



EDITAL nº 05 /2019.

Edital de Seleção de Bolsista (s) para o projeto “Barômetro da Qualidade de Serviços Contínuos” Registro no Cobalto nº 1442

A Coordenação do Projeto “*Barômetro da Qualidade de Serviços Contínuos*”, torna público que estão abertas inscrições para seleção de 01 (um) bolsista no âmbito do Programa de Bolsas Acadêmicas/2019, na modalidade Iniciação à Extensão e Cultura, submodalidade Extensão/PREC, nos termos do Edital 05 – PREC, em conformidade com o Decreto nº 7.416, de 30/12/2010, da Presidência da República, com a Resolução 05/2014 do Conselho Coordenador de Ensino, da Pesquisa e da Extensão (COCEPE) e com o Plano de Desenvolvimento Institucional 2015-2020.

1. DO OBJETIVO

O projeto “*Barômetro da Qualidade de Serviços Contínuos*”, tem por objetivo Monitorar continuamente, através de ausculta direta e objetiva, a qualidade percebida pelos consumidores de serviços contínuos, tais como água, energia, saúde, educação, comunicação, transporte, etc., para avaliar o grau de satisfação, a relação custo-benefício e a probabilidade/intenção de "churn" presente em cada segmento, de modo que se insere nos objetivos gerais estipulados no **Programa de Bolsas de Iniciação à Extensão e Cultura - PBA /Extensão/PREC - Edital 05/2019 – PREC.**

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Podem candidatar-se neste edital alunos regularmente matriculados nos cursos de graduação da FAT/UFPEL e que disponham de 20 horas semanais para atuar presencialmente no projeto.

2.2. Ter cursado ao menos uma disciplina de Marketing, com aproveitamento.

2.3. Ter interesse pelo desenvolvimento de INDICADORES de performance organizacional e de satisfação de clientes.

3. DO NÚMERO E MODALIDADE DE BOLSA

3.1. O “*Barômetro da Qualidade de Serviços Contínuos*” disponibilizará um total de 01 (uma) bolsa, na modalidade de AMPLA CONCORRÊNCIA, com vigência de sete meses (15 de maio até 15 de dezembro de 2019).

3.2. O valor da bolsa é de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) mensais, exceto nos meses de maio e dezembro cujo valor será de R\$ 200,00 (duzentos reais) correspondente à meia bolsa.

4. DA INSCRIÇÃO

4.1. A inscrição deverá ser realizada através do formulário eletrônico hospedado em



<https://survey.ufpel.edu.br/index.php/175188?lang=pt-BR> .

4.2. O período para inscrição será de 03 a 09/05/2019.

4.3. Os requisitos mínimos exigidos para inscrição de candidatos à bolsa são os seguintes:

- a) estar regularmente matriculado em curso de graduação da UFPEL;
- b) não receber qualquer outra bolsa paga por programas oficiais, exceto os auxílios recebidos pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE).
- c) dispor de **20 horas semanais** para dedicar às atividades relativas ao projeto onde irá atuar presencialmente.
- d) comprovar conhecimento mínimo da metodologia de análise e dos indicadores utilizados no *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) e no *European Customer Satisfaction Index* (ECSI).
- e) comprovar domínio dos pacotes *LimeSurvey* e IBM-PASW ou SPSS.

5. DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS PELO BOLSISTA:

- 5.1. Preparação, postagem e coleta de questionários eletrônicos;
- 5.2. Preparação e análise de dados setoriais;
- 5.3. Redação e divulgação de resultados;
- 5.4. Interação com agentes públicos e privados, e consumidores em geral;
- 5.5. Prospecção de possíveis interessados no produto do projeto.

6. DO PROCESSO DE SELEÇÃO:

6.1. A seleção dos candidatos ocorrerá no dia 10 de maio às 17hs. O processo de seleção dos candidatos será realizado por uma comissão constituída pelo coordenador do Projeto, Prof. EDAR DA SILVA AÑAÑA, pelo prof. VILMAR ANTONIO GONÇALVES TONDOLO e pela profª ELAINE GARCIA DOS SANTOS, e constará das seguintes etapas: entrevista com o candidato, análise do histórico escolar e análise do plano de trabalho.

7. DA AVALIAÇÃO E DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

7.1. Os candidatos serão avaliados através da pontuação obtida a partir da entrevista, do plano de trabalho apresentado e do histórico escolar.

7.2. Será utilizado, como critério de desempate, a média obtida nas disciplinas pré-requisito para a candidatura à seleção. Caso persista o empate, será considerado a média do histórico escolar.

8. DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS:

A divulgação do resultado ocorrerá em 13/05/2019 através de e-mail encaminhado ao próprio candidato e publicação na página da FAT.

9. DA EFETIVAÇÃO DOS BOLSISTAS

Em caso de classificação para a bolsa, após o resultado da seleção, serão exigidos os



UFPEL



PR
Pro-Reitoria de
EC
Extensão e Cultura

seguintes documentos a serem entregues na PREC até dia 14/05/2019 impreterivelmente, sob pena de perda da vaga:

- a) Ata com o resultado do processo seletivo (modelo disponível no site da PREC <https://wp.ufpel.edu.br/prec/bolsas-de-extensao/bolsas/documentos/>);
- b) Plano de trabalho assinado pelo Coordenador e pelo Bolsista (utilizar o modelo de formulário, **atualizado**, disponível no site da PREC <https://wp.ufpel.edu.br/prec/bolsas-de-extensao/bolsas/documentos/>);
- c) Histórico Escolar atualizado (com média – CRA ou pelo cobalto);
- d) Fotocópia da Carteira de Identidade e do CPF (frente e verso);
- e) Dados bancários: conta corrente e individual (vedada a utilização de conta poupança ou de conta conjunta de qualquer natureza).
- f) No caso de bolsa VULNERABILIDADE SOCIAL deverá comprovar tal situação mediante atestado da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE).

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

Os casos omissos ao presente Edital serão resolvidos por Comissão específica designada pelo coordenador da proposta.

Pelotas, 03 de maio de 2019.



Nome do Coordenador
Assinatura