

**CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE EMPREGO
EDITAL DE CONCURSO Nº 001/2014
REALIZAÇÃO: OBJETIVA CONCURSOS LTDA**

A Ask! Companhia Nacional de Call Center, sediada no Município de Londrina, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, TORNA PÚBLICO que realizará CONCURSO PÚBLICO, sob regime da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, para provimento de vagas, conforme tabela abaixo, com a execução técnico-administrativa da empresa **OBJETIVA CONCURSOS LTDA**, o qual reger-se-á pelas Instruções Especiais contidas neste Edital e pelas demais disposições legais vigentes.

A divulgação oficial do inteiro teor deste Edital e os demais editais, relativos às etapas deste Concurso Público será efetuada no Diário Oficial do Município de Londrina/PR. Também em caráter meramente informativo na internet, pelos sites www.objetivas.com.br e www.askcallcenter.com.br.

É obrigação do candidato e de sua exclusiva responsabilidade acompanhar todos os editais referentes ao andamento do presente Concurso Público, divulgados na Internet, nos endereços eletrônicos citados, obrigando-se a atender aos prazos e condições estipulados neste edital e nos que forem publicados durante o período de validade do Concurso.

CAPÍTULO I - DO EMPREGO E VAGAS

1.1. DAS VAGAS:

1.1.1. O concurso público destina-se ao provimento das vagas legais existentes, de acordo com a tabela de EMPREGO abaixo e ainda das que vierem a existir no prazo de validade do Concurso.

1.1.2. A habilitação no Concurso Público não assegura ao candidato a admissão imediata, mas apenas a expectativa de ser chamado segundo as vagas existentes, de acordo com as necessidades da Ask! Companhia Nacional de Call Center, respeitada a ordem de classificação.

1.1.3 – Tabela de EMPREGO:

Emprego	Vagas Legais	Escolaridade e/ou outros requisitos exigidos para o emprego	Carga Horária Semanal	Salário Base R\$	Valor de inscrição R\$
Agente de Telemarketing	30	Ensino Médio Completo.	36 horas semanais ou (6 horas diárias) em regime de escala de revezamento	724,00 ⁽¹⁾	15,00
Agente de Telemarketing Bilíngue	Cadastro de Reserva	Ensino Médio Completo - Conhecimento Avançado de Espanhol - fluência na língua (leitura, conversação e escrita)	36 horas semanais ou (6 horas diárias) em regime de escala de revezamento	1.170,00 ⁽²⁾	20,00

(1) Após o período de experiência para o cargo de Agente de Telemarketing, o salário será de **R\$ 769,00.**

(2) Após o período de experiência para o cargo de Agente de Telemarketing Bilíngue, o salário será de **R\$ 1.350,00.**

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 Art. 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. **São atribuições dos empregos**: 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.

CAPÍTULO II - DAS INSCRIÇÕES

2.1. A inscrição no Concurso Público implica, desde logo, o conhecimento e tácita aceitação pelo candidato, das condições estabelecidas neste Edital.

2.2. As inscrições serão somente **pela Internet**.

2.3. PERÍODO: 17/03/2014 a 02/04/2014.

2.4. DA INSCRIÇÃO PELA INTERNET (não presencial):

2.4.1. As inscrições via Internet poderão ser realizadas a partir das **9h** do dia **17 de março de 2014** até às **23h59min**, do dia **02 de abril de 2014**, pelo *site* www.objetivas.com.br ou www.askcallcenter.com.br

2.4.2. A OBJETIVA não se responsabiliza por solicitação de inscrição via Internet não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamentos de linha, ou outros fatores de ordem técnica que impossibilitem a transferência de dados.

2.4.3. Após o preenchimento do formulário eletrônico, o candidato deverá imprimir o documento para o pagamento da inscrição. Este será o seu registro provisório de inscrição.

2.4.4. O pagamento da inscrição deverá ser efetuado em qualquer agência bancária ou terminal de autoatendimento, até o dia **03 de abril de 2014**, com o boleto bancário impresso (**NÃO será aceito pagamento por meio de agendamento, banco postal, cheque, depósito ou transferência entre contas**).

2.4.5. A OBJETIVA, em nenhuma hipótese, processará qualquer registro de pagamento com data posterior ao dia **03 de abril de 2014**. As solicitações de inscrições realizadas com pagamento após esta data não serão acatadas.

2.4.6. O candidato terá sua inscrição homologada somente após o recebimento, pela empresa OBJETIVA CONCURSOS LTDA, através do banco, da confirmação do pagamento de sua inscrição, no valor estipulado neste Edital. Como todo o procedimento é realizado por via eletrônica, o candidato **NÃO** deve remeter à OBJETIVA cópia de sua documentação, sendo de sua exclusiva responsabilidade a informação dos dados no ato de inscrição, sob as penas da lei.

2.4.7. Os candidatos que fizerem sua inscrição, interessados nas vagas para pessoas com deficiência, deverão verificar Capítulo próprio neste Edital, para encaminhamento de documentos necessários.

2.4.8. Não haverá isenção, parcial ou total, do valor da taxa de inscrição.

2.5. São requisitos para ingresso no emprego, a serem apresentados 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;
- 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) 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;
- i) Cumprir as determinações deste Edital;
- j) 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.
- k) No ato da admissão, o candidato deverá apresentar certificado ou diploma de conclusão que comprove a escolaridade exigida para função;
- l) Certidão negativa de antecedentes criminais expedidas pelos Foros da Justiça Federal e Estadual dos locais de residência do candidato nos últimos 5 (cinco) anos;
- m) Candidatos com deficiência – verificar Capítulo próprio, neste Edital.

2.5.1. 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.

2.5.1.1. As pessoas convocadas que não comparecerem no prazo que lhes for estipulado no documento de convocação, serão excluídas do concurso Público, perdendo o direito à contratação e convocação posterior.

2.6. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A INSCRIÇÃO NO CONCURSO PÚBLICO:

2.6.1. Não serão aceitas inscrições: com falta de documentos, via postal, via fax, por *e-mail*, extemporâneas e/ou condicionais.

2.6.2. Antes de efetuar o pagamento da inscrição, o candidato deverá certificar-se de que possui todas as condições e pré-requisitos para inscrição. Não haverá devolução do valor da inscrição, salvo se for cancelada a realização do Concurso Público.

2.6.3. O candidato deverá 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.

2.6.4. Serão aceitos como documentos de identidade: Carteiras e/ou Cédulas de Identidade expedidas pelas Secretarias de Segurança Pública, pelas Forças Armadas, pelo Ministério das Relações Exteriores e pela Polícia Militar; Cédulas de Identidade fornecidas por Órgãos Públicos ou Conselhos de Classe que, por Lei Federal, são válidos como documento de identidade como, por exemplo, as Carteiras do CRA, CREA, OAB, CRC, CRM etc.; Certificado de Reservista; Passaporte; Carteira de Trabalho e Previdência Social, bem como Carteira Nacional de Habilitação (com fotografia na forma da Lei nº 9.503/97) e Cédula de Identidade para Estrangeiros. Caso o candidato tenha documento de Identidade aberto ou avariado ou com foto desatualizada, deverá portar outro documento (dentro dos acima citados).

2.6.4.1. O documento de identidade utilizado pelo candidato para a realização da inscrição deverá ser o mesmo também utilizado para ingresso no local de realização da prova.

2.6.5. Não serão aceitos como documentos de identidade: certidões de nascimento, títulos eleitorais, carteiras de motorista (modelo antigo), carteiras de estudante, carteiras funcionais, CPF, ou qualquer outro documento sem valor de identidade, bem como documentos ilegíveis ou não-identificáveis.

2.6.5.1. O candidato deverá estar ciente de que, caso não validado o documento de identificação, poderá não ter a prova corrigida e ser excluído do certame.

2.6.6. Para efetivar sua inscrição, é imprescindível que o candidato possua número de CPF – Cadastro de Pessoa Física, regularizado.

2.6.7. O candidato que não possuir CPF deverá solicitá-lo nos postos credenciados - Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Correios ou Receita Federal, em tempo de conseguir o registro e o respectivo número antes do término do período de inscrições.

2.6.8. As informações prestadas na ficha de inscrição (Internet), bem como o preenchimento dos requisitos exigidos serão de total responsabilidade do candidato.

2.7. DA HOMOLOGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES:

2.7.1. A partir de **18/04/2014** será divulgado edital de homologação das inscrições no endereço eletrônico www.objetivas.com.br, www.askcallcenter.com.br e **Diário Oficial do Município de Londrina**.

2.7.2. O candidato deverá acompanhar esse edital; bem como a relação de candidatos homologados para confirmar sua inscrição; caso sua inscrição não tenha sido homologada ou processada, o mesmo não poderá prestar provas, podendo impetrar pedido de recurso, conforme determinado neste Edital.

2.7.3. Se mantida a não homologação ou o não processamento, o candidato será eliminado do Concurso, não assistindo direito à devolução do valor da inscrição.

2.7.4. O candidato terá acesso ao edital de homologação, com a respectiva relação de inscritos, diretamente pelos sites www.askcallcenter.com.br e www.objetivas.com.br.

CAPÍTULO III - DAS DISPOSIÇÕES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

3.1. Às pessoas com deficiência é assegurado o direito de inscrição no presente Concurso, para o emprego cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadores, num percentual de 5% (cinco por cento) do total das vagas oferecidas para o emprego, de acordo com o art. 37, inciso VIII da Constituição Federal e Lei Federal nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 e alterações.

3.2. Ao inscrever-se nessa condição, o candidato deverá escolher o emprego a que concorre e marcar a opção "Pessoas com Deficiência", bem como **deverá encaminhar, via postal, até o 1º dia útil após o encerramento das inscrições**, para o endereço da OBJETIVA CONCURSOS LTDA - Rua Casemiro de Abreu, 347 - Bairro Rio Branco - CEP 90.420.001 - Porto Alegre/RS os seguintes documentos:

- a) **laudo médico (original ou cópia legível e autenticada), emitido há menos de um ano**, atestando a espécie e o grau de deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença - CID, bem como da provável causa da deficiência.
- b) **requerimento** solicitando vaga especial, constando: b1) o tipo de deficiência; b2) a necessidade de condição especial, prova especial e/ou tempo adicional, se for o caso (conforme modelo do Anexo III deste Edital). Os pedidos devem ser formalizados por escrito no próprio anexo e serão examinados para verificação das possibilidades operacionais de atendimento, obedecendo a critérios de viabilidade e de razoabilidade;
- c) **parecer original emitido por especialista da área de sua deficiência**, atestando a necessidade de tempo adicional, somente para o caso de pedido de **tempo adicional**, conforme Lei Federal nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 e alterações. Caso não seja apresentado o parecer, o candidato não terá deferida a sua solicitação.

