



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM

EDITAL Nº 04/GAB/CAB/2019



ESTABELECE NORMAS PARA O PROCESSO SELETIVO DE PREENCHIMENTO DE VAGAS PARA OS CURSOS LIVRE DE EXTENSÃO “QUALIDADE NO ATENDIMENTO” E “INCLUSÃO DIGITAL E MARKETING NAS REDES SOCIAIS” PELO CAMPUS AVANÇADO BONFIM DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA – IFRR, PARA O ANO LETIVO DE 2019.2.

A DIRETORA-GERAL DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA, CAMPUS AVANÇADO BONFIM, nomeada pela Portaria n.º 144/GR, de 26 de janeiro de 2018, no uso de suas atribuições legais, por meio da Comissão responsável pela Seleção, instituída pela Portaria n.º 221/2019 - DG-ABF/CAMPUS-ABF/REITORIA/IFRR, de 19/07/2019, considerando a Lei n.º 9.394/96, e demais legislações aplicáveis ao tema, por este ato administrativo, torna pública o período de inscrições para preenchimento de vagas para os Cursos Livre de Extensão, conforme disposições a seguir:

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Processo Seletivo para os Cursos Livre de Extensão “**Qualidade no Atendimento**” e o Curso “**Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais**” serão regidos por este Edital.

1.2. Nenhum candidato poderá alegar desconhecimento das normas e condições estabelecidas neste Edital para eximir-se de qualquer responsabilidade.

1.3 O curso livre de extensão trata-se de uma capacitação de curta duração e pode atender a público variado, de acordo com seu projeto de curso livre de extensão. Todos os participantes, ao final do curso, que tiverem realizado as atividades propostas pelos docentes e obtiverem frequência mínima de 75% receberão certificados.

1.4 - O Curso Livre de Extensão “**Qualidade no Atendimento**” possui como objetivo geral qualificar trabalhadores do comércio local e demais interessados em complementar a sua formação para prestar um atendimento de qualidade aos clientes.

1.5 - O Curso Livre de Extensão “**Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais**” possui como objetivo geral desenvolver/capacitar jovens e adultos para o uso das Tecnologias Digitais com a utilização de ferramentas básicas computacionais, bem como a compreensão do marketing para redes sociais com base nos conceitos e sua aplicabilidade no mercado atual das novas mídias digitais por meio de estudos de casos e atividades.

1.6. Para concorrer ao processo seletivo para os Cursos de “**Qualidade no Atendimento**” e “**Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais**” o candidato deverá atender aos seguintes requisitos:

- a) Ter no mínimo ensino fundamental completo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM

1.7. A classificação no processo seletivo para preenchimento de vagas para os cursos de “**Qualidade no Atendimento**” e “**Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais**” ofertadas pelo IFRR- *Campus* Avançado Bonfim, corresponderá à **ordem de inscrição no curso, dentro do limite de vagas**, sendo admitido cadastro de reserva (lista de espera) de acordo com o critério de vagas.

1.8. É de responsabilidade da Comissão Responsável pela Seleção a incumbência de divulgar as datas e os locais de realização da seleção, acompanhar as inscrições, bem como as demais informações relacionadas a este Processo, além de providenciar e coordenar todas as ações inerentes à sua realização.

1.9. Caso haja comprovação, em qualquer época, de que as informações prestadas pelo candidato quanto a escolaridade são inverídicas, este será excluído do curso e responderá dentro das penalidades da lei.

2. IMPUGNAÇÃO DE EDITAL

2.1 É facultado a qualquer cidadão impugnar os termos do presente edital, por meio presencial, na sede do IFRR - *Campus* Avançado Bonfim do IFRR, localizado na Rua Rodrigo Pires Figueredo, nº 44 - Centro Bonfim - RR (Escola Estadual Argentina Castelo Branco end. Provisório), no período de 24 a 25 de julho 2019 das 08h às 12h e das 14h às 17h, e via eletrônico por e-mail a coex.bonfim@ifrr.edu.br, devendo a comissão do processo de seleção responder a impugnação em 26 de julho de 2019.

2.2 Decairá do direito de impugnar os termos desse edital perante a comissão de seleção o cidadão que não o fizer de acordo com o estabelecido com subitem 2.1, identificando as falhas e irregularidades que o viciaram, hipótese que tal comunicação terá efeito de recurso.

2.3 O Recurso deve conter fundamentação das alegações comprovadas e ser amparado pela legislação.

2.4 O pedido de impugnação fora do prazo estabelecido no item 2.1, será automaticamente indeferido.

2.5 O resultado do pedido de impugnação será divulgado na data prevista de 26 de julho de 2019, conforme cronograma do Item 8.

3. DAS VAGAS E DOS CURSOS

CURSO	REQUISITOS	CARGA HORÁRIA	TURNOS	QUANT. VAGAS
Qualidade no Atendimento	Ensino Fundamental Completo.	30 horas	Noturno	30
Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais	Ensino Fundamental Completo.	30 horas	Vespertino	25

3.1 O Curso Livre de Extensão “**Qualidade no Atendimento**” terá carga horária de 30 (trinta) horas.

3.2 O Curso Livre de Extensão “**Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais**” terá carga horária de 30 horas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM

3.3 Os encontros do Curso Livre de Extensão “**Qualidade no Atendimento**” ocorrerão nas **terças e quartas-feiras** no **horário das 18:30h às 22:00h**, com data inicial prevista para o dia 13 de agosto de 2019 e final previsto para 10 de setembro de 2019.

3.4 Os encontros do Curso Livre de Extensão “**Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais**” ocorrerão nas **segundas e quartas-feiras** no **horário das 14h às 18h**, com data inicial prevista para o dia 14 de agosto de 2019 e final previsto para 09 de setembro de 2019.

3.5. O início de cada curso dar-se-á mediante o preenchimento mínimo de 20 matrículas.

4. DOS REQUISITOS PARA INSCRIÇÃO E PARTICIPAÇÃO NO CURSO

4.1 Possuir disponibilidade para frequentar as aulas nos dias e horário estabelecidos neste edital.

4.2. Ter concluído no mínimo o ensino fundamental completo.

5. DAS INSCRIÇÕES

5.1. As inscrições para este Processo Seletivo são gratuitas e serão realizadas presencialmente pelo candidato ou pelos pais/responsáveis do candidato menor de idade, **por ordem de chegada até completar o número de vagas ofertadas por cada curso**, na sede do IFRR - *Campus* Avançado Bonfim do IFRR, localizado na Rua Rodrigo Pires Figueredo, nº 44 – Centro Bonfim - RR (Escola Estadual Argentina Castelo Branco end. provisório), no período de **31 de julho a 2 de agosto de 2019 das 08h às 12h e das 14h às 17h**.

5.2. Não serão aceitas as solicitações de inscrição que não atenderem rigorosamente ao estabelecido neste ato convocatório.

5.3. É vedada a inscrição condicional, extemporânea, via postal, via fax ou via correio eletrônico.

5.4. Serão de inteira responsabilidade do candidato as informações prestadas na inscrição.

5.5 A qualquer tempo, a inscrição poderá ser cancelada, se constatada qualquer falsidade nas declarações e/ou quaisquer irregularidades nos documentos apresentados pelo candidato.

5.6 No ato da inscrição, o candidato deverá preencher integralmente o formulário de inscrição, conforme Anexo III, e apresentar cópias acompanhadas dos originais dos documentos relacionados a seguir:

- a. Certificado do Ensino Fundamental ou Declaração de Conclusão;
- b. Comprovante de residência (água, luz);
- c. Certidão de Nascimento ou Certidão de Casamento;
- d. Carteira de Identidade (RG);
- e. CPF - Cadastro de Pessoas Físicas;
- f. Certificado de reservista ou dispensa de incorporação (para sexo masculino, maiores de 18 anos);
- g. Título de Eleitor (maiores de 18 anos);
- h. Comprovante de votação ou certidão de quitação eleitoral (maiores de 18 anos); e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM

- i. Uma foto 3x4 recente (não serão aceitas fotos reproduzidas com o uso de scanner, fotocópias coloridas, nem fotos anteriormente utilizadas).

5.7 A inscrição somente será efetivada após o cumprimento de todas as exigências constantes neste edital.

5.8 A inscrição do candidato implicará a tácita aceitação das condições estabelecidas neste Edital, nos comunicados oficiais, ou em outros documentos que vierem a ser publicados, como também das decisões que possam ser tomadas pelo IFRR *Campus* Avançado Bonfim, das quais o candidato não poderá alegar desconhecimento.

6. DA CLASSIFICAÇÃO

6.1 A seleção dos candidatos será realizada por ordem de inscrição em cada curso deste processo seletivo.

7. DA DESCLASSIFICAÇÃO

7.1 O candidato que tentar utilizar meios ilícitos e irregulares para inscrição, seleção ou matrícula será eliminado.

7.2 Caso seja comprovado, mesmo que posterior ao presente processo, que o candidato se utilizou de meios fraudulentos para ser selecionado, ele deverá sofrer as sanções previstas em lei.

7.3 O candidato que não comparecer para realizar a matrícula no prazo estabelecido neste edital.

8. DO CRONOGRAMA

DATAS	ATIVIDADES
23/07/2019	Publicação do Edital e Divulgação do Edital
24 e 25/07/2019	Recursos de Impugnação ao Edital
26/07/2019	Resultado do Julgamento dos Recursos de Impugnação ao Edital
31/07/2019 a 02/08/2019	Período de Inscrição
05 /08/2019	Publicação da Lista dos Candidatos Inscritos e Resultado Preliminar
06/08/2019	Recursos contra a Lista Preliminar dos Candidatos Inscritos
07/08/2019	Resultado do Julgamento dos Recursos contra o Resultado Preliminar
	Publicação do Resultado Final dos Candidatos Selecionados
08 a 09/08/19	Matrícula
13/08/2019	Início das aulas do Curso Qualidade no Atendimento
14/08/2019	Início das aulas do Curso Inclusão Digital e Marketing nas Redes Sociais

9. DA PUBLICAÇÃO DO RESULTADO

9.1 O resultado preliminar dos classificados será divulgado no dia **05/08/2019** no site <http://bonfim.ifrr.edu.br> e no mural da Instituição.

9.2 O resultado final dos classificados será divulgado no dia **07/08/2019** no site <http://bonfim.ifrr.edu.br> e no mural da Instituição.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM

10. DOS RECURSOS

10.1 Os candidatos poderão interpor recursos contra todas as etapas que cabem recursos, das 8h00min às 12h00min e das 14h00min às 17h00min, conforme o cronograma deste edital, em formulário próprio – **ANEXO IV**.

10.2 Os recursos interpostos serão julgados exclusivamente pela Comissão do Processo Seletivo e os resultados estarão à disposição dos impetrantes, conforme o cronograma, item 8.

11. DA MATRÍCULA DOS CANDIDATOS

11.1 Os candidatos classificados no processo seletivo farão suas matrículas no setor de Registro Acadêmico, **no período de 08 a 09 de agosto de 2019**, no *Campus* Avançado Bonfim do IFRR. A documentação entregue no ato da inscrição será aproveitada para realização da matrícula dos candidatos aprovados, devendo o candidato apresentar-se à Coordenação de Registros Escolares (CORES) para efetivar a matrícula e realizar assinatura do respectivo termo.

11.2 O candidato selecionado que não efetivar sua matrícula no prazo estabelecido, conforme cronograma do item 8, será considerado desistente, sendo substituído pelo candidato da lista de espera, de acordo com a ordem de classificação.

11.3 No caso de candidato menor de idade, o comparecimento do responsável ou representante legal é obrigatório, sendo necessária a apresentação de documento oficial de identificação.

11.5 Na ausência do responsável ou representante legal, um terceiro (maior de idade) poderá realizar a matrícula mediante procuração simples

12. DA VALIDADE

12.1 O processo seletivo de que trata o presente edital só terá validade para o período letivo correspondente a 2019.2, nas vagas constantes no item 3.

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 A inscrição do aluno implicará aceitação total e incondicional das normas e instruções constantes deste Edital, bem como das normas e regimento interno do IFRR.

13.2 Os casos não previstos neste Edital serão analisados pela Comissão de Seleção do *Campus* Avançado Bonfim e pela Direção-Geral.

13.3 O IFRR poderá modificar o presente ato convocatório, visando ao melhor êxito do processo seletivo. As modificações, se necessárias, serão divulgadas e estarão de acordo com a legislação vigente.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM

13.4 A inscrição do candidato implica a aceitação das condições do processo seletivo contidas neste edital e das decisões que possam ser tomadas pela Comissão do Processo Seletivo do *Campus* Avançado Bonfim do IFRR.

13.5 Será divulgada a relação dos candidatos selecionados no sítio da instituição (www.ifrr.edu.br) e no mural de informações do *Campus* Avançado Bonfim.

13.6 Os candidatos selecionados serão regidos pela Organização Didática do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima - IFRR.

13.7 A publicação da homologação do resultado do processo seletivo será dia 07 de agosto de 2019, na página institucional (www.ifrr.edu.br), no mural de informações do *campus* Avançado Bonfim.

13.8 A quantidade mínima de alunos para a oferta da turma será de 20 (vinte) alunos.

13.9 Caso venha a ocorrer a inviabilidade de execução do curso, a instituição resguarda o direito de suspender as atividades deste processo seletivo a qualquer tempo.

13.10 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão do Processo Seletivo do Edital N° 04/GAB/CAB/2019 do *Campus* Avançado Bonfim do IFRR e pela Direção-Geral.

13.11 Primando pelo princípio da legalidade, o prazo para a impugnação do presente Edital dar-se-á no período de dois dias, a contar da data de sua publicação.

13.12 Este Edital entra em vigor na data da sua publicação

Bonfim-RR, 23 de julho de 2019.

LEILA MARCIA GHEDIN

Diretora-Geral do *Campus* Avançado Bonfim
Portaria N.º 144/GR, de 26 de janeiro de 2018.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM**

ANEXO I DO EDITAL N.º 04/ 2019

CURSO DE LIVRE DE EXTENSÃO: “QUALIDADE NO TENDIMENTO”

EIXO TECNOLÓGICO: GESTÃO E NEGÓCIO

CARGA HORÁRIA TOTAL: 30 (TRINTA) HORAS

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1. O que é qualidade:** principais conceitos
- 2. Importância da Qualidade no Atendimento:** principais conceitos
- 3. Tipos de Clientes:** Clientes Poupadores; Clientes Éticos; Clientes Personalizados; Clientes que Escolhem por Conveniência; Clientes Indecisos; Clientes Apressados; Clientes Faladores; Clientes Tímidos; Clientes Especialistas; Clientes Simpáticos.
- 4. Apresentação Pessoal:** Regras para uma boa apresentação pessoal, pontualidade e comprometimento.
- 5. Transformando o Consumidor em Cliente:** Fidelização do Cliente.
- 6. Expectativa e satisfação do Cliente:** Tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança, empatia.
- 7. Fatores influentes na decisão de compra:** Fatores culturais, fatores sociais, fatores pessoais, fatores psicológicos.
- 8. Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).**
- 9. Como lidar com clientes difíceis:** Clientes com expectativas fora realidade. Clientes que fazem pedidos que contrariam as normas da empresa. Clientes hostis. Clientes embriagados.
- 10. Marketing de relacionamento:** O que é CRM (Customer Relationship Management)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM**

ANEXO II DO EDITAL N.º 04/ 2019

CURSO DE LIVRE DE EXTENSÃO: INCLUSÃO DIGITAL E MARKETING NAS REDES SOCIAIS EIXO TECNOLÓGICO: INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO CARGA HORÁRIA TOTAL: 30 (TRINTA) HORAS
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
<p>Introdução ao Impress - Noção de LayOut, modelos de apresentação, cor de fundo, design, esquema de cores, esquema de animação;</p> <p>BrOffice – Writer: (barras de ferramentas e menus, menu Exibir, formatação de fonte, parágrafo e configuração de páginas), visualizar impressão e imprimir. Opções do Menu Editar, Autocorreção, Ortografia e Gramática, Símbolos, Formatar Maiúsculas e Minúsculas e Auto Texto e exercícios;</p> <p>Introdução ao BrOffice - CALC - descrição do ambiente de trabalho (barra de ferramentas, menus e planilhas), movimentação e seleção em planilhas, tipos de dados, edição de dados, Utilização e criação de séries, fórmulas e operadores, funções (soma, média, contar, máximo, mínimo).</p> <p>Conceito de Marketing Digital; Mídia de tradicional x mídia digital; Mídias Sociais x Redes Sociais; Mídia Paga x Mídia Orgânica; Introdução aos conceitos e suas Características; Redes Sociais: Facebook; Instagram; Whatsapp; LinkedIn; Youtube; Twitter; Pinterest; Redes Sociais nos negócios; Marketing de Conteúdo; Marketing Viral; Consumidor no ambiente digital; Prosumer.</p>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM**

**ANEXO III DO EDITAL N.º 04/2019
REQUERIMENTO DE FICHA DE INSCRIÇÃO PRESENCIAL
Ficha de Inscrição**

Processo Seletivo de Curso Livre de Extensão: _____

Nome: _____

Idade: _____ anos Data de nascimento: ____/____/____ Telefone: _____

Nome do pai: _____

Nome da mãe: _____

Carteira de identidade: _____ Órgão expedidor: _____

CPF: _____

Endereço: _____

Bairro: _____ Cidade: _____

UF: _____

Zona: () Rural () Urbana

Cor/Raça: () Branca () Parda () Preta () Indígena

Tipo de Escola em que Estudou: () Escola pública () Escola pública e particular () Escola particular

Renda Familiar (salário mínimo): () MAIOR que 1,5 () MENOR ou IGUAL a 1,5



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM**

**ANEXO IV DO EDITAL N.º 04/2019
ORIENTAÇÕES PARA RECURSO**

Serão apreciados somente os recursos expressos em termos convenientes, que apontarem as circunstâncias que os justifiquem e forem interpostos dentro do prazo previsto deste edital.

PARA IMPUGNAÇÃO DE EDITAL - É facultado a qualquer cidadão impugnar os termos do presente edital, por meio presencial, na sede do IFRR - Campus Avançado Bonfim do IFRR, localizado na Rua Rodrigo Pires Figueredo, nº 44 - Centro Bonfim - RR (Escola Estadual Argentina Castelo Branco end. Provisório), **no período de 24 a 25 de julho de 2019 das 08h às 12h e das 14h às 17h**, e via eletrônico por e-mail a coex.bonfim@ifrr.edu.br, devendo a comissão do processo de seleção responder a impugnação em 25 de julho de 2019.

O candidato deverá protocolar o seu recurso em uma via original, digitada, com as seguintes especificações:

- a) Papel tamanho A4;
- b) Letra tamanho 12 em Arial ou letra legível (caso seja escrito a próprio punho);
- c) Formulação em língua portuguesa;
- d) Apresentação de cada questão ou item em folha separada;
- e) Cada questão ou item deve ser fundamentado, inclusive com indicação das fontes.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM**

FORMULÁRIO PARA RECURSO

Edital n.º 04/2019
Curso:
Nome do Candidato:
N.º de Inscrição:
Local onde Fez a Inscrição:
Tipo de Recurso:
Fundamentação:
Data:
Hora da Entrega:
Assinatura do Candidato:
Assinatura do Servidor:

COMPROVANTE DE ENTREGA DE RECURSO

NOME:

RG: _____ **CPF:** _____

DATA: ____/____/____

ESPECIFICAÇÃO DO RECURSO:

RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA
CAMPUS AVANÇADO BONFIM**

ANEXO V DO EDITAL N.º 04/2019

Termo de Responsabilidade

Eu, _____, declaro que as informações prestadas são a legítima expressão da verdade e aceito as condições apresentadas no Edital n.º 04/2019.

Assinatura do candidato ou responsável

Data: ___/___/___