

**CHAMADA PÚBLICA/PROEX Nº 03/2017
SELEÇÃO SIMPLIFICADA DE MONITORES
Curso “Qualidade no Atendimento ao Público”,**

Proponente: Vera Lúcia Ferreira Mendes dos Santos

**Pró-Reitoria de Extensão
Departamento de Relações Comunitárias**

Fevereiro - 2017

CHAMADA PÚBLICA Nº 03/2017/PROEX
SELEÇÃO SIMPLIFICADA
CURSO “QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO”
(Processo: 23278.003506/2017-72)

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA), por meio da Pró-Reitoria de Extensão (PROEX), torna público o Processo Seletivo Simplificado, visando à Seleção de Instrutores/Monitores para ministrarem as disciplinas do Curso treinamento e aperfeiçoamento pessoal em “Qualidade no Atendimento ao Público”, destinado exclusivamente aos policiais militares que desempenham atividades de atendimento junto à sociedade.

A Pró-Reitoria de Extensão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia no uso de suas atribuições, torna público o processo seletivo simplificado, para selecionar monitores para ministrarem o Curso de Qualidade no Atendimento ao Público, destinado aos policiais militares que desempenham atividades de atendimento ao público interne e externo, nas dependências do Quartel do Comando Geral, Praça Azpicuelta Navarro, s/nº - Largo dos Aflitos – Campo Grande-Centro, Cep. nº 40.060-030 - Salvador Bahia.

1 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia - IFBA tem como uma das suas funções sociais, formar cidadãos em todos os níveis e modalidades de ensino que oferta, fundamentado nos valores humanos da igualdade, solidariedade, ética, competência, atuação solidária no mundo do trabalho e gestão do seu conhecimento, sobretudo nas áreas da sua atuação profissional.

O IFBA, por meio da Pró-Reitoria de Extensão, oferece o Curso treinamento e aperfeiçoamento pessoal em “Qualidade no Atendimento ao Público”, voltado exclusivamente para os policiais militares da Polícia Militar do Estado da Bahia, que atuam diretamente com atendimento ao público interno e externo e tem como objetivo qualificar e propiciar aos participantes o desenvolvimento de competências e habilidades profissionais para refletir criticamente sobre as ações e procedimentos de atendimento ao público, com vistas a planejar e realizar o trabalho de tal forma para garantir a satisfação dos usuários pelos serviços que serão prestados e, sobretudo, compreender os diferentes tipos e estilos de públicos, com vistas ao cumprimento da missão da PMBA, bem como a conscientização da importância de sua atuação junto à sociedade.

O Curso em comento visa ainda, atualizar e capacitar os policiais militares que exercem serviços externos bem como para aqueles que atuam internamente nas corporações, observando-se a dinâmica do atendimento dentro de uma política de satisfação do cliente. Abordará ainda o desenvolvimento das habilidades de projeção de voz dos atendentes, empatia, a manutenção e gerenciamento das relações entre o público e as organizações.

2- DAS INSCRIÇÕES E SELEÇÃO

2.1 As inscrições dos candidatos à bolsa de monitoria serão gratuitas;

2.2 O processo seletivo destina-se à seleção de dois profissionais de Nível Superior, e/ou alunos de Pós Graduação nas áreas específicas e distintas, com conhecimentos e técnicas na área de **Letras Vernáculas e/ou Língua Portuguesa** e na área de **Administração, Sociologia, Psicologia ou Direito**, para ministrarem disciplinas e conteúdos respectivos, conforme discriminados no quadro a seguir:

Perfil Profissional / Áreas de atuação:

