demais concursados, com estrita observância da ordem classificatória.
- 3.1.11- Os candidatos que não atenderem aos dispositivos mencionados no presente Edital não serão considerados como pessoas com deficiência e não terão prova especial preparada, sejam quais forem os motivos alegados.
- 3.1.12- Ao ser convocado para investidura no cargo ou função pública, o candidato deverá se submeter a exame médico oficial ou credenciado 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/função. Será eliminado da lista de pessoa com deficiência o candidato cuja deficiência assinalada na Ficha de Inscrição não se constate, devendo o mesmo constar apenas na lista de classificação geral.
- 3.1.13- Após o ingresso do candidato com deficiência, este não poderá ser arguida para justificar a concessão de readaptação do cargo/função e de aposentadoria por invalidez.
- 3.2 - AFRO-BRASILEIROS**
- 3.2.1- Em obediência ao disposto na Lei Municipal nº 11.952, de 25 de novembro de 2013, será reservado aos afro-brasileiros o percentual de 10% (dez por cento) das vagas existentes no presente edital e das que vierem a surgir ou que forem criadas no prazo de validade do presente Concurso.
- 3.2.2- Quando o número de vagas reservadas aos afro-brasileiros resultar em fração, arredondar-se-á para o número inteiro imediatamente superior em caso de fração igual ou maior a 0,5 ou para número imediatamente inferior em caso de fração menor que aquela.
- 3.2.3- Considera-se afro-brasileiro aquele que assim se autodeclarar expressamente, identificando-se como de cor de pele preta ou parda, conforme classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e possuir fenótipos que o caracterize como pertencente ao grupo étnico-racial negro.
- 3.2.4- Para solicitar a reserva de vagas os candidatos afro-brasileiros deverão declarar essa condição no ato da inscrição. **A comprovação da condição de afro-brasileiro** será feita em dias, locais e horários a serem divulgados no edital de divulgação do resultado provisório do presente concurso.
- 3.2.5- Na comprovação da condição de afro-brasileiro os candidatos deverão comparecer ao local estabelecido, munidos de declaração identificando-se como de cor de pele preta ou parda, onde serão submetidos à Comissão de Acompanhamento do Ingresso de Afro-Brasileiros que deliberará, nos termos da Lei, a condição do candidato a fim de convalidar sua condição de participante, emitindo parecer quanto à veracidade da declaração.
- 3.2.6- De acordo com a lei Municipal nº 11.952/2013, detectada a falsidade na declaração apresentada, sujeitar-se-á o infrator às penalidades aplicáveis à espécie e ainda:
- I – Se candidato: a anulação da inscrição no concurso público e de todos os atos daí decorrentes; e
  - II – Se já nomeado: à pena disciplinar de demissão.

- 3.2.7- Os candidatos afro-descendentes 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.
- 3.2.8- Os candidatos afro-brasileiros portadores de deficiência serão classificados e relacionados juntamente com os demais e nas listagens de classificação destinadas à reserva de vagas para candidatos afro-brasileiros ou de candidatos portadores de deficiência, devendo o interessado optar, no momento da inscrição, por uma ou por outra condição.
- 3.2.9- Na hipótese de não-preenchimento das vagas reservadas aos afro-brasileiros, as vagas remanescentes serão revertidas para os demais candidatos qualificados no concurso, observada a respectiva ordem de colocação.

## 4. DAS PROVAS E DOS PRINCÍPIOS

- 4.1 - O Concurso Público será exclusivamente de **provas**.
- 4.2 - A duração da prova será de **3h (três horas)**, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- 4.3 - O candidato deverá comparecer ao local designado com antecedência mínima de 1 (uma) hora, munido de 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.
- 4.4 - As provas **objetivas (escritas)** desenvolver-se-ão em forma de testes, por meio de questões de múltipla escolha com 5 (cinco) alternativas de resposta, na forma estabelecida no presente Edital.
- 4.5 - **COMPORTAMENTO** - Durante as provas não será permitido, sob pena de exclusão do concurso: qualquer espécie de consultas bibliográficas, comunicação com outros candidatos, ou utilização de livros, manuais ou anotações, máquina calculadora, relógios de qualquer tipo, agendas eletrônicas, telefones celulares, smartphones, mp3, notebook, palmtop, tablet, BIP, walkman, gravador ou qualquer outro receptor ou transmissor de mensagens, bem como o uso de óculos escuros, bonés, protetores auriculares e outros acessórios similares.
- 4.5.1- Os pertences pessoais, inclusive o aparelho celular (desligado e retirado a bateria), serão guardados em sacos plásticos fornecidos pela CONSESP, lacrados e colocados embaixo da cadeira onde o candidato irá sentar-se. Pertences que não puderem ser alocados nos sacos plásticos deverão ser colocados no chão sob a guarda do candidato. Todos os pertences serão de inteira responsabilidade do candidato. O candidato que for flagrado na sala de provas portando qualquer dos pertences acima será excluído do concurso.
- 4.5.2- Recomenda-se aos candidatos **não levarem para o local de provas aparelhos celular**, contudo, se levarem, estes deverão ser desligados, preferencialmente com baterias retiradas e acondicionados em invólucro fornecidos pela Consesp. O candidato que for surpreendido portando celular fora da embalagem lacrada fornecida pela Consesp, mesmo que desligado, (**off-line**) ou dentro dela, porém ligado, (**on-line**) serão excluídos do Concurso Público e convidados a entregarem sua respectiva prova, podendo inclusive responderem criminalmente por tentativa de fraude em concursos.
- 4.5.3- Reserva-se ao Coordenador do Concurso Público designado pela CONSESP e aos Fiscais, o direito de excluir da sala 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.
- 4.6 - 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 Coordenação do Concurso.
- 4.7 - 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.
- 4.8 - O candidato só poderá retirar-se do local de aplicação das provas, após 1h30 (uma hora e meia) 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.
- 4.9 - O candidato deverá transcrever as respostas da prova objetiva para a **FOLHA DE RESPOSTAS**, 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.