3.3. Caso o candidato não encaminhe o laudo médico e o respectivo requerimento até o prazo determinado, não será considerado como pessoa com deficiência para concorrer às vagas reservadas, não tendo direito à vaga especial, seja qual for o motivo alegado, mesmo que tenha assinalado tal opção na Ficha de Inscrição.

3.4. Não serão considerados como deficiência os distúrbios de acuidade visual passíveis de correção simples do tipo miopia, astigmatismo, estrabismo e congêneres.

3.5. As solicitações de condições especiais, bem como de recursos especiais e tempo adicional serão atendidas obedecendo a critérios de viabilidade e de razoabilidade.

3.6. Os candidatos inscritos nessa condição participarão do concurso público em igualdade de condições com os demais candidatos, no que se refere às provas aplicadas, ao conteúdo das mesmas, à avaliação, aos critérios de aprovação, ao horário e local de aplicação das provas e à nota mínima exigida para todos os demais candidatos, resguardadas as condições especiais previstas na legislação própria.

3.7. Os candidatos aprovados no concurso público serão submetidos a exames médicos e complementares, que irão avaliar a sua condição física e mental.

3.8. Na falta de candidatos aprovados para as vagas reservadas, estas serão preenchidas pelos demais candidatos com estrita observância da ordem classificatória.

CAPÍTULO IV - DAS PROVAS

4.1. Para todos os empregos, o Concurso constará de **PROVA OBJETIVA**, de caráter eliminatório/classificatório, com questões objetivas, de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas, compatíveis com o nível de escolaridade, com a formação acadêmica exigida e com as atribuições do emprego.

4.2. Serão considerados aprovados em PRIMEIRA ETAPA e/ou HABILITADOS à etapa seguinte, os candidatos que obtiverem **50% (cinquenta por cento) ou mais na nota final da prova objetiva**.

4.3. **PROVA PRÁTICA:** Será realizada em segunda etapa, de caráter classificatório e eliminatório apenas para o emprego de **AGENTE DE TELEMARKETING BILÍNGUE**, conforme Capítulo VI, do presente Edital.

4.4. CONTEÚDOS E PONTUAÇÃO:

PROVA	DISCIPLINA	Nº Questões	Peso por questão	NOTA MÁXIMA
Agente de Telemarketing				
Objetiva	Língua Portuguesa	10	1,60	16,00
	Matemática	10	1,60	16,00
	Conhecimentos Gerais e Específicos	20	3,40	68,00
Agente de Telemarketing Bilíngue				
Objetiva	Língua Portuguesa	10	0,50	05,00
	Língua Espanhola	20	1,00	20,00
	Matemática	10	0,50	05,00
	Conhecimentos Gerais e Específicos	10	1,00	10,00
Prática				60,00

4.5. Os pontos por disciplina correspondem ao número de acertos multiplicado pelo peso de cada questão da mesma. A NOTA DA PROVA será o somatório dos pontos obtidos em cada disciplina.

4.6. A Prova Prática, conforme aplicada ao cargo, terá sua nota somada à nota obtida na Prova Objetiva, para composição da NOTA FINAL.

4.7. Não haverá prova fora do local designado, nem em datas e/ou horários diferentes. Não será admitido à prova, o candidato que se apresentar após o horário estabelecido para o início da mesma; em nenhuma hipótese haverá segunda chamada, seja qual for o motivo alegado.

4.8. O ingresso na sala de provas só será permitido ao candidato que apresentar o documento de identidade, desde que o documento permita com clareza sua identificação, conforme item 2.6.4.

4.9. Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar, no dia da realização da prova, os documentos originais, por motivo de perda, furto ou roubo, deverá apresentar documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido há, no máximo 60 (sessenta) dias, ocasião em que poderá ser submetido à identificação especial, compreendendo coleta de assinaturas e de impressão digital em formulário próprio.

4.10. O candidato deverá apresentar no dia da realização da prova o documento de inscrição (boleto bancário). A critério da organização do concurso este poderá ser dispensado, desde que comprovada a efetiva homologação da inscrição do candidato.

4.11. A identificação especial também poderá ser exigida do candidato, cujo documento de identificação apresente dúvidas relativas à fisionomia ou à assinatura do portador.

4.12. No local de provas não será permitido ao candidato usar óculos escuros e acessórios de chapelaria como: boné, chapéu, gorro, bem como cachecol ou manta e luvas e, ainda, entrar ou permanecer com armas ou quaisquer dispositivos eletrônicos, tais como: máquinas calculadoras, agendas eletrônicas ou similares, telefones celulares, *smartphones*, *tablets*, *ipod®*, gravadores, *pen drive*, mp3 ou similar, relógio ou qualquer receptor ou transmissor de dados e mensagens. Caso o candidato leve arma deverá depositá-la na Coordenação. Os demais pertences, inclusive aparelhos eletrônicos (desligados) deverão ser depositados na

sala de provas, em local indicado pelo fiscal, exceto no caso de telefone celular que deverá ser desligado e deverá ser depositado junto à mesa de fiscalização até o final das provas. O descumprimento desta determinação implicará na eliminação do candidato, caracterizando-se como tentativa de fraude.

4.13. A candidata lactante que necessitar amamentar durante a realização das provas poderá fazê-lo em sala reservada, desde que o requeira, observando os procedimentos constantes a seguir:

4.13.1. A candidata lactante deverá encaminhar sua solicitação, até o término das inscrições, via SEDEX ou Aviso de Recebimento (AR), para a OBJETIVA CONCURSOS LTDA., localizada na Rua Casemiro de Abreu, 347 – Bairro Rio Branco – CEP 90420-001 – PORTO ALEGRE/RS.

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

4.13.3. A criança deverá estar acompanhada, em ambiente reservado para este fim, de adulto responsável por sua guarda (familiar ou terceiro indicado pela candidata).

4.13.4. Nos horários previstos para amamentação, a candidata lactante poderá ausentar-se temporariamente da sala de prova, acompanhada de um (a) fiscal.

4.13.5. Na sala reservada para amamentação ficarão somente a candidata lactante, a criança e um (a) fiscal, sendo vedada a permanência de babás ou quaisquer outras pessoas que tenham grau de parentesco ou de amizade com a candidata.

4.14. Será excluído do Concurso Público o candidato que:

- a. tornar-se culpado por incorreção ou descortesia para com qualquer dos fiscais, executores e seus auxiliares ou autoridades presentes;
- b. for surpreendido, durante a realização da prova, em comunicação com outro candidato ou terceiros, bem como utilizando-se de livros, notas, impressos ou equipamentos não permitidos;
- c. afastar-se do recinto da prova sem o acompanhamento do fiscal;
- d. recusar-se a entregar o material das provas ao término do tempo destinado a sua realização.

4.15. Candidatos com deficiência – ver Capítulo próprio sobre solicitação de condição ou prova especial (caso necessário).

4.16. As solicitações de condições especiais, bem como de recursos especiais, serão atendidas obedecendo a critérios de viabilidade e de razoabilidade.

4.17. Os casos de alterações psicológicas ou fisiológicas (períodos menstruais, gravidez, contusões, luxações, etc.) que impossibilitem o candidato de submeter-se aos testes, ou de neles prosseguir ou que lhe diminuam a capacidade físico-orgânica, não serão considerados para fins de tratamento diferenciado ou nova prova.

4.18. A identificação correta do dia, local e horário da realização das provas, bem como seu comparecimento, é de responsabilidade exclusiva do candidato.

4.19. O candidato que deixar de comparecer a qualquer uma das provas determinadas, será considerado reprovado.

4.20. Os casos de alterações psicológicas ou fisiológicas (períodos menstruais, gravidez, contusões, luxações, etc.) que impossibilitem o candidato de submeter-se aos testes, ou de neles prosseguir ou que lhe diminuam a capacidade físico-orgânica, não serão considerados para fins de tratamento diferenciado ou nova prova.

4.21. Não será permitido ao candidato ingerir alimento de qualquer natureza durante a realização da prova, exceto para os casos de hipoglicemia ou outros problemas de saúde, desde que comprovados através de atestado médico, os quais serão examinados para verificação das possibilidades operacionais de atendimento, obedecendo a critérios de viabilidade e de razoabilidade.

4.22. Durante a realização das provas, o candidato só poderá manter consigo e, em lugar visível, os seguintes objetos: caneta esferográfica de tinta azul ou preta, de ponta grossa, lápis, borracha, documento de Identidade, e uma garrafa de água transparente – sem rótulo. A Empresa não se responsabiliza por quaisquer outros objetos, de valor ou não, trazidos pelo candidato. Os mesmos devem ser deixados em local indicado pelo fiscal dentro da sala de prova, ficando à vista do candidato e sob inteira responsabilidade do mesmo.

CAPÍTULO V - DA PROVA OBJETIVA

5.1. A prova objetiva será aplicada em **11/05/2014**, no Município de Londrina/PR, em local e horário a serem divulgados quando da homologação das inscrições a partir de **18/04/2014**.

5.1.1. Na Prova de Língua Portuguesa não serão exigidas as alterações introduzidas pelo Decreto Federal nº 6.583 de 29 de setembro de 2008 (Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa).

5.2. Fica reservado o direito de indicar nova data para a realização da prova, em caso de necessidade de alteração desta já publicada, mediante publicação de novo edital, com antecedência mínima de 8 (oito) dias da realização das mesmas.

5.3. A Objetiva Concursos Ltda. remeterá ao candidato comunicação complementar informando data, local e horário da prova, por meio do endereço eletrônico (*e-mail*) indicado pelo mesmo na ficha de inscrição. Não haverá encaminhamento de comunicação via postal.

5.3.1. A remessa da comunicação, via *e-mail*, não exime o candidato da responsabilidade de acompanhamento de todos os atos referentes a este concurso público, através de edital, bem como de obter as informações necessárias pelo *site* ou por telefone da empresa Objetiva Concursos Ltda.

5.4. Os programas e/ou referências bibliográficas são os constantes no ANEXO I do presente Edital.

5.5. O tempo de duração da prova será de até 4 horas, já incluídos o tempo para preenchimento do cartão de respostas.

5.6. Desde já, ficam os candidatos convocados a comparecerem com antecedência de 1 (uma) hora ao local da prova, munidos de caneta esferográfica azul ou preta ponta grossa.

5.7. Durante a prova, não será permitida comunicação entre candidatos, nem a utilização de máquina calculadora e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.

5.8. Para a segurança dos candidatos e a garantia da lisura dos Concursos Públicos, a OBJETIVA CONCURSOS poderá proceder, como forma de identificação, à coleta da impressão digital de todos ou de alguns os candidatos no dia de realização das provas, bem como usar detector de metais.

5.9. O caderno de questões é o espaço no qual o candidato poderá desenvolver todas as técnicas para chegar à resposta adequada, permitindo-se o rabisco e a rasura em qualquer folha, EXCETO no CARTÃO DE RESPOSTAS.

5.10. A correção das provas será feita por meio eletrônico - leitura ótica, sendo o CARTÃO DE RESPOSTAS o único documento válido e utilizado para esta correção. Este deve ser preenchido com bastante atenção. Ele não poderá ser substituído, tendo em vista sua codificação, sendo o candidato o único responsável pela entrega do mesmo devidamente **preenchido e assinado**. A não entrega do cartão de respostas implicará na automática eliminação do candidato do certame. **A falta de assinatura no cartão poderá também implicar na eliminação do candidato do certame.**

Tendo em vista o processo eletrônico de correção, não será utilizado processo de desidentificação.

5.10.1. O processo de correção eletrônica dos cartões de respostas é aberto aos candidatos interessados, que poderão acompanhar o ato público a ser realizado em data, local e horário a ser informado quando da realização da Prova Objetiva.

5.11. Será atribuída nota 0 (zero) à resposta que, no cartão de respostas estiver em desconformidade com as instruções, não estiver assinalada ou que contiver mais de uma alternativa assinalada, emenda, rasura ou alternativa marcada a lápis, ainda que legível.

5.12. Em nenhuma hipótese, será considerado para correção e respectiva pontuação o caderno de questões.

5.13. O candidato, ao terminar a prova objetiva, devolverá ao fiscal da sala, juntamente com o cartão de respostas, o caderno de questões, tendo em vista a obrigatoriedade de arquivo na Ask! Companhia Nacional de Call Center.

5.14. Será permitido aos candidatos copiar seu cartão de respostas, para conferência com o gabarito oficial.

5.15. Por razões de ordem técnica, de segurança e de direitos autorais não serão fornecidas cópias das provas a candidatos ou instituições de direito público ou privado, mesmo após o encerramento do Processo.

5.16. Os candidatos interessados poderão ter vista da prova padrão, sob fiscalização, no prazo dos recursos do gabarito ou em data a ser informada por Edital.

5.17. Ao final das provas, os três últimos candidatos deverão permanecer no recinto, a fim de acompanhar os fiscais até a coordenação para o lacre dos envelopes, sendo liberados quando concluído.

CAPÍTULO VI - DA PROVA PRÁTICA
Somente para o emprego de AGENTE DE TELEMARKETING BILÍNGUE

6.1. A Prova Prática destina-se a avaliar os conhecimentos práticos que os candidatos possuem no desempenho de atividades que são inerentes ao emprego pleiteado, constando de demonstração prática de sua habilitação na execução das atribuições do emprego.

6.2. A Prova Prática será aplicada em data, horário e local, informados em edital específico, posteriormente à prova objetiva.

6.3. Serão chamados a prestar a Prova Prática todos os candidatos aprovados na primeira etapa do concurso, em data a ser informada por edital.

6.4. A Prova Prática será composta por três etapas:

6.4.1. Entrevista:

6.4.1.1. A banca fará 10 perguntas relativas à habilidade do candidato em trocar informações básicas em um primeiro contato com seu interlocutor. As perguntas serão elaboradas em espanhol e devem ser respondidas no mesmo idioma. Será avaliada a capacidade do candidato em interagir com seu interlocutor, o entrevistador, ou seja, a capacidade em ouvir e, prontamente, responder, mantendo um diálogo claro e coerente, demonstrando compreensão oral básica da língua em questão.

6.4.2. Leitura de texto escrito em língua espanhola:

6.4.2.1. O texto será fornecido ao candidato 30 (trinta) minutos antes do início da prova oral. O texto deverá ser lido em voz alta para a banca avaliadora, que será composta por dois membros. O candidato poderá optar por fazer esta leitura em pé ou sentado. Na leitura do texto escrito será avaliada a capacidade do candidato em ler fluentemente, demonstrando domínio sobre pronúncia e entonação das palavras nas orações e, conseqüentemente, das orações nos períodos, respeitando aspectos morfossintáticos da língua, bem como pontuação.

6.4.3. Interpretação oral do texto:

6.4.3.1. Consiste em responder 3 (três) questionamentos feitos pela Banca, relativos ao texto lido. As perguntas serão manifestadas em espanhol e devem ser respondidas no mesmo idioma. Na interpretação oral será avaliada a capacidade do candidato em decodificar as perguntas realizadas pela Banca e automaticamente respondê-las de acordo com informações do texto, demonstrando plena compreensão e interpretação do mesmo, assim como conhecimento das estruturas sintáticas básicas da língua espanhola na formação destas respostas.

6.5. Da realização prova prática

6.5.1 Haverá um tempo máximo, igual para todos os participantes, para a realização de cada item/quesito da prova, que será fixado pela Comissão de Provas, considerando a dificuldade e demais aspectos necessários para o desempenho satisfatório dos testes, por parte dos candidatos.

6.5.2. Todos os candidatos deverão apresentar-se com trinta minutos de antecedência, portando cédula de identidade e documento de inscrição.

6.5.3. A realização da prova terá a duração máxima de 30 (trinta) minutos por candidato, cujo tempo será cronometrado pela banca avaliadora. A prova será realizada individualmente, seguindo rigorosa ordem de classificação. Os candidatos aguardarão a chamada em uma sala especialmente a eles designada. Os candidatos não poderão conversar entre si ou com os fiscais durante o tempo de permanência, tampouco será permitida a saída do local sem o acompanhamento de um fiscal.

6.5.4. Os candidatos serão conduzidos ao local de prova onde receberão as instruções para início dos procedimentos da prova oral.

6.5.5. A nota da prova prática será obtida pelos pesos atribuídos a cada etapa, observando o seguinte critério:

- Nota 1: **Entrevista Oral = 30 pontos;**

- Nota 2: **Interpretação Oral do Texto = 20 pontos;**

- Nota 3: **Leitura de texto escrito em língua espanhola = 10 pontos.**

6.5.6. O valor total da prova prática será de 60 (sessenta) pontos.

6.5.7 Será considerado aprovado na prova prática o candidato que obtiverem 50% (cinquenta) do valor total desta prova.

CAPÍTULO VII - DOS RECURSOS

7.1. Será admitido recurso quanto:

- Ao indeferimento/não processamento de inscrição;
- À formulação das questões, respectivos quesitos e gabarito das mesmas;
- Aos resultados das provas aplicadas no Concurso Público.

7.2. Todos os recursos, deverão ser interpostos em até 3 (três) dias úteis, a contar da divulgação por edital, de cada evento.

7.3. Os mesmos deverão ser **encaminhados, via SEDEX**, para o endereço da OBJETIVA CONCURSOS LTDA. - Rua Casemiro de Abreu, 347 - Bairro Rio Branco - CEP 90.420.001 - Porto Alegre/RS, no prazo marcado por Edital, postados até às 17 horas do último dia do prazo recursal, conforme modelo Anexo II deste Edital.

7.3.1. Os recursos referentes à Prova Prática, para o cargo de Agente de Telemarketing Bilingue, deverão ser **entregues na Sede da ASK**, sita à Rua Deputado Nilson Ribas, nº 120, Jardim Bancários, CEP 86062-090, Londrina/PR, no prazo marcado por edital, das 8h às 18h.

7.3.2. Todos os recursos deverão conter o que segue:

7.3.2.1. Capa (Requerimento de Recurso):

- Nome do Candidato;
- Emprego ao qual concorre;
- Número de Inscrição;
- Concurso de referência – Nome da Empresa;
- Tipo de Recurso.

7.3.2.2. Formulário de Recurso para cada questionamento:

- Circunstanciada exposição a respeito das questões ou pontos para as quais, em face às normas do certame, contidas no Edital, da natureza do emprego a ser provido ou do critério adotado, deveria ser atribuído maior grau ou número de pontos;
- Razões do pedido de revisão, bem como o total dos pontos pleiteados.

7.4. Os recursos que forem apresentados deverão obedecer rigorosamente os preceitos que seguem e serão dirigidos à Objetiva Concursos Ltda., empresa designada para realização do concurso.

7.5. Não se conhecerão os recursos que não contenham os dados acima e os fundamentos do pedido, inclusive os pedidos de simples revisão da prova ou nota.

7.6. Serão desconsiderados os recursos interpostos fora do prazo, enviados por via postal, fax ou meio eletrônico (e-mail) ou em desacordo com este Edital.

7.7. Em caso de haver questões que possam vir a ser anuladas por decisão da Comissão Executiva do Concurso, as mesmas serão consideradas como respondidas corretamente por todos os candidatos, independente de terem recorrido, quando serão computados os pontos respectivos, exceto para os que já receberam a pontuação.

7.8. Se houver alguma alteração de gabarito oficial, por força de impugnações, as provas serão corrigidas de acordo com a alteração.

7.9. Não caberá pedido de reconsideração ou de revisão de resultado de recurso.

CAPÍTULO VIII - DA APROVAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

8.1. A nota final, para efeito de classificação dos candidatos, será igual à soma das notas obtidas na prova objetiva e prova prática, conforme aplicada ao emprego.

8.2. A classificação final do Concurso será publicada por edital, apresentará apenas os candidatos aprovados, em ordem decrescente de pontos e será composta de 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, se houver aprovados.

8.3. Na hipótese de igualdade no total de pontos entre os aprovados, o desempate de notas processar-se-á com os seguintes critérios:

8.3.1. Havendo candidatos com idade igual ou superior a **60 (sessenta) anos**, em conformidade com o art. 27, parágrafo único, da Lei 10741/2003 - Estatuto do Idoso, será utilizado o critério da maior idade.

8.3.2. Para os casos previstos na Lei 11.689, de 9 de junho de 2008, será assegurada a preferência em igualdade de condições em concurso público, desde que jurados, devidamente comprovado.

8.3.3. Após a aplicação dos critérios acima, se ainda persistir o empate, o desempate ocorrerá, conforme segue:

8.3.3.1. Para o emprego de Agente de Telemarketing:

- a) obtiver maior nota em conhecimentos gerais e específicos;
- b) obtiver maior nota em língua portuguesa;
- c) obtiver maior nota em matemática.

8.3.3.2. Para o emprego de Agente de Telemarketing Bilíngue:

- a) obtiver maior nota na prova objetiva;
- a) obtiver maior nota em língua espanhola;
- b) obtiver maior nota em conhecimentos gerais e específicos;
- c) obtiver maior nota em língua portuguesa;

8.4. Persistindo o empate entre os candidatos, depois de aplicados os critérios acima, o desempate se dará através do sistema de sorteio pela Loteria Federal, conforme segue:

8.4.1. Os candidatos empatados serão ordenados de acordo com seu número de inscrição, de forma crescente ou decrescente, conforme o resultado do primeiro prêmio da extração da loteria federal imediatamente anterior ao dia da efetiva realização da prova objetiva, segundo os critérios a seguir:

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

CAPÍTULO IX - DO PROVIMENTO DO EMPREGO

9.1. A convocação para admissão dos candidatos habilitados obedecerá rigorosamente à ordem de classificação, não gerando o fato de aprovação, direito à contratação. Apesar das vagas existentes, os aprovados serão chamados conforme as necessidades da Ask! Companhia Nacional de Call Center.

