MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – Campus Parnaