



EDITAL DE SELEÇÃO DE FACILITADOR Nº 001/ 2009

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará, por meio das unidades que integram a Diretoria de Gestão de Pessoas, tendo em vista o Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, que Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; e o Decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006, que estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei no 11.091, de 12 de janeiro de 2005, torna público o Processo de Seleção de Facilitador para ministrar o evento de capacitação “Curso de Excelência no Atendimento ao Cidadão”, conforme estabelecido neste Edital.

1. SOBRE O CURSO:

1.1 O curso “Excelência no Atendimento ao Cidadão” tem como finalidade a capacitação dos servidores que atuam no atendimento ao público nos diversos ambientes organizacionais deste IFPA, propiciando aos mesmos a aplicação dos conhecimentos adquiridos em suas atividades diárias, bem como viabilizar a eficácia e eficiência no atendimento prestado à comunidade interna e externa.

1.2 O curso será dividido em 4 etapas, conforme abaixo:

Etapas	Carga Horária	Período Previsto
I – Realização do curso	24 h	14 a 16/10/2009
II – Avaliação do ensino aprendizagem	05 h	05/11/2009
III – Avaliação de Desempenho	03 h	19/11/2009
IV – Motivação no trabalho.	03 h	26/11/2009

2. DA PROGRAMAÇÃO

2.1 A data prevista para início do curso de “Excelência no Atendimento ao Cidadão” é 14/10/2009.

2.1.1 O curso será ministrado na Cidade de Belém – Pa, com local a definir, de quarta a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h.

2.1.2 Cronograma:

Data	Descrição
15 a 17/09/2009	Seleção de Facilitadores
21/09/2009	Divulgação do Resultado da Seleção
23/09 a 08/10/ 2009	Inscrição/Confirmação dos servidores participantes
14/10/2009	Início do curso



3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO:

3.1 Poderão participar desta seleção os servidores pertencentes ao quadro de pessoal permanente do IFPA, que preencham os seguintes requisitos cumulativamente:

- a) possua graduação em Administração, Psicologia, Pedagogia ou áreas afins ou possua certificado de curso de pós-graduação em áreas afins ao tema proposto;
- b) possua certificados na condição de ministrante, nos dois últimos anos, dos cursos de capacitação nas áreas de: Ética no Serviço Público; Atendimento ao Público e/ou Relações Interpessoais; Gestão de Pessoas; Gestão por Competência; Gestão Pública e outros afins.

4. DAS INSCRIÇÕES:

4.1 As inscrições serão realizadas no período de 15 a 17 de setembro de 2009, das 9h às 12h e das 14h às 17h, na Diretoria de Gestão de Pessoas – DIGEP.

4.1.1 O servidor interessado, que atender às exigências dispostas no subitem 3, deverá preencher ficha de inscrição, conforme o anexo II deste Edital e encaminhar à DIGEP acompanhado dos seguintes documentos:

- a) Original e cópia do certificado/diploma (curso superior) ou original e cópia do certificado (curso de pós-graduação);
- b) Curriculum Vitae atualizado;
- c) Original e cópia dos certificados dos cursos de capacitação referentes ao subitem 3.1;
- d) Original e cópia dos documentos pessoais: RG, CPF;
- e) Comprovante de residência e telefones para contato;
- f) Proposta do valor de hora aula, conforme valores estabelecidos no anexo I.

5. DA SELEÇÃO:

5.1 O processo de seleção será simplificado, através de avaliação curricular, conforme anexo deste Edital e obedecerá a ordem decrescente de classificação conforme pontuação demonstrada nos grupos constantes do anexo I.

5.1.1 Para classificação dos candidatos, é necessário que o mesmo possua o mínimo de 52 pontos.

5.1.2 Em caso de empate, o critério de desempate será o tempo de serviço na Instituição.

5.1.3 A avaliação curricular será realizada pela DIGEP e o resultado será publicado no sítio www.ifpa.edu.br (intranet) e na DIGEP.

6. DO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO CURSO:

6.1 O Conteúdo Programático a ser desenvolvido pelo Facilitador selecionado deverá atender os seguintes temas e subtemas:

1- As relações humanas aplicadas ao bom atendimento

- 1.1- Convívio em grupos de pessoas
- 1.2- O que é o público
- 1.3- Quem é o cliente
- 1.4- A individualidade das pessoas
- 1.5- Algumas regras para se manter as boas relações

2- Gestão de Atendimento

- 2.1- Visão sistêmica do atendimento
- 2.2- Atendimento e tratamento
- 2.3- Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento
- 2.4- Competências essenciais do servidor público para um bom atendimento/tratamento



- 2.5- Princípios éticos e legais do servidor público
- 2.6- Direitos do cidadão e deveres do servidor público
- 2.7- Papel do servidor na imagem do serviço público

3- Comunicação no Atendimento

- 3.1- Princípio da comunicação
- 3.2- Linguagem correta
- 3.3- A postura
- 3.4- Aparência pessoal
- 3.5- Atendimento telefônico
- 3.6- Comunicação humana como projeção da personalidade

4- Atendimento

- 4.1- Atendimento em setor público
- 4.2- Atendimento personalizado
- 4.3- Atendimento pessoal
- 4.4- Conheça seu público
- 4.5- Atitudes que aborrecem as pessoas quanto ao atendimento
- 4.6- Comportamento adequado para um bom atendimento

5- Tratamento adequado no contato com pessoas

6- Princípio da qualidade aplicada ao bom atendimento

7- Recomendações úteis para um bom atendimento

8- Perfil de quem lida com atendimento ao público

7. DOS VALORES:

6.1 O valor pago da hora aula será de no máximo R\$ 100,00 (cem reais).

7. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

7.1 Não havendo candidatos habilitados para ministrar o Curso, a DIGEP poderá captar facilitador externo para viabilização do mesmo e, no atendimento desta especificidade, será exigida apresentação da seguinte documentação:

- a) Original e cópia do certificado/diploma (curso superior);
- b) Original e cópia do certificado (curso de pós-graduação);
- c) Curriculum Vitae atualizado;
- d) Original e cópia dos certificados dos cursos de capacitação referentes ao subitem 3;
- e) Original e cópia dos documentos pessoais: RG, CPF, CTPS, comprovante de inscrição no INSS ou PIS/PASEP, se for profissional autônomo, pessoa física ou jurídica;
- f) comprovante de residência e telefones para contato.

7.2 Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria de Gestão de Pessoas (DIGEP).

João Luiz Costa de Oliveira
Diretoria de Gestão de Pessoas
Diretor - Port. 149/09 – Gab

Belém - Pa, 15 de setembro de 2009.



ANEXO I

TABELA DE VALORIZAÇÃO DA PONTUAÇÃO PARA SELEÇÃO DE FACILITADOR

(PARA A AVALIAÇÃO CURRICULAR)

GRUPO 1 – EDUCAÇÃO FORMAL

1.1 Titulação em graduação	25 pontos
1.2 Titulação em pós-graduação	35 pontos

Obs: O candidato que apresentar as duas titulações pontuará somente pela maior.

GRUPO 2 – CAPACITAÇÃO

Treinamentos ou Cursos ministrados, na área de conhecimento, nos dois últimos anos. (compreendendo o período de 15 de setembro de 2007 à 14 de setembro de 2009)	
2.1 – de 20 a 60 horas	20 pontos por curso
2.2 – de 61 a 90 horas	30 pontos por curso
2.3 – de 91 a 150 horas	40 pontos por curso
2.4 – superior a 150 horas	50 pontos por curso

Obs: Conforme a Lei nº 11.091, de 2005, no que diz respeito ao Art.9º, § 4º: “No cumprimento dos critérios estabelecidos no Anexo III desta Lei, é vedada a soma de cargas horárias de cursos de capacitação”.

GRUPO 3 – VALOR DA HORA AULA

Valor Proposto pelo Candidato	Pontuação
Até R\$ 50,00	10 pontos
De R\$ 50,01 à R\$ 70,00	08 pontos
De R\$ 70,01 à R\$ 90,00	06 pontos
De R\$ 90,01 à R\$100,00	04 pontos

CRITÉRIO DE DESEMPATE – TEMPO DE SERVIÇO

3.1 Efetivo exercício no IFPA	1,0 ponto por ano
-------------------------------	-------------------



ANEXO II

FICHA DE INSCRIÇÃO DO CANDIDATO A FACILITADOR

1. DADOS DO CURSO / EVENTO

Nome do Curso:		
Turma:	Período:	Horário:

2. DADOS DO CANDIDATO

Nome completo:		Matrícula SIAPE:	
Categoria Funcional			
Cargo:	classe	nível de capacitação	padrão de vencimento
Ocupa cargo/função comissionada? () sim () não		Função ocupada:	
Unidade de lotação:			
Principal atividade desenvolvida:			
Ambiente organizacional:			
Telefone:		e-mail:	

3. ESCOLARIDADE

() Fundamental	() Médio	() Superior
-----------------	-----------	--------------

4. TITULAÇÃO

() Especialização	() Mestrado	() Doutorado
--------------------	--------------	---------------

5. Valor da proposta de hora aula apresentada: _____

Declaro que as informações registradas neste formulário são verdadeiras e que conheço o conteúdo do Edital de abertura do curso de capacitação para o qual estou me candidatando na condição de facilitador (a).

Local e Data

Assinatura do Candidato

6. O candidato apresentou os seguintes documentos:

- () Original e cópia do certificado/diploma (curso superior);
 - () Original e cópia do certificado/diploma (curso de pós-graduação);
 - () Currículo Vitae atualizado;
 - () Original e cópia dos certificados dos cursos de capacitação referentes ao subitem 3;
 - () Original e cópia dos documentos pessoais: RG, CPF;
 - () CTPS, comprovante de inscrição no INSS ou PIS/PASEP, se for profissional autônomo, pessoa física ou jurídica. (Caso seja candidato externo)
- Valor da proposta de hora aula apresentada: _____
-

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Diretoria de Gestão de Pessoas
Coordenação de Planejamento e Desenvolvimento
Núcleo de Capacitação
Serviço Social

Protocolo de Inscrição do Candidato a Facilitador Seleção para facilitador do Curso "Excelência no atendimento ao Cidadão"

Nome: _____

Data da Inscrição: ____/____/____

Assinatura do Servidor: _____

Matrícula SIAPE: _____