PERFIL PROFISSIONAL	ÁREAS DE ATUAÇÃO
<p>Disciplina: <u>Língua Portuguesa / Português:</u> Graduados em Letras Vernáculas / Língua Portuguesa (graduandos de Pós-Graduação na disciplina elencada)</p>	<p>Boas práticas de compreensão da linguagem e uso devido da norma culta da língua; textos e documentação desenvolvidos nas organizações; a comunicação como diferencial no atendimento das organizações; compreensão e praticidade no uso da linguagem nas organizações;</p>
<p>Disciplina: <u>Qualidade no Atendimento ao Público:</u> Graduados em Administração, Sociologia, Psicologia ou Direito com experiência e atuação na área de cursos comportamentais (e/ou Pós Graduandos com experiência nas áreas correlacionadas)</p>	<p>A comunicação interpessoal nas organizações; formas e práticas de preparação para um atendimento eficaz, elaboração de autodiagnóstico para identificação de pontos de melhoria na qualidade do atendimento; fatores que influenciam na interação e comunicação; falhas e soluções para uma boa convivência e perfis de clientes e abordagem adequada a cada tipo de perfil de cliente; desenvolvendo habilidades para percepção na comunicação; lidando com objeções e dirimindo conflitos para melhor atendimento às necessidades do público assistido; queixas e reclamações – como solucionar? perfil psicológico do cliente; técnicas de negociação e formas de melhorar o relacionamento com o público; ética e cidadania; gestão e excelência na qualidade e atendimento ao cliente e como entender o cliente com vistas a resultados eficazes; falhas e soluções para uma boa comunicação dentre outros assuntos correlatos.</p>

2.3 As inscrições serão efetuadas conforme segue:

- a) Currículo (Plataforma Lattes) (link) ou Curriculum Vitae atualizados;
- b) Carteira de Identidade;
- c) CPF;
- d) Título de Eleitor com comprovante de votação na última eleição, (ou observação de não obrigatoriedade, ou certidão de quitação eleitoral);
- e) Comprovante do curso de graduação e/ou pós-graduação;
- f) Comprovante de experiência na área pretendida;
- g) Ficha de inscrição devidamente preenchida e assinada, encaminhada em formato PDF (**ANEXO I**);

2.4 Os documentos referidos acima devem ser encaminhados exclusivamente para o email: cursoatendimento.rei@ifba.edu.br postados até o dia **05/042017**, às 23h59min. O assunto do email deve fazer referência a: Chamada Pública03/2017/PROEX/IFBA. A Pró-Reitoria de Extensão não se responsabiliza por inscrições com documentação incompleta, por falhas na internet ou por e-mails encaminhados após o prazo fixado neste Edital;

2.5 Os candidatos dentro das exigências desta chamada pública, receberão e-mail confirmando a inscrição e serão informados sobre o local, a data e o horário de comparecimento para a entrevista/seleção;

2.6 Após o recebimento de todas as inscrições será formada uma comissão para avaliação das candidaturas, por parte da Pró-Reitoria de Extensão.

2.7– Critérios da Seleção

A presente seleção será realizada com base nas informações prestadas na ficha de inscrição, na documentação comprobatória e nos critérios definidos nesta chamada pública, observando-se:

- 1 Análise curricular – até 2,0(dois) pontos;
- 2 Formação compatível e/ou experiência profissional comprovada – até 5,0 (cinco) pontos;
- 3 Entrevista - até 3,0 (três) pontos.

2.8 A pontuação obtida será o somatório das notas, obtidas na avaliação do currículo, histórico escolar e entrevista, destacando-se:

- a) Na entrevista, será verificada *avaliação do conhecimento teórico-prático*: objetividade; comunicação; capacidade para ministrar a disciplina, interesse e desenvoltura do candidato, dentre outros;

2.9 Para a seleção dos candidatos, em qualquer instância será condição obrigatória a observância dos princípios e diretrizes da Educação Profissional, Científica e Tecnológica e atendimento ao disposto neste instrumento;

2.10 Serão considerados classificados, os candidatos que obtiverem pontuação mínima de 7,0(sete) pontos, na escala de 0(zero) a 10(dez). A classificação dar-se-á na ordem das pontuações apuradas. Em caso de empate será considerada, para desempate, os critérios: maior tempo de experiência como docente de cursos técnicos ou de qualificação, tempo de experiência na área de atuação, maior nota na entrevista e candidato com maior idade, respectivamente;

2.11 Os candidatos classificados para ocupar a vaga (uma vaga na área de português e uma vaga na disciplina atendimento ao cliente (teórica-prática) serão devidamente informados por email e convocados para elaborarem o Plano de Trabalho, conforme disposto no formulário “Proposta de Curso para a Atividade de Extensão” (**ANEXO II**) deste Edital e apresentarão à Pró-Reitoria de Extensão – PROEX, na Reitoria do IFBA, os documentos originais constantes no item 2.3 - alíneas b, c, d, e, f, g, em formato impresso, para a devida autenticação, no endereço: Av. Araújo Pinho, nº 39 – Canela Salvador-Bahia;

2.12 A seleção dos candidatos será realizada na Reitoria do IFBA – Pró-Reitoria de Extensão – Av. Araújo Pinho, nº 39 – Bairro Canela – Salvador-Bahia.

3 – METODOLOGIA E CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO CURSO:

3.1 A Metodologia do Curso engloba exposições dialogantes, dinâmicas práticas e análise de situações reais de trabalho.

- a) aulas teórico-práticas(dirimindo dúvidas dos alunos participantes do curso);
- b) aulas expositivas dialogadas;
- c) leituras orientadas;
- d) palestras (a partir do material dirigido aos objetivos do curso);
- e) recursos audiovisuais

3.2 Conteúdo Programático:

1. Boas práticas de compreensão da linguagem e uso devido da língua culta;
2. Contexto e afinidade com a língua portuguesa;
3. Textos e documentação desenvolvidos nas organizações;
4. Compreensão e praticidade no uso da linguagem nas organizações;
5. A comunicação como diferencial para o atendimento nas organizações;
6. A importância de saber atender e entender o cliente, visando a resultados eficazes;
7. Compreensão das formas práticas de preparação para um atendimento eficaz ao cliente;
8. A comunicação interpessoal nas organizações;
9. Elaboração de um autodiagnóstico para identificação de pontos a melhorar na qualidade de atendimento;
10. Formas e práticas de preparação para um atendimento eficaz;
11. Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão;
12. Ética nos relacionamentos;
13. Fatores que influenciam na interação e comunicação;
14. Queixas e reclamações, como solucionar?
15. Perfil psicológico do cliente (público) e a abordagem adequada a cada tipo;
16. Falhas na comunicação que permeiam o bom atendimento ao público assistido
17. Desenvolvendo habilidades (percepção e comunicação, lidando com objeções e dirimindo conflitos, para melhor entender e atender as necessidades do público assistido);
18. Gestão e excelência na qualidade e bom atendimento ao cliente

3.3 Carga horária x remuneração

- a) Carga Horária do Curso: 100 (cem) horas/aulas distribuídas e distintas entre as disciplinas;
- b) De acordo com o período do curso, serão formadas 5(cinco) turmas distintas com distribuição de cargas horárias específicas para a disciplina de português e a disciplina referente ao atendimento ao público, com aulas teóricas-práticas;
- c) As turmas serão distribuídas conjuntamente com os supervisores militares, visando atender razões operacionais do Comando da Polícia Militar;
- d) O valor das bolsas obedecerá aos parâmetros de distribuição da carga horária de dedicação semanal dos docentes envolvidos, conforme valores: R\$50,00(cinquenta reais) por hora/aula (60 minutos/aula);
- e) As turmas/aulas serão realizadas nas dependências da Polícia Militar da Bahia, em local a ser definido pela corporação;
- f) As aulas serão distribuídas, de acordo com a tabela discriminada abaixo:

Disciplinas	1ª turma	2ª turma	3ª turma	4ª turma	5ª turma
Português (T = 20h)	24/04	03/05	11/05	19/05	29/05
Atendimento ao Cliente (T = 80h)	25 a 28/04	04, 05, 08 09/05	12, 15, 16 e 17/05	22 a 25/05	30, 31/05 e 01, 02/06
Direitos Humanos *	02/05	10/05	18/05	26/05	05/06

- g) Serão computadas 20(vinte) horas (total) de carga horária para a disciplina de língua portuguesa;
- h) Serão computadas 80(oitenta) horas (total) de carga horária para a disciplina de técnicas de atendimento ao público;
- i) Serão remunerados os profissionais das disciplinas constantes nas alíneas “g” e “h”;

j) A disciplina Direitos Humanos **não será** objeto de seleção nesse certame.

4 – DAS OBRIGAÇÕES DO MONITOR

- a) Elaborar o Plano de atividades didáticas de curso antes do início de suas atividades;
- b) Cumprir as atividades com dedicação às horas especificadas a cada disciplina em horário acordado previamente com a supervisão e/ou coordenação do curso;
- c) Zelar pela conservação dos equipamentos e materiais pertencentes ao local de ensino e pelo fiel cumprimento das ações aprovadas;
- d) Apresentar comprovante bancário de conta corrente, demonstrando que a conta está ativa e constando o nome do banco, agência e número da conta. A conta não pode ser “poupança” nem conta conjunta ou de terceiros;
- e) Assinar a frequência diária das aulas ministradas;
- f) Apresentar relatório final das ações desenvolvidas (**ANEXO III**).

5 - DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS

5.1 O candidato poderá interpor recurso no prazo de 48h (quarenta e oito horas) a contar da divulgação do resultado, conforme disposto no Cronograma - **item 6** desta chamada pública;

5.2 O recurso deverá ser digitado, no formato ofício (modelo anexo), assinado e encaminhado em PDF, para o email cursoatendimento.rei@ifba.edu.br e sua exposição de motivos deverá caber em uma lauda, com cabeçalho onde conste o título do Curso e o nome da Instituição em que cursa a Licenciatura. O assunto do email deve fazer referência a: **recurso/candidato Chamada Pública Nº 03/2017 PROEX/IFBA;**

5.3 A apreciação dos recursos, será realizada pela comissão avaliadora dos candidatos;

5.4 A PROEX publicará lista dos candidatos inscritos, bem como o resultado dos recursos interpostos e lista definitiva dos candidatos aprovados como monitores e homologados, no site www.portal.ifba.edu.br e/ou publicação interna do IFBA (intraifba).

6 – DO CRONOGRAMA

ETAPAS	DATA/PERÍODO
Publicação do Edital	27/03/2017
Inscrições dos candidatos	28/03 a 05/04/2017
Publicação da lista dos candidatos inscritos (site-IFBA / Intraifba)	06/04/2017
Seleção dos candidatos inscritos (Reitoria-Canela)	10/04/2017
Publicação do resultado parcial	12/04/2017
Interposição de recursos	13 e 17/04/2017
Julgamento dos recursos	18/04/2017
Homologação e divulgação do resultado final	20/04/2017
Convocação dos candidatos selecionados à vaga	20/04/2017
Início do Curso	24/04/2017

6.1 O Curso tem previsão de início para o **dia 24 de abril** e encerramento previsto para a primeira quinzena do mês de junho de 2017.

8 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 As inscrições dos candidatos e quaisquer documentos alusivos ao processo seletivo, disposto nesta chamada pública, deverão ser encaminhados em formato PDF para o e-mail cursoatendimento.rei@ifba.edu.br conforme itens 2.4 e 2.5 desta chamada pública;

- 8.2** Não serão aceitas propostas enviadas por quaisquer outros meios, tampouco após o prazo final definido no item 6 desta chamada pública;
- 8.3** A qualquer tempo, o presente instrumento poderá ser revogado ou anulado, no todo ou em parte, seja por decisão unilateral da PROEX, seja por motivo de interesse público ou exigência legal, em decisão fundamentada, sem que isso implique direito à indenização ou à reclamação de qualquer natureza;
- 8.4** O pagamento será suspenso a qualquer momento, caso se verifique o não cumprimento das normas estabelecidas, bem como fraude em qualquer das etapas de seleção;
- 8.5** As ações desenvolvidas nesse processo não poderão ser cobradas qualquer taxa, tarifa ou similar do público-alvo;
- 8.6** As atividades desenvolvidas pelos membros da comissão serão certificadas, bem como os militares participantes do curso em comento;
- 8.7** A bolsa de monitoria **não caracteriza** vínculo empregatício;
- 8.8** A efetivação da inscrição do candidato implica no conhecimento e aceitação total de todos os itens deste edital, não podendo este alegar desconhecimento;
- 8.9** O horário da atividade do profissional deverá ser rigorosamente cumprido, evitando-se prejuízo às cargas horárias especificadas em cada disciplina;
- 8.10** Os casos omissos serão resolvidos pela PROEX;
- 8.11** Informações adicionais poderão ser obtidas na PROEX, nos telefones: (71) 2102-0451/ (71) 3221-0362, ou por email: cursoatendimento.rei@ifba.edu.br.

Salvador-BA, 23 de março de 2017.



JOSÉ ROBERTO SILVA DE OLIVEIRA

Pró-Reitor de Extensão

ANEXO I
Chamada Pública Nº 03/2017/PROEX/IFBA
Seleção Curso treinamento e aperfeiçoamento pessoal em
“Qualidade no Atendimento ao Público”,

FICHA DE INSCRIÇÃO: (pré-seleção)

FICHA DE INSCRIÇÃO letra de forma)	
DADOS PESSOAIS	
NOME COMPLETO	
Curriculo lates / Curriculum Vitae (atualizados)	
Curso NS (ou graduandos de Pos-Graduação)	
Endereço completo / Celular	
Número de RG/Órgão Expedidor	
Número de CPF	

REQUERIMENTO

Venho requerer a Vossa Senhoria a minha inscrição como Instrutor no Processo Seletivo para ministrar aulas no Curso “Qualidade no Atendimento ao Público”, comprometendo-me a desenvolver as atividades em observância às condições divulgadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia – IFBA, com referência a esse certame.

Declaro estar ciente de que a perda de prazo ou horário, em qualquer das etapas do processo, será de minha responsabilidade e que tenho pleno conhecimento das normas do processo a que me inscrevo submetendo-me às decisões que venham a ser tomadas pela Instituição para a minha futura aprovação no processo, aceitando todas as resoluções.

Declaro, ainda, que os dados relativos aos documentos exigidos para inscrição, registrados neste formulário, são verdadeiros, tendo plena ciência de que todos os atos praticados no processo seletivo serão nulos, na hipótese de identificação de falsidade ou inexatidão dos mesmos e das informações prestadas.

Em, _____ de _____ de 2017.

Assinatura do(a) candidato(a)

ANEXO II
PROPOSTA DE CURSO PARA ATIVIDADE DE EXTENSÃO

CAMPUS	ANO	DISCIPLINA

1. IDENTIFICAÇÃO

Modalidade: Projeto () () Curso

Título:

Carga Horária (h):

Curso (Nome):

Período de realização: ___/___/2017 a ___ /___ /2017

Professor/Orientador:

Cargo:

Função:

Lotação (Setor / Instituição):

Telefones:

E-mail:

Nome do Monitor:

Instituição:

E-mail:

Telefones:

Carga Horária (h):

2. APRESENTAÇÃO DO PROJETO/PLANO (Informar eixo temático)

Descreva resumidamente o projeto, de forma clara e precisa.

3. JUSTIFICATIVA

Apresente informações que caracterizem a sintonia do Projeto/Curso com a área escolhida e com as diretrizes e objetivos do Programa. Informe o problema a ser enfrentado e a fundamentação teórica que o orienta. Indique como o curso contribuirá para a melhoria das condições de vida do público alvo e para o desenvolvimento local/regional.

4. OBJETIVOS e METAS

Informe e quantifique os benefícios esperados para o público alvo.

5. PÚBLICO ALVO

Indicar quantidade, categoria, local, comunidade, etc.

8. ORÇAMENTO

(refere-se apenas ao pagamento do Bolsista/Monitor). De responsabilidade da PROEX.

8.1 – Receita:

Material de Consumo	Tempo/ Quant.	Quantidade		Finalidade/ Justificativa
		Unitário	Total	
Material de Consumo (material gráfico, recursos didáticos)				
Outras Necessidades (se necessário)				
Material Permanente (equipamentos necessários ao curso)				
Bolsas (valor pago ao R\$50,00 hora/aula CH Português = 20 h CH Atendimento ao Público = 80 h				

Função:	Telefone:	E-mail:
BOLSISTA (MONITOR)		
Nome:	Categoria:	CH/Semanal:
Função:	Telefone:	E-mail:

_____ (BA) ____ de _____ de 20__

Monitor/Instrutor / Disciplina (a) do Curso

ANEXO III

RELATÓRIO FINAL (APRESENTAR AO FINAL DO CURSO)

INSTITUIÇÃO	ANO

1. IDENTIFICAÇÃO

Nome do Bolsista:

Telefone:

E-mail:

Modalidade de Relatório: Parcial () Final ()

Período relatado:

Curso:

Professor/Orientador:

Telefone:

E-mail:

2. OBJETIVOS E RESULTADOS PREVISTOS NO PROJETO/CURS

Informe os objetivos e resultados decorrentes da atividade do bolsista previstos no projeto original público-alvo inicial

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Enumere as principais atividades desenvolvidas no período relatado

4. DIFICULDADES ENCONTRADAS PARA A REALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

Enumere as dificuldades, as providências adotadas para sua superação, as alterações realizadas no planejamento inicial em face das dificuldades encontradas.

5. RESULTADOS OBTIDOS

Informe os resultados obtidos no período relatado

6. OUTRAS INFORMAÇÕES

(relate acerca de outros aspectos não contemplados nos campos anteriores, mas que julgar necessários ao enriquecimento do relatório). Caso existam anexos, enumere-os e anexe-os em seguida.

7. PARECER/ ASSINATURA PMBA

8. PARECER FINAL DA PROEX

_____ (BA) _____ de _____ de 20 _____

Assinatura do(a) Instrutor/Bolsista

Supervisão / Coordenação do Curso:

**Chamada Pública Nº 03/2017/PROEX/IFBA
Processo Seletivo**

**DISPONIBILIDADE DE HORÁRIO
(apresentar após processo seletivo)**

DADOS PESSOAIS:

Nome: _____

RG _____ Data de Emissão _____ Órgão Expedidor _____
_____ CPF _____ Endereço _____
_____ Bairro _____
_____ Cidade/UF _____ Cep _____ Celular _____

TURNO DISPONIBILIZADO

Dias / Horário da Semana disponível:

2ª feira das _____ às _____
3ª feira das _____ às _____
4ª feira das _____ às _____
5ª feira das _____ às _____
6ª feira das _____ às _____

Salvador, _____ de _____ de 2017.

Assinatura do(a) instrutor/bolsista

**Chamada Pública Nº 03/2017/PROEX/IFBA
Processo Seletivo**

INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS

**(encaminhar este documento em PDF – devidamente assinado – caso haja
interposição)**

Salvador, _____ de _____ de 2017.

Candidato:

Disciplina:

Exposição de motivos:

Assinatura

Chamada Pública Nº 03/2017/PROEX/IFBA
Processo Seletivo
Curso treinamento e aperfeiçoamento pessoal em
“Qualidade no Atendimento ao Público”,

BAREMA

Itens de Avaliação:

1. Análise do Currículo – até 2,0 pontos;
2. Formação compatível / Experiência Profissional – 5,0 pontos;
3. Entrevista - 3,0 pontos.

Observação: nota mínima a ser obtida: 7,0 (sete)

Item	Indicador	Pontuação
1. Currículo versus 2. Experiência Profissional	Análise Curricular	
	Atuação em cursos comportamentais	
	Possui outra graduação na área pedagógica	
	Aluno em Programa de Pós-Graduação	
	Experiência profissional na área de ensino	
	Experiência profissional em outra área	
	Atuação em programas sociais	
SUB TOTAL (máximo de 7,0 pontos)		
3. Entrevista	Objetividade nas respostas	
	Desenvoltura	
	Conhecimento em cursos comportamentais	
	Contribuição e experiência em cursos na área	
	Técnicas no exercício da disciplina pleiteada	
	Apresenta conhecimentos específicos na área em que irá atuar (questões específicas de cada área)	
	Percepção geral do candidato(a)	
SUB TOTAL (máximo de 5,0 pontos)		
TOTAL		