9.2. O candidato aprovado obriga-se a manter atualizado seu telefone e endereço junto a Ask! Companhia Nacional de Call Center.

9.3. Anteriormente à contratação, havendo vagas, a convocação não será realizada pessoalmente, os candidatos aprovados e classificados no Concurso Público serão convocados por edital específico, publicado pela Ask! Companhia Nacional de Call Center, através do Diário Oficial do Município de Londrina/PR e do endereço eletrônico www.askcallcenter.com.br.

9.4. O Concurso terá validade por 02 (dois) anos, contados a partir da homologação final dos resultados, podendo haver prorrogação por igual período, a critério da Ask! Companhia Nacional de Call Center.

9.5. Ficam advertidos os candidatos de que, no caso de contratação, a admissão no emprego só lhes será deferida no caso de exibirem:

- a) a documentação comprobatória das condições previstas no Capítulo II - item 2.5 deste Edital;
- b) 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;
- c) declaração de acumulação de emprego, cargo ou função pública quando for o caso, ou negativa de acumulação, para fins do disposto no Artigo 37, incisos XVI e XVII, da Constituição Federal.

9.6. 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.

9.7. 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.

CAPÍTULO X - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. A inexatidão das informações, falta e/ou irregularidades de documentos, ainda que verificadas posteriormente, eliminarão o candidato do Concurso, anulando-se todos os atos decorrentes da inscrição.

10.2. Os casos omissos serão resolvidos pela Ask! Companhia Nacional de Call Center, em conjunto com a Objetiva Concursos Ltda.

10.3 Não serão fornecidos atestados, certificados ou certidões relativos à classificação ou notas de candidatos, valendo para tal fim os resultados publicados nos editais.

10.4 Faz parte do presente Edital:

- Anexo I - Conteúdos Programáticos e/ou Referências Bibliográficas;
- Anexo II - Modelo de Formulário de Recurso;
- Anexo III - Modelo de Requerimento – Pessoas com Deficiência.

Londrina/PR, 17 de março de 2014.

WILLIS JOSÉ RODRIGUES
Diretor Presidente

Registre-se e publique-se

ANEXO I

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS E/OU REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

OBS.: Em todas as provas, quando da citação de legislação, devem ser consideradas as alterações da legislação publicadas até a data do início das inscrições.

LÍNGUA ESPANHOLA – Apenas para o emprego de AGENTE DE TELEMARKETING BILÍNGUE

Conteúdos:

1) Análisis y entendimiento del texto. 2) Vocabulario. 3) Contenidos gramaticales: alfabeto, consonantes, vocales, diptongo, triptongo, artículo, contracciones, reglas del uso del artículo, usos del LO, sustantivos, adjetivos, formación del plural, género, posesivos, demostrativos, numerales, apócope, reglas de eufonía, acentuación, indefinidos, pronombres personales, relativos, interrogativos, grados del adjetivo, heterogénicas, heterosemánticas, heterotónicas, concordancia, conjunciones, interjecciones, adverbio, modos adverbiales, empleo de muy-mucho, preposición, uso del “donde”, las conjugaciones, modo y tiempos verbales, voces verbales, verbos auxiliares, verbos regulares, irregulares, irregularidad propia, irregularidades especiales, formación de los tiempos derivados, verbos defectivos y verbos reflexivos.

LÍNGUA PORTUGUESA

Conteúdos:

1) Compreensão e interpretação de textos: ideia central e intenção comunicativa; estruturação e articulação do texto; significado contextual de palavras e expressões; pressuposições e inferências; emprego de nexos e outros recursos coesivos. 2) Ortografia. 3) Acentuação gráfica. 4) Classes de palavras. 5) Estrutura e formação de palavras. 6) Semântica. 7) Colocação pronominal. 8) Flexão nominal e verbal. 9) Emprego de tempos e modos verbais. 10) Vozes do verbo. 11) Termos da oração. 12) Coordenação e subordinação: emprego das conjunções, locuções conjuntivas e dos pronomes relativos. 13) Concordância nominal e verbal. 14) Regência nominal e verbal. 15) Ocorrência de crase. 16) Pontuação. 17) Figuras de linguagem. 18) Vícios de linguagem.

MATEMÁTICA

Conteúdos:

1) Conjuntos Numéricos: Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais, Reais – propriedades, operações, representação geométrica. 2) Equações e inequações: 1º grau e 2º grau 2) Sequências numéricas: progressão aritmética (PA) e progressão geométrica (PG). 3) Matemática Financeira: juros simples e compostos, descontos, taxas proporcionais; razão e proporção, regra de três, porcentagem, taxas de acréscimo e decréscimos, taxa de lucro ou margem sobre o preço de custo e sobre o preço de venda. 4) Sistemas lineares. 5) Estatística. 6) Raciocínio lógico. 7) Aplicação dos conteúdos acima listados em situações cotidianas.

CONHECIMENTOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Conteúdo 1 - Conhecimentos Gerais:

1) Cultura Geral (Nacional e Internacional). 2) História e Geografia do Brasil. 3) Atualidades Nacionais e Internacionais. 4) Noções gerais sobre temas da vida econômica, política e cultural do Paraná, do Brasil e do Mundo. 5) O debate sobre as políticas públicas para o meio ambiente, saúde, educação, trabalho, segurança, assistência social e juventude. 6) Ética e Cidadania. Aspectos relevantes das relações entre os Estados e Povos; 7) Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069/90).

Conteúdo 2 – Conhecimentos Específicos:

1) Introdução: Telemarketing: Definição; O Telemarketing sua crescente importância no mundo atual; As principais vantagens do Telemarketing; O papel do Operador de Telemarketing. 2) Tipos de Telemarketing: Telemarketing Ativo; Telemarketing Receptivo. 3) Vocabulário e comportamento: Comportamento; Marketing Pessoal; Postura; Relação Interpessoal e Trabalho em Equipe; Cuidados que o emissor deve ter. 4) O Operador de Telemarketing: Como lidar com problemas; Como lidar com pessoas difíceis. 5) 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. 6) Código de Defesa do Consumidor. 7) O “Script”: Sua importância; Roteiros; Montando um roteiro. 8) Informática: Informática em Geral: conceitos; Periféricos de um Computador; Hardware; Software; Utilização e configurações básicas dos Sistemas Operacionais Windows XP e Windows Seven; Instalação, configuração e utilização: Word 2003 e versões posteriores, Excel 2003 e versões posteriores e PowerPoint 2003 e versões posteriores; Recursos Básicos e utilização do Adobe Reader 8 e versões posteriores; Configuração e utilização de Impressoras; Noções básicas de Internet (Internet Explorer 8 e versões posteriores, Google Chrome 21 e versões posteriores e Mozilla Firefox 14 e versões posteriores); Utilização de Correio Eletrônico – Outlook e interface webmail; Noções de segurança para Internet.

**ANEXO II - CONCURSO PÚBLICO
REQUERIMENTO DE RECURSO - CAPA**

CONCURSO PÚBLICO (nome do órgão e cidade): _____

NOME: _____

EMPREGO: _____

Nº de INSCRIÇÃO: _____

TIPO DE RECURSO - (Assinale o tipo de Recurso)

<input type="checkbox"/>	CONTRA INDEFERIMENTO DE INSCRIÇÃO	Ref. Prova objetiva
<input type="checkbox"/>	CONTRA GABARITO DA PROVA OBJETIVA	Nº da questão: _____
<input type="checkbox"/>	CONTRA RESULTADO PROVA OBJETIVA	Gabarito Preliminar/Oficial: ____
<input type="checkbox"/>	CONTRA RESULTADO DA PROVA PRÁTICA*	Resposta Candidato: ____

INSTRUÇÕES:

Encaminhar, **via SEDEX**, para OBJETIVA CONCURSOS LTDA., sita à Rua Casemiro de Abreu, 347 - Bairro Rio Branco - CEP 90.420.001 - Porto Alegre/RS, no prazo marcado por Edital, postados até às 17 horas do último dia do prazo recursal.

*Os recursos referentes à Prova Prática, para o cargo de Agente de Telemarketing Bilíngue, deverão ser **entregues na Sede da ASK**, sita à Rua Deputado Nilson Ribas, nº 120, Jardim Bancários, CEP 86062-090, Londrina/PR, no prazo marcado por edital, das 8h às 18h.

Cada recurso conterá: uma Capa;
um Formulário para cada questionamento.

Datilografar, digitar ou escrever em letra de forma (clara e legível), de acordo com as especificações estabelecidas no Edital;

Identificar-se apenas na Capa do Recurso;

Apresentar fundamentação lógica e consistente.

Reproduzir a quantidade necessária. Preencher em letra de forma ou digitar e entregar este formulário em 02 (duas) vias.

Data: ____/____/____

Assinatura do candidato

Assinatura do Responsável p/ recebimento

ANEXO III
REQUERIMENTO – PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Concurso Público: _____ Empresa: _____

Nome do candidato: _____

Nº da inscrição: _____ Emprego: _____

Vem **REQUERER** vaga especial como **PESSOA COM DEFICIÊNCIA**, apresentou LAUDO MÉDICO com CID (colocar os dados abaixo, com base no laudo):

Tipo de deficiência de que é portador: _____

Código correspondente da Classificação Internacional de Doença – CID: _____

Nome do Médico Responsável pelo laudo: _____

(OBS: Não serão considerados como deficiência os distúrbios de acuidade visual passíveis de correção simples do tipo miopia, astigmatismo, estrabismo e congêneres)

Dados especiais para aplicação das PROVAS: (marcar com X no local caso necessite de Prova Especial ou não. Em caso positivo, discriminar o tipo de prova necessário)

NÃO NECESSITA DE PROVA ESPECIAL e/ou TEMPO ADICIONAL e/ou TRATAMENTO ESPECIAL

NECESSITA DE PROVA ESPECIAL e/ou TEMPO ADICIONAL e/ou TRATAMENTO ESPECIAL
(Discriminar abaixo qual o tipo de prova necessário e/ou tratamento especial)

É obrigatória a apresentação de LAUDO MÉDICO com CID. No caso de pedido de tempo adicional, é obrigatório PARECER justificando sua necessidade junto a esse requerimento.

(Datar e assinar)

Assinatura