- 4.9.1- Não serão computadas questões não respondidas, que contenham rasuras, que tenham sido respondidas a lápis, ou que contenham mais de uma alternativa assinalada. Não haverá substituição da Folha de Respostas por erro do candidato, salvo se houver falha de impressão.
- 4.9.2- Em nenhuma hipótese será considerado para correção e respectiva pontuação, o caderno de questões.
- 4.10 - Ao final das provas, os três últimos candidatos deverão permanecer na sala, a fim de assinar o verso das folhas de respostas e, na sala da coordenação, assinar o lacre do envelope das folhas de respostas juntamente com o fiscal e coordenador, sendo liberados quando todos as tiverem concluído.

## 5. DA COMPOSIÇÃO DAS PROVAS E NÚMERO DE QUESTÕES

### NÍVEL DE ENSINO TÉCNICO – PROFISSIONALIZANTE TÉCNICO - TÉCNICO DE SEGURANÇA NO TRABALHO

Conhecimentos Específicos	Língua Portuguesa	Matemática	Conhecimentos Gerais
10	10	10	10

### NÍVEL DE ENSINO SUPERIOR COMPLETO

PROFISSIONAL TECNOLÓGICO  
PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO  
PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO - ADVOGADO  
PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO - CONTADOR  
PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO – PSICÓLOGO

Conhecimentos Específicos	Língua Portuguesa	Matemática	Conhecimentos Gerais
20	10	05	05

## 6. DAS MATÉRIAS

- 6.1 - As **matérias** constantes das provas a que se submeterão os candidatos são as constantes no Anexo II do presente Edital.

## 7. DAS NORMAS

- 7.1 - **LOCAL - DIA - HORÁRIO** - As provas serão realizadas no dia **22 de novembro de 2015**, às 9h, em locais a serem divulgados por meio de Edital próprio que será afixado no local de costume da Ask! Companhia Nacional de Call Center, por meio de jornal com circulação no município e dos sites [www.askcallcenter.com.br](http://www.askcallcenter.com.br) e [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br), com antecedência mínima de 7 (sete) dias.
- 7.1.1- Caso o número de candidatos exceda a oferta de lugares nas escolas localizadas na cidade, a CONSESP e a Ask! Companhia Nacional de Call Center poderão alterar horários das provas ou até mesmo dividir a aplicação das provas em mais de uma data, cabendo aos candidatos a obrigação de acompanhar as publicações oficiais e por meio do site [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br)
- 7.2 - Será disponibilizado no site [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br), com antecedência mínima de 3 (três) dias, o cartão de convocação. Essa comunicação não tem caráter oficial, e sim, apenas informativo.
- 7.5 - Não haverá, sob qualquer pretexto ou motivo, segunda chamada para a realização das provas. Os candidatos deverão comparecer 1 (uma) hora antes do horário marcado para o início das provas, pois, no referido horário, os portões serão fechados, não sendo permitida a entrada de candidatos retardatários.
- 7.6 - É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos, editais e comunicados referentes a este Concurso Público, os quais serão afixados também nos quadros de aviso da Ask! Companhia Nacional de Call Center, devendo, ainda, manter atualizado seu endereço.

## 8. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

- 8.1 - Em todas as fases na classificação entre candidatos com igual número de pontos, serão fatores de preferência os seguintes:
- 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.
  - maior nota em Conhecimentos Específicos.
  - maior nota em Língua Portuguesa;
  - maior nota em Matemática;

e) maior nota em Conhecimentos Gerais;

f) maior idade.

**8.1.1-** Persistindo o empate entre os candidatos, depois de aplicados todos os critérios acima, o desempate se dará por meio de sorteio.

**8.1.2-** O sorteio será realizado ordenando-se as inscrições dos candidatos empatados, de acordo com o seu número de inscrição, de forma crescente ou decrescente, conforme o resultado do primeiro prêmio da extração da Loteria Federal, do sorteio imediatamente anterior ao dia de aplicação da Prova Objetiva, conforme os seguintes critérios:

- a) se a soma dos algarismos do número sorteado no primeiro prêmio da Loteria Federal for par, a ordem será a crescente;
- b) se a soma dos algarismos da Loteria Federal for ímpar, a ordem será a decrescente.

## 9. DA FORMA DE JULGAMENTO DA PROVA OBJETIVA

**9.1 -** A prova objetiva será avaliada na escala de 0 (zero) a 100 (cem) pontos e terá caráter eliminatório e classificatório.

**9.2 -** A nota da prova objetiva será obtida com a aplicação da fórmula abaixo:

$$NPO = \frac{100}{TQP} \times NAP$$

**ONDE:**

**NPO = Nota da prova objetiva**

**TQP = Total de questões da prova**

**NAP = Número de acertos na prova**

**9.3 -** Será considerado aprovado na prova objetiva o candidato que obtiver, no mínimo, 50 (cinquenta) pontos.

**9.4 -** O candidato que não auferir, no mínimo, 50 (cinquenta) pontos na prova objetiva será desclassificado do Concurso Público.

## 10. DO RESULTADO FINAL

**10.1 -** O resultado final será a nota obtida com o número de pontos auferidos na prova.

**10.2 -** 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](http://www.askcallcenter.com.br) e [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br)

## 11. DOS RECURSOS

**11.1 -** Para recorrer o candidato deverá:

- acessar o site [www.consesp.com.br](http://www.consesp.com.br)
- em seguida clicar em CONCURSOS, RECURSOS, SOLICITAR e preencher os campos solicitados.

**11.1.1-** Todos os recursos deverão ser interpostos até 2 (dois) dias a contar da divulgação oficial, excluindo-se o dia da divulgação para efeito da contagem do prazo:

- a) do edital de inscritos;
- b) dos gabaritos; (*divulgação no site*)
- c) do resultado da convalidação de participante na condição de Afro-Brasileiro;
- d) do resultado do concurso em todas as suas fases.

**11.1.2-** Em qualquer caso, não serão aceitos recursos encaminhados via postal, e-mail ou via fax.

**11.2-** Julgados os recursos em face do gabarito e/ou da prova objetiva, sendo caso, será publicado um novo gabarito, com as modificações necessárias, que permanecerá no site pelo prazo de 2 (dois) dias. Caberá à CONSESP – Concursos, Residências Médicas, Avaliações e Pesquisas Ltda. decidir sobre a anulação de questões julgadas irregulares.

**11.2.1-** 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.

- 11.3 - Os recursos deverão estar embasados em argumentação lógica e consistente. Em caso de contestação de questões da prova, o candidato deverá se pautar em literatura conceituada e argumentação plausível.
- 11.4 - Recursos não fundamentados ou interpostos fora do prazo serão indeferidos sem julgamento de mérito. A Comissão constitui última instância na esfera administrativa para conhecer de recursos, não cabendo recurso adicional pelo mesmo motivo.
- 11.5 - A CONSESP submeterá os recursos da convalidação de participante na condição de Afro-Brasileiro à Comissão de Acompanhamento (Lei Municipal nº 11.952 de 25 de novembro de 2013) do presente Concurso Público, que decidirá sobre o pedido de reconsideração e divulgará o resultado por meio de Edital que será disponibilizado nos sites [www.conseps.com.br](http://www.conseps.com.br) e [www.askcallcenter.com.br](http://www.askcallcenter.com.br).

## **12. DA ADMISSÃO**

- 12.1 - A admissão dos candidatos obedecerá rigorosamente à ordem de classificação dos candidatos aprovados, observada a necessidade da Ask! Companhia Nacional de Call Center, dentro do prazo de validade do certame.
- 12.2 - Obedecida à ordem de classificação, os candidatos convocados e que comprovarem os requisitos mínimos da forma definida neste Edital, serão submetidos a exame-médico, que avaliará sua capacidade física e mental no desempenho das tarefas pertinentes ao cargo/função a que concorrem.
- 12.3 - As pessoas convocadas que não comparecerem no prazo que lhes for estipulado no documento de convocação ou se recusarem a assinar o contrato de trabalho, serão excluídas do Concurso Público, perdendo o direito à contratação e convocação posterior.
- 12.4 - Ficam advertidos os candidatos de que, no caso de contratação, a admissão no cargo/função só lhes será deferida no caso de apresentarem:
- a) Atestado médico comprovando aptidão física e mental, após exames médicos admissionais definidos pela Ask! Companhia Nacional de Call Center, bem como a compatibilidade para os casos de deficiência física. (A realização dos exames laboratoriais ocorrerá a expensas da Ask! Companhia Nacional de Call Center);
  - b) Original e fotocópia da documentação a seguir:
    - I. Carteira de Trabalho e Previdência Social, original;
    - II. Cédula de Identidade (RG);
    - III. Certidão de Nascimento ou Casamento do candidato;
    - IV. Certidão de Nascimento dos Filhos Menores;
    - V. Cadastro de Pessoa Física - CPF;
    - VI. 01 (uma) foto 3x4 cm recente e de frente;
    - VII. Caderneta de Vacinações dos filhos menores de 5 (cinco) anos;
    - VIII. Comprovante de atualização militar, se do sexo masculino;
    - IX. Número do PIS ou do PASEP;
    - X. Apresentar comprovante de residência (água, luz ou telefone);
    - XI. Título de Eleitor, com comprovantes de voto na última eleição, ou certidão de quitação com a Justiça Eleitoral;
    - XII. Certidão negativa de antecedentes criminais expedidas pelos Foros da Justiça Federal e Estadual dos locais de residência do candidato nos últimos 5 (cinco) anos, expedidas até trinta dias anteriores à data da admissão;
    - XIII. 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;
    - XIV. Certificado ou diploma de conclusão de curso que comprove a escolaridade exigida;
    - XV. Demais documentação comprobatória das condições previstas no Capítulo I – item 2.6 deste Edital.
- 12.5 - A não apresentação dos documentos acima, por ocasião da admissão, implicará na impossibilidade de aproveitamento do candidato aprovado, anulando-se todos os atos e efeitos decorrentes da inscrição no Concurso.
- 12.6 - Os candidatos com deficiência, se aprovados e classificados, serão submetidos a uma Junta Médica Oficial para a verificação da deficiência, bem como da compatibilidade de sua deficiência com o exercício das atribuições do emprego.

## **13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 13.1 - 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 municipal e federal pertinente.



- 13.2** - A falsidade ou inexatidão 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 de responsabilização nas esferas administrativa, cível e penal.
- 13.3** - A CONSESP, bem como o órgão realizador do presente certame não se responsabilizam por quaisquer cursos, textos, apostilas e outras publicações referentes ao concurso.
- 13.4** - Considerando que convivemos com dupla ortografia pelo prazo de vigência da transição, serão aceitas como corretas as duas normas ortográficas.
- 13.5** - O gabarito oficial e a prova objetiva (teste de múltipla escolha) serão disponibilizados nos sites [www.askcallcenter.com.br](http://www.askcallcenter.com.br) e [www.conseps.com.br](http://www.conseps.com.br), a partir das 17h da segunda-feira subsequente à data da aplicação da prova e permanecerão no site pelo prazo de 2 (dois) dias.
- 13.6** - A folha de respostas do candidato será disponibilizada juntamente com o resultado final no site [www.conseps.com.br](http://www.conseps.com.br).
- 13.7** - 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.
- 13.8** - O candidato obriga-se a manter atualizado seu endereço para correspondência, junto ao órgão realizador, após o resultado final.
- 13.9** - 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.
- 13.10**- A convocação para a admissão dos candidatos habilitados obedecerá rigorosamente à ordem de classificação, não gerando o fato de aprovação, direito à nomeação. Apesar do número de vagas disponibilizadas no presente edital, os aprovados e classificados além desse número poderão ser convocados para vagas pré-existentes na data deste edital, as que vagarem e as que eventualmente forem criadas dentro do prazo de validade do presente concurso.
- 13.11**- 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.
- 13.12**- Ficam impedidos de participarem do certame aqueles que possuam com qualquer dos sócios da CONSESP – Concursos, Residências Médicas, Avaliações e Pesquisas Ltda., a relação de parentesco disciplinada nos artigos 1.591 a 1.595 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.
- 13.13**- Não obstante as penalidades cabíveis, a CONSESP poderá, a qualquer tempo, anular a inscrição ou a prova do candidato, desde que verificadas falsidades de declaração ou irregularidades na prova.
- 13.14**- Todos os casos, problemas ou questões que surgirem e que não tenham sido expressamente previstos no presente Edital e Lei Orgânica Municipal serão resolvidos em comum pela Ask! Companhia Nacional de Call Center por meio de Comissão Fiscalizadora especialmente constituída e CONSESP – Concursos, Residências Médicas, Avaliações e Pesquisas Ltda., por meio de Comissão Organizadora especialmente constituída.
- 13.15**- A Homologação do Concurso Público poderá ser efetuada por cargo/função, individualmente, ou pelo conjunto de cargos/funções constantes do presente Edital, a critério da Administração.
- 13.16**- A inexatidão das informações ou a constatação, mesmo posterior, de irregularidade em documentos ou nas provas, eliminarão o candidato do Concurso Público.
- 13.17**- Os **vencimentos** constantes do presente Edital são referentes **ao da data do presente Edital**.

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

**Londrina/PR, 11 de novembro de 2015.**

**Willis José Rodrigues**  
**Diretor Presidente**

## ANEXO I ATRIBUIÇÕES

**PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO: Analista Auditor:** Realizar auditorias internas e externas; Mapear processos para identificar riscos, Recomendar soluções à irregularidades e divergências; Assegurar a correta aplicação das normas da empresa; Estabelecer estruturas e políticas da área de auditoria, Definir padrões e procedimentos técnicos, Administrar condutas para execução dos trabalhos; Eliminar falhas através de ações corretivas; Analisar os riscos financeiros e operacionais; Elaborar relatórios gerenciais e apresentações. Executar atividades correlatas. **Analista Comercial:** Manter relacionamento comercial junto aos clientes; Manter a Diretoria informada sobre rentabilidade dos contratos; Elaborar propostas comerciais; Manter foco de prospecção comercial; Fiscalizar a carteira de contratos ativos; Analisar a rentabilidade dos contratos de clientes; Buscar ações de prospecção comercial; Manter estudo contínuo sobre rentabilidade dos contratos de clientes; Elaborar e apresentar propostas comerciais para novos contratos (clientes); Executar outras atividades correlatas. **Analista de Recursos Humanos:** Orientar no processo de Gestão de Pessoas; Manter o plano de cargos e salários atualizados, de acordo com as normas da empresa; Elaborar tabelas salariais com base na política definida pela empresa; Elaborar e implementar a descrição de cargos da empresa; Acompanhar a elaboração de editais de concursos públicos; Coordenar o processo de integração, junto ao colaborador; Propor e implementar programas de treinamento e desenvolvimento de pessoal; Realizar e acompanhar processos de admissões e demissões; Orientar os funcionários admitidos sobre assuntos relacionados ao ambiente de trabalho; Analisar os cargos de alterações, promoções, transferências, demissões e outros tipos de migração interna; Avaliar o desempenho dos colaboradores; Controlar cotas de deficientes e laudos médicos; Cadastrar e emitir ficha registro de novos admitidos; Executar outras atividades correlatas. **Analista de Departamento Pessoal:** Calcular, conferir e lançar valores na folha de pagamento; Calcular valores de fundo de garantia e INSS; Controlar a inclusão e exclusão de benefícios; Acompanhar as atualizações do banco de horas; Acompanhar as atualizações de apontamentos no dia a dia; Emitir relatórios do sistema, quando necessário; Emitir holerites, quando necessário; Conferir e transmitir a relação de pagamento e férias para o banco; Transmitir folha de pagamento ao banco; Conferir as rescisões, registros de empregados e férias; Emitir relatórios de horas extras para o faturamento; Controlar os valores de comissões dos contratos; Acompanhar a manutenção e esclarecer dúvidas sobre o sistema de ponto; Supervisionar as homologações; Orientar nas respostas dos formulários com dúvidas dos colaboradores; Acompanhar a conferência de cartas de erros operacionais; Efetuar convênios universitários; Executar outras atividades correlatas. **Analista de Licitação/Contratos:** Acompanhar a publicação de editais, Elaborar e formatar editais, Analisar e organizar os documentos, Elaborar recursos e impugnações, Criar e acompanhar os documentos de licitações, Controlar e atualizar o histórico de licitação mensal, Controlar e acompanhar a gestão de contratos públicos e privados de acordo com o fluxo, Elaborar minutas de consórcios, Realizar atividades solicitadas pela diretoria, Gerenciar as cláusulas contratuais de clientes e fornecedores quanto a sua obrigatoriedade evitando ocorrer prejuízos financeiros;.Executar outras atividades correlatas. **Analista Financeiro:** Planejar, organizar e controlar os fluxos de trabalhos; Elaborar o fluxo de Caixa da empresa; Controlar, diariamente, os compromissos financeiros da empresa; Controlar os pagamentos referentes a compromissos com cláusulas contratuais e pagamentos programados; Emitir relatórios com previsão de valores a pagar, em bases semanais e mensais, para efeitos de elaboração do Fluxo de Caixa; Calcular juros incidentes sobre títulos vencidos; Manter controle sobre os tributos retidos; Controlar a movimentação bancária diária; Controlar contratos formalizados junto à instituição de fornecedores; Controlar os pagamentos de IPTU e IPVA da empresa; Contatar fornecedores e bancos para solução de pendências relacionadas a pagamentos; Acompanhar e analisar o comportamento do mercado financeiro; Negociar despesas bancárias, e outros, buscando minimizar os custos dessas transações; Verificar a exatidão de toda a documentação relativa a pagamentos, conforme as normas e procedimentos estabelecidos; Desenvolver outros trabalhos no âmbito econômico-financeiro de interesse da empresa; Executar outras atividades correlatas. **Analista de Planejamento e Processos:** Realizar elaboração da escala mensal; Dimensionar pessoal, conforme necessidade; acompanhar a elaboração de soluções de escala para fluxos sazonais ou atípicos, treinamentos, faltas, atestados e desligamentos; Acompanhar o planejamento de férias dos colaboradores; Acompanhar as escalas para o sistema; Definir a atualizar a planilha de contratação, conforme necessidade; Executar outras atividades correlatas.

### PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO – ADVOGADO:

Representar a empresa em Juízo ou fora dele, nas ações em que esta for parte, acompanhando os processos, bem como, comparecendo em audiências; Prestar, quando solicitado, assessoramento jurídico à Diretoria e demais departamentos, emitir pareceres sobre assuntos solicitados, através de pesquisas de legislação, jurisprudências, doutrinas e instruções regulamentares; Estudar e redigir minutas de atos internos ou externos, bem como documentos contratuais de toda espécie, em conformidade com as normas legais; Elaborar minutas de informações a serem prestadas ao Judiciário em mandados de segurança requeridos contra a empresa na pessoa de seu Presidente, ou contra as demais autoridades integrantes de sua estrutura administrativa; Interpretar normas legais e administrativas diversas, para responder a consultas dos interessados bem como manifestar-se sobre questões de interesse que apresentem aspectos jurídicos específicos, orientando a elaboração de relatórios conclusivos; Assistir à empresa na negociação de contratos, convênios e acordos com outras entidades públicas ou privadas; Estudar os processos de aquisição, transferência ou alienação de bens, em que for interessada a empresa, examinando toda a documentação concernente à transação; Elaborar pareceres, informes técnicos e relatórios, realizando pesquisas, entrevistas, fazendo observações e sugerindo medidas para implantação, desenvolvimento e aperfeiçoamento de atividades em sua área de atuação; Participar das atividades de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal técnico e auxiliar, realizando-as em serviço ou ministrando aulas e palestras, a fim de contribuir para

o desenvolvimento qualitativo dos recursos humanos em sua área de atuação; Participar e acompanhar as reuniões quando convocado; executar outras atividades correlatas.

**PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO – CONTADOR:** Legalizar empresas, elaborar contrato social/estatuto e notificar encerramento junto aos órgãos competentes; administrar os tributos da empresa; registrar atos e fatos contábeis; controlar o ativo permanente; gerenciar custos; preparar obrigações acessórias, tais como: declarações acessórias ao fisco, órgãos competentes e contribuintes e administrar o registro dos livros nos órgãos apropriados; elaborar demonstrações contábeis; prestar consultoria e informações gerenciais; realizar auditoria interna e externa; atender solicitações de órgãos fiscalizadores e realizar perícia. Desenvolver e assinar balancetes, balanços e demonstrativos econômicos financeiros, Elaborar prestações de contas junto ao tribunal de contas, realizar o acompanhamento da legislação sobre contabilidade pública e matérias correlatas, Dirigir veículos leves, mediante autorização prévia, quando necessário ao exercício das demais atividades, Solicitar certidões negativas de débitos à órgãos federais e estaduais Executar outras atividades correlatas

**PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO – PSICÓLOGO:** Realizar avaliações psicológicas. Aplicar testes psicológicos, afim de avaliar a personalidade, e outros aspectos do colaborador, Emitir os respectivos laudos, Realizar entrevistas psicológicas. Ministras Treinamentos comportamentais. Atendimento psicológico. Atuar em atividades de processo seletivo interno, dinâmica de grupo e outros. Elaborar relatórios. Entrevista de desligamento. Realizar programas de desenvolvimento para lideranças na empresa. Executar atividades outras correlatas.

**PROFISSIONAL TECNOLÓGICO: Analista de Sistemas:** Realizar levantamentos sobre informações e dados; Analisar e avaliar a viabilidade para desenvolver os sistemas de informações; Automatizar processos e rotinas de trabalho nos departamentos da empresa; Pesquisar e avaliar sistemas disponíveis no mercado e sua aplicabilidade para a empresa; Acompanhar o levantamento de dados e das definições de métodos e recursos necessários para a implantação de sistemas, já existentes; Assegurar que os padrões operacionais e procedimentos de segurança estejam sendo seguidos; Acompanhar o desempenho dos sistemas já implantados na empresa; Aperfeiçoar os projetos de banco de dados; Elaborar e acompanhar os modelos de dados; Especificar, desenvolver, supervisionar e rever modelos de dados; Executar atividades outras correlatas. **Analista de Suporte:** Realizar atendimento às solicitações técnicas; Configurar e executar manutenção no servidor; Executar manutenção em máquinas e sistema da empresa, sempre que necessário; Esclarecer dúvidas de colaboradores sobre assuntos de informática; Configurar permissões de acesso; Monitorar espaço disponível, projetos de desenvolvimento, manutenção e acompanhar a segurança e estrutura de rede; Configurar Switches core e roteadores; Monitorar e configurar sistemas; Acompanhar o gerenciamento de logins e soluções de antivírus; Acompanhar as compras de produtos de informática, conforme necessidade; Enviar produtos para manutenção em outras empresas; Executar atividades outras correlatas. **Analista de Telecom:** Gerar diversos relatórios com informações de tráfego; Enviar relatórios de chamadas ao cliente; Analisar situações de desempenho, manutenção, acompanhamento e configuração de equipamentos; Analisar os relatórios de servidores e tarifação; Desenvolver atividades em campo operacional; Acompanhar e auxiliar no manuseio de novas ferramentas e atualizações; Acompanhar e configurar equipamentos de atendimento; Realizar atendimento às solicitações técnicas; Verificar backup nas centrais telefônicas; Acompanhar e verificar a funcionalidade de cada Ura; Criar grupos de atendimento em geral; Executar tarifação pendente; Acompanhar os servidores de gravação; Executar atividades outras correlatas.

**TÉCNICO - TÉCNICO DE SEGURANÇA NO TRABALHO:** Participar da elaboração e implementar política de saúde e segurança do trabalho; realizar diagnóstico da situação de Segurança e Saúde no Trabalho; identificar variáveis de controle de doenças, acidentes, qualidade de vida e meio ambiente. Desenvolver ações educativas na área de saúde e segurança do trabalho; participar da adoção de tecnologias e processos de trabalho; investigar, analisar acidentes de trabalho e recomendar medidas de prevenção e controle. Receber atestados e realizar o controle dos mesmos. Executar atividades outras correlatas.

## ANEXO II CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (verificar composição das provas no presente edital)

### NÍVEL DE ENSINO TÉCNICO – PROFISSIONALIZANTE

**Língua Portuguesa:** Fonema e Sílabas; Ortografia; Estrutura e Formação das Palavras; Classificação e Flexão das Palavras; Classes de Palavras: tudo sobre substantivo, adjetivo, preposição, conjunção, advérbio, verbo, pronome, numeral, interjeição e artigo; Acentuação; Concordância nominal; Concordância Verbal; Regência Nominal; Regência Verbal; Sinais de Pontuação; Uso da Crase; Colocação dos pronomes nas frases; Termos Essenciais da Oração (Sujeito e Predicado); Análise e Interpretação de Textos.

**Matemática:** Conjunto de números: naturais, inteiros, racionais, irracionais, reais, operações, expressões (cálculo), problemas, raiz quadrada; MDC e MMC – cálculo – problemas; Porcentagem; Juros Simples; Regras de três simples e composta; Sistema de medidas: comprimento, superfície, massa, capacidade, tempo, volume; Sistema Monetário Nacional (Real); Equações: 1º e 2º graus; Inequações do 1º grau; Expressões Algébricas; Fração Algébrica; Geometria Plana.

**Conhecimentos Gerais:** Cultura Geral (Nacional e Internacional); História e Geografia do Brasil; Atualidades Nacionais e Internacionais; Meio Ambiente; Cidadania; Direitos Sociais – Individuais e Coletivos; Ciências Físicas e Biológicas – Ciência Hoje. FONTES: Imprensa escrita, falada, televisiva e internet; Livros diversos sobre História, Geografia, Estudos Sociais e Meio Ambiente.

---

### NÍVEL DE ENSINO SUPERIOR 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; Meio Ambiente; Cidadania; Direitos Sociais – Individuais e Coletivos; Ciências Físicas e Biológicas – Ciência Hoje. FONTES: Imprensa escrita, falada, televisiva e internet; Livros diversos sobre História, Geografia, Estudos Sociais e Meio Ambiente.

---

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (em ordem alfabética)

**PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO: Administração Geral:** Conceito; o papel dos gerentes; Escolas e Teorias; Empresa e Ambiente; Administração Participativa. Orçamento Público: elaboração e execução; Princípios Orçamentários, tipos de orçamento, Créditos orçamentários e extraorçamentários; Receitas e Despesas públicas: conceito, classificações, estágios, restos a pagar, dívidas ativa e passiva; Gestão de pessoas: Conceito; Planejamento Estratégico de Gestão de Pessoas; Avaliação do Desempenho Humano; Treinamento; Desenvolvimento de Pessoas e de Organização; Higiene, Segurança e Qualidade de Vida; Avaliação da Função de Gestão de Pessoas. Conceitos sobre Gestão por Processos. Qualidade total. Ferramentas da qualidade. Técnicas de representação gráfica, fluxograma, organograma. Administração de Material e Patrimônio: Dimensionamento e Controle de Estoques; Armazenamento; Movimentação; Compras; Distribuição e Transporte. A ferramenta Balanced Scorecard. Administração de Produção: Conceito; Planejamento; Custos e Despesas, Classificações de Custos e de Despesas, Relação Custo-Volume-Lucro, Análise de Investimentos; Planejamento e Controle de Produção; Controle de Qualidade. Administração

Financeira: Conceito, Valor do Dinheiro no tempo; Orçamento de Capital; Custo de Capital; Estrutura de Capital; Financiamento de Capital de Giro; Demonstrativos Financeiros, Análises Vertical, Horizontal, Índices e Quocientes. **Contabilidade:** conceito, campo de aplicação, objeto, finalidades, usuários e princípios fundamentais de contabilidade; Controles contábeis básicos: controles patrimoniais, controles financeiros, documentos e livros contábeis; Demonstrações financeiras: Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado e Fluxo de Caixa; Contabilidade para tomada de decisões: indicadores econômicos, financeiros e de estrutura patrimonial. **Noções básicas de economia:** Análise macroeconômica. Inflação. Políticas monetária, fiscal, cambial e de rendas. Desenvolvimento econômico. Índices e indicadores amplos. Sistema financeiro nacional. Análise microeconômica. Oferta e procura. O processo de formação de preços. Teoria da produção. Administração financeira. Valor presente líquido e orçamento de capital. Teoria do risco e retorno. Avaliação de obrigações e ações. Estrutura de capital. Modelos e decisões de financiamento das organizações. Financiamento de longo prazo. Análise e avaliação da estrutura de capital. Planejamento e finanças no curto prazo. Forma para captação de recursos. Administração do caixa. Mercado financeiro: operações do Tesouro Nacional. Operações do Banco Central. Mercado Secundário. Mercado intermediário. Mercado bancário. Mercado de câmbio. Mercado de ações. Mercado de derivativos. **Noções de Secretariado Executivo:** Gerenciamento de documentos e informações para suprir necessidades informacionais da empresa: tomada de decisão, solução de problemas, aprendizagem organizacional; Processo de busca e uso da informação; Produção de documentos internos: estruturação dos dados; Repasse de informações a outras áreas da empresa: implicações quanto ao sigilo de certas informações. **Informática:** Processamento de texto: seleção e edição de textos; salvamento e abertura de arquivos; criação de novo documento; backup e auto-salvamento; formatação de parágrafos; tabulações; bordas e sombreamento; criação e manipulação de tabelas; inserção e configuração de cabeçalhos e rodapés; verificação ortográfica; utilização do dicionário de sinônimos; trabalhos com colunas, molduras e figuras em molduras. Planilha eletrônica: fórmulas básicas (soma, subtração, multiplicação divisão, percentual); funções básicas (somatório, média); criação e edição; configuração de página; impressão; elaboração de gráficos; Formatação de células; Classificação; Recursos de filtro; Auto filtro. Noções básicas de banco de dados (consultas, extração de relatórios).

**PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO – ADVOGADO: Teoria Geral do Estado:** Conceito de Estado; Sociedade; Elementos do Estado; Finalidade do Estado; Poder; Sufrágio; Democracia; Formas de Governos; Representação Política; Presidencialismo; Parlamentarismo; Estado Federal; **Direito Constitucional:** Constituição Federal de 1988; constitucionalismo; conceito, sentido e classificação das Constituições; Poder constituinte; eficácia e aplicabilidade das normas constitucionais; controle de constitucionalidade de atos normativos; remédios constitucionais. **Direito Civil:** Livro I – das Pessoas; Livro II – Dos Bens; Livro III – Dos Fatos Jurídicos; Parte Especial (Livro I – Do Direito das Obrigações); Parte Especial (Livro II – Do Direito de Empresa); Parte Especial (Livro III – Do Direito das Coisas). **Direito Penal:** Parte Geral (art. 1º ao 120); Parte Especial (Título II – Dos Crimes contra o Patrimônio); Parte Especial (Título IV – Dos Crimes contra a Organização do Trabalho); Parte Especial (Título VIII – Dos Crimes contra a Incolumidade Pública; Parte Especial (Título IX – Dos Crimes contra a Paz Pública; Parte Especial (Título X – Dos Crimes contra a Fé Pública; Parte Especial (Título XI – Dos Crimes contra a Administração Pública. **Processo Civil:** Livro I – Processo de Conhecimento; Livro II – Processo de Execução; Livro III – Processo Cautelar; Livro IV – Procedimentos Especiais. **Processo Penal:** Livro I – Do Procedimento em Geral; Livro II – Dos Processos em Espécie; Livro III – Das Nulidades e dos Recursos em Geral; Livro IV – Da Execução; Livro V – Das Relações Jurisdicionais com Autoridade Estrangeira; Livro VI – Disposições Gerais. **Direito Tributário** – Código Tributário Nacional (Livros Primeiro e Segundo). **Direito Administrativo:** Direito Administrativo e Administração Pública; Noções Gerais de Direito Administrativo; Princípios Administrativos Expressos e Reconhecidos; Poderes e Deveres da Administração Pública; Ato Administrativo; Contratos Administrativos; Licitação (Lei 8.666/93 e alterações posteriores); Pregão Presencial e Eletrônico; Serviços Públicos; Concessão e Permissão de Serviços Públicos; Administração Direta e Indireta; Responsabilidade Civil do Estado; Servidores Públicos; Intervenção do Estado da Propriedade; Desapropriação; Atuação do Estado no Domínio Econômico; Controle da Administração Pública; **Direito do Consumidor:** Código de Defesa do Consumidor. **Direito do Trabalho:** Direito do Trabalho. Princípios. Fontes. Aspectos Constitucionais. Interpretação e Aplicação. Renúncia e Transação. Direito do Trabalho na Administração Pública. Relação de Trabalho e Relação de Emprego. Empregador e Empregado. Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (direito material e processual do trabalho). Regime Celetista na Administração Pública. Regimes Jurídicos Funcionais. Regime Estatutário. Regime Trabalhista. Contrato temporário. Contrato de Trabalho. Noção. Caracterização. Modalidades. Efeitos. Poderes. Elementos Essenciais e Acidentais. Nulidades. Formação, Alteração, Suspensão e Interrupção do contrato de trabalho. Contratos com o Estado. Responsabilidade. Salário e Remuneração. Proteção. Equiparação. Desvio de Função. Extinção do Contrato de Trabalho. Causas. Modalidades. Efeitos. Justa causa. Estabilidade. Garantia do Emprego. FGTS. Aviso Prévio. Multas. Estabilidade e Proteção contra a Despedida Arbitrária ou sem Justa Causa. FGTS. Garantias provisórias de emprego. Terceirização. Responsabilidade na Terceirização. Duração do trabalho. Horário. Jornada. Horas Extras. Jornadas especiais. Intervalos. Regime de Compensação. Repouso Remunerados em Geral. Férias. Segurança e Medicina do Trabalho. Trabalho Insalubre e Periculoso. Ergonomia e Meio Ambiente de Trabalho. Normas Gerais e Especiais de Tutela do Trabalho. Proteção do Trabalho da Mulher. Proteção à Maternidade. Proteção do Trabalho do Menor. Responsabilidade Civil-Trabalhista. Acidente de Trabalho. Assédio. Indenização por Dano Material, Moral e Estético. Dano Coletivo. Prescrição e Decadência. Direito Coletivo do Trabalho. Conflitos Coletivos. Acordos e Convenções Coletivas. Arbitragem e Mediação. Organização Sindical. Princípios. Unicidade Sindical. Receitas Sindicais. Sindicalização dos Servidores Públicos. Direito de Greve. Greve do Servidor Público. Direito Processual do Trabalho. Princípios. Fontes. Interpretação e Aplicação. Organização da Justiça do Trabalho. Composição e Funcionamento. Comissões de Conciliação Prévia. Competência da Justiça do Trabalho. **Advocacia:** Estatuto do Advogado e Código de Ética e Disciplina; Regulamento Geral da OAB. **Legislação Geral:** Improbidade Administrativa, Ação Popular; Ação Civil Pública, Estatuto da Cidade; Mandado de Segurança, Recuperação de

Empresas, Estatuto da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso, *Habeas Corpus*, *Habeas Data*; Lei de Responsabilidade Fiscal; Interesses Difusos e Coletivos, Execução Fiscal; Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (Lei Complementar nº 123/2006).

**PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO – CONTADOR:** Patrimônio Público; Situação Líquida; Lançamento; Redito; Receitas; Despesas; Livros obrigatórios; Livros contábeis acessórios; Tributos; Participação do Município em Tributos Estaduais; Aziendas Públicas; Bens Públicos; Estágios da receita orçamentária; Lei 4.320 de 17/03/1964; Contabilidade Pública; Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 – (com alterações promovidas pelas Leis nº 8.883 de 08 de junho de 1994 e Nº 9.648 de 27 de maio de 1998) – Regulamenta o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências; Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000), Contabilidade Pública: origem, conceito, campo de aplicação e legislação; Lei nº 4.320/64; Plano de Contas: conceito, estrutura e critérios de classificação das contas, sistemas de contas; Orçamento: origem e conceito, orçamento-programa (conceitos básicos e legislação pertinente), princípios orçamentários, técnicas de elaboração orçamentária, plano plurianual de investimentos (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA), movimentação de créditos e mecanismos retificadores do orçamento; Receita e Despesa Pública: conceitos, classificação, estágios e legislação; Demonstrações Contábeis: balanço orçamentário, balanço patrimonial, demonstração das variações patrimoniais; Licitação: conceito, finalidades, modalidades, dispensa e inexigibilidade; Lei nº 7.357 de 02 de setembro de 1985 (Dispõe sobre o cheque e dá outras providências); Lei nº 6.404/76 – Dispõe sobre a sociedade por ações.

## PROFISSIONAL ADMINISTRATIVO – PSICÓLOGO

### Referências Bibliográficas:

- CHEMAMA, Roland; VANDERMERSCH, Bernard. **Dicionário de Psicanálise**. São Leopoldo: Unisinos, 2007.
- CORDIOLI, Aristides Volpato (org). **Psicoterapias: Abordagens Atuais**. Porto Alegre: Artmed, 1993.
- GUIMARÃES, Lílina Andolpho Magalhães; GRUBITS, Sonia (orgs.). **Série Saúde Mental e Trabalho – Volume 1**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Série Saúde Mental e Trabalho – Volume 2**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Série Saúde Mental e Trabalho – Volume 3**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- HOLMES, David S. **Psicologia dos Transtornos Mentais**. Porto Alegre: Artmed.
- KNOBEL, Elias. **Psicologia e Humanização: Assistência aos pacientes graves**. São Paulo: Atheneu, 2008.
- PEIXOTO, Clarice Ehlers, CLAVALROLLE, Françoise. **Envelhecimento, Políticas Sociais e novas tecnologias**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.
- RANGE, Bernard. **Psicoterapia Comportamental e Cognitiva de Transtornos Psiquiátricos**. Editorial Psy, 1998. Parte II: Itens 5, 6, 8, 10 e 14.
- SCHULTZ, Duane P.; SCHULTZ, Sydney Ellen. **História da Psicologia Moderna**, 9ª Ed. São Paulo: Thomson Pioneira, 2005.
- WERLANG, Blanca Susana Guevara; AMARAL, Anna Elisa de Villemor (orgs). **Atualizações em métodos projetivos para avaliação psicológica**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- Jornal PSI: Jornal de Psicologia nº 174**. disponível em: <http://www.crpsp.org.br/portal/comunicacao/jornalpsi.aspx>
- Jornal PSI: Jornal de Psicologia nº 175**. disponível em: <http://www.crpsp.org.br/portal/comunicacao/jornalpsi.aspx>
- Jornal PSI: Jornal de Psicologia nº 176**. disponível em: <http://www.crpsp.org.br/portal/comunicacao/jornalpsi.aspx>
- Jornal PSI: Jornal de Psicologia nº 177**. disponível em: <http://www.crpsp.org.br/portal/comunicacao/jornalpsi.aspx>
- <http://site.cfp.org.br/noticias/arquivo>
- <http://site.cfp.org.br/publicacoes/revista-psicologia-ciencia-e-profissao>: publicações a partir do ano 2008.

### Código de Ética do Psicólogo.

**PROFISSIONAL TECNOLÓGICO: Arquitetura de Computadores e Sistemas Operacionais:** Aritmética Computacional. Unidades básicas de um computador. Representação dos tipos de dados. Representação de instruções. Métodos de execução de programas. Entrada e saída de dados. **Estrutura de dados:** Definição e utilização. Vetor, matriz, listas, pilhas, filas, árvores: descrição e algoritmos de manipulação. Algoritmos básicos: busca maior e menor. Pesquisa sequencial e binária. Árvore binária de busca. Busca em cadeia de caracteres. Organização de arquivos: sequencial, sequencial-indexado, indexado, direto e invertido, métodos de acesso e pesquisa. **Linguagens de Programação:** Noções de Linguagens convencionais. Noções de Linguagem orientada a objeto, tais como: DELPHI, Visual Basic e Java. Noções de HTML, ASP, PHP e JAVA SCRIPT. **Análise de Sistemas:** Ciclos de vida e desenvolvimento dos Sistemas de Informação. **Engenharia de Software:** princípios da engenharia de software na solução de problemas de análise de sistemas. Metodologias de desenvolvimento. Ferramentas "CASE": conceitos, vantagens e desvantagens na utilização. **Projeto de Sistemas:** Conceitos e definições básicas, ferramentas do projeto estruturado, especificação estruturada, métodos para especificação de módulos, acoplamento, coesão, análise de transformação, análise de transição, packaging, implementação, otimização e administração do projeto estruturado. **Banco de Dados:** Fundamentos de banco de dados: Dado e informação, definição e classificações de banco de dados. Arquitetura ANSI/SP ARC para banco de dados, definição de sistema gerenciador e de informação apoiado em banco de dados. Modelo de dados: Fundamentos de modelos de dados, relacional e de entidade-relacionamento. Linguagem de definição e manipulação de banco de dados (query language). Controles operacionais de banco de dados: Controle de recuperação de falhas, de concorrência, de integridade e de segurança. Projeto conceitual e lógico de banco de dados. Normalização de dados. Projeto físico de banco de dados: Projeto e implementação de uma base de dados relacional, em ambiente cliente-servidor. Controle de Acesso, Tabela, SQL, Visão, Stored Procedure, Cursor, Trigger, Índice, Otimização de Consulta, Transação. **Rede de Computadores:** O modelo de referência OSI/ISO: Arquitetura

TCP/IP: Princípios. Protocolo. Arquitetura. Segurança em redes de computadores. Mecanismos de proteção de rede, tipos de ataques e conceitos básicos de criptografia. Definição, objetivos, componentes e topologia. LAN (Local Área Network): conceitos básicos, componentes e aplicações. WAN (Wide Área Network): conceitos básicos, aplicações e principais componentes. Protocolos de Comunicação: conceitos, serviços e principais protocolos. Modulação: conceitos, modulação em frequência, amplitude e fase. Modos de Transmissão de Dados: serial, paralela, síncrona e assíncrona.

**TÉCNICO - TÉCNICO DE SEGURANÇA NO TRABALHO:** Sistema de segurança do trabalho; Riscos e causas de acidentes; Prevenção de acidentes de trabalho; Fatores de riscos de acidentes; Normas e dispositivos de segurança; Fatores inseguros; Inspeção em postos de combate a incêndios, mangueiras, hidrantes, extintores e outros; Desenvolvimento da mentalidade prevencionista dos servidores; Instruções e orientação na elaboração e cartazes e avisos sobre prevenção de acidentes; Legislação; Principais causas e motivos de acidente do trabalho; Fatores que influenciam o triângulo do fogo; Tipos de extintores; CIPA - SIPAT; Mapeamento de risco; Tipos de Treinamentos.

---