

EDITAL Nº 07 – FWF, DE 28 DE SETEMBRO DE 2015
PROCESSO SELETIVO PARA INGRESSO NOS CURSOS DE CAPACITAÇÃO EM
OPERADOR DE CALL CENTER E OPERADOR DE MICROCOMPUTADOR NA
MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD)

A Fundação Wall Ferraz (FWF) e a Vikstar Contact Center S. A., tornam público o presente Edital, contendo normas referentes ao Processo Seletivo para Ingresso nos Cursos de Capacitação em **OPERADOR DE CALL CENTER** e **OPERADOR DE MICROCOMPUTADOR**, ambos com carga horária de 80 (oitenta) horas, na modalidade de Educação a Distância (EaD), para população da grande Teresina.

1 – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1 Os Cursos de Capacitação em **OPERADOR DE CALL CENTER** e **OPERADOR DE MICROCOMPUTADOR**, oferecidos pela Fundação Wall Ferraz, em parceria com a Vikstar Contact Center S. A., objetivam capacitar profissionais para atuarem na atividade de Operador de Call Center, desenvolvendo habilidades para manusear sistemas de informação na área de Call Center, realizar contato telefônico com clientes e empresas para ofertar serviços e produtos, fornecer informações, solucionar problemas ou sanar dúvidas sobre produtos e serviços.
- 1.2 Os cursos oferecidos por este edital são gratuitos e serão desenvolvidos na modalidade de Educação a Distância (EaD) Semipresencial, com 90% (noventa por cento) de carga horária a distância, utilizando o ambiente virtual de aprendizagem Moodle, e 10% Presencial, e cada curso terá a duração de 45 (quarenta e cinco) dias para finalização.
- 1.3 São requisitos básicos para a participação nos cursos:
- Idade Mínima de 18 anos;
 - Comprovação de Escolaridade – Ensino Médio Completo
 - Estar em dia com as obrigações resultantes do serviço militar, se do sexo masculino;
 - Possuir domicílio na região da grande Teresina, abrangendo os Municípios de Altos, Beneditinos, Coivaras, Curalinhos, Demerval Lobão, José de Freitas, Lagoa Alegre, Lagoa do Piauí, Miguel Leão, Monsenhor Gil, Pau D'Arco, Teresina e União, além do município maranhense de Timon.

2 – DAS VAGAS

- 2.1 São ofertadas 200 (duzentas) vagas, sendo 100 (cem) para o **OPERADOR DE CALL CENTER** e 100 (cem) para o Curso de **OPERADOR DE MICROCOMPUTADOR**, visando à formação de 02 (duas) turmas de 50 (cinquenta) alunos, para cada curso.
- 2.2 Do total de vagas previstas neste edital, e das que vierem a ser criadas durante o prazo de validade de processo seletivo, 5% (cinco por cento) serão reservadas aos candidatos com deficiência, que se enquadrem nas categorias discriminadas no artigo 4º do Decreto nº

3.298, de 20 de Dezembro de 1999 e suas alterações posteriores, e que declarem tal condição no momento da inscrição *on-line*.

3 – DAS INSCRIÇÕES

- 3.1 A inscrição implica compromisso tácito, por parte do candidato, de aceitar as normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.
- 3.2 O processo de inscrição aos Cursos de Capacitação em OPERADOR DE CALL CENTER e OPERADOR DE MICROCOMPUTADOR, ocorrerá em 2 (duas) etapas distintas, devendo todos os candidatos procederem conforme descrito no itens 3.3 a 3.5 a seguir:
- 3.3 A primeira etapa do processo de inscrição consiste em acessar o site da Fundação Wall Ferraz (www.fwf.teresina.gov.br) ou o site da Vikstar Contact Center S. A. (www.vikstar.com.br), no período de **01/10/2015 a 07/10/2015**, e, a partir do link específico, preencher a Ficha de Inscrição *on-line*.
- 3.4 No momento da inscrição eletrônica o candidato deverá indicar a opção de curso pretendido, devendo selecionar apenas um dos Cursos de Capacitação ofertados.
- 3.5 A segunda etapa consiste na entrega de documentação exigida nos subitens 3.5.1 a 3.5.7 mediante o comparecimento pessoal no Centro de Capacitação da Vermelha, localizada na Rua Treze de Maio, 1718, Bairro Vermelha, CEP: 64.001-150, Teresina-PI, no período de **08/10/2015 a 15/10/2015** (exceto aos sábados, domingos e feriados), no horário de 8 (oito) horas às 13 (treze) horas. Segue abaixo os documentos exigidos para a realização da inscrição:
 - 3.5.1 Formulário de Inscrição *on-line* preenchido e assinado;
 - 3.5.2 Cópias do Documento de Identidade (RG) e CPF, acompanhados do documento original para conferência;
 - 3.5.3 Comprovante de Endereço;
 - 3.5.4 Comprovante de Escolaridade de Ensino Médio completo;
 - 3.5.5 Certificado de Reservista, para os candidatos do sexo masculino;
 - 3.5.6 Questionário sobre uso de Recursos Tecnológicos de Informática e Questionário de Língua Portuguesa (disponibilizados ao candidato no momento da entrega da documentação).
 - 3.5.7 Declaração sobre o acesso aos recursos tecnológicos necessários à realização do Curso (disponibilizado ao candidato no momento da entrega da documentação).
- 3.6 A inscrição com a ausência de qualquer dos documentos listados no subitem 3.5 deste edital será **INDEFERIDA** pela Comissão Organizadora do Processo Seletivo.
- 3.7 O preenchimento correto do formulário de inscrição, questionários e a entrega de todos os documentos solicitados são de inteira responsabilidade do candidato.
- 3.8 Não será aceita complementação de qualquer documento, uma vez formalizada a inscrição.
- 3.9 Serão indeferidas as inscrições extemporâneas.

3.10 A inscrição do candidato será confirmada no momento da entrega da documentação, sendo que o resultado de sua classificação dar-se-á após análise da documentação e avaliação dos questionários pela Comissão Organizadora do Processo Seletivo.

3.11 Os documentos entregues por ocasião da inscrição não serão devolvidos.

3.12 O preenchimento das vagas ficará condicionado ao limite de vagas ofertadas para cada curso e dar-se-á obedecendo aos seguintes critérios:

3.12.1 Entrega de toda a documentação exigida;

3.12.2 Pontuação obtida nos Questionários.

3.13 Será considerado critério de desempate:

3.13.1 Ordem de inscrição *on-line*.

3.14 A relação final das inscrições deferidas e indeferidas será publicada no dia **26 de outubro de 2015** no site da Fundação Wall Ferraz (FWF) e da Vikstar Contact Center S. A.

3.15 Para esta seleção, não será cobrada taxa de inscrição.

4 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE O CURSO

4.1 O início dos cursos está prevista para o dia **30 de outubro de 2015**, com a postagem do material no ambiente virtual de aprendizagem e aula inaugural presencial em local a ser definido.

4.2 O curso será desenvolvido na modalidade de Educação a Distância (EaD) Semipresencial, com 90% (noventa por cento) da carga horária a distância e 10% (dez por cento) Presencial, através de vídeoaulas e ferramentas de comunicação disponibilizadas na Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle, bem como por meio de material didático elaborado por instrutores.

4.3 Para a realização do curso é necessário que o aluno disponha de computador, com a configuração mínima de acordo as especificações abaixo:

a) Navegador (Internet Explorer 9 ou superior, Mozilla Firefox 38 ou superior, Google Chrome 45 ou superior)

b) Velocidade mínima 300Kbps

c) Sistema operacional Linux Ubuntu 10.04 ou similar, Windows 7 ou superior.

d) Plug-in dos aplicativos: Flash Player e Windows Media Player e Acrobat Reader (ou programa compatível para leitor de pdf).

e) Placa de som.

f) Caixa de som ou fone de ouvido.

5 – DA COMISSÃO ORGANIZADORA

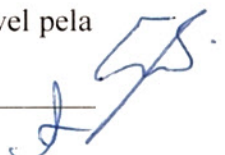
5.1 A Comissão Organizadora do Processo Seletivo será constituída por membros representantes da Fundação Wall Ferraz (FWF) e da empresa Vikstar Contact Center S. A..

6 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1 Será excluído da seleção, o candidato que:

a) Fizer, em qualquer documento, declaração falsa;

b) Agir com incorreção ou descortesia para com qualquer membro da equipe responsável pela seleção;



c) Não atender às determinações regulamentadas neste Edital.

6.2 Os casos omissos neste Edital serão resolvidos pela Comissão Organizadora do Processo Seletivo.

Teresina (PI), 28 de setembro de 2015.



FRANCISCA APARECIDA RIBEIRO CALAND
Presidente da Fundação Wall Ferraz



ANTONINHO NICOLEDI
Diretor Presidente da Vikstar Contact Center S. A.



Cibella Prado
Diretora de Recursos Humanos
Vikstar Contact Center



ANEXO I
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO
EDITAL Nº 07 – FWF, DE 28 DE SETEMBRO DE 2015

EVENTO	DATA
Publicação do Edital	28/09/2015
Período de Inscrição	01/10/2015 a 07/10/2015
Período de entrega e envio de documentação	08/10/2015 a 15/10/2015
Publicação da Homologação do resultado final das inscrições	26/10/2015
Início dos Cursos	30/10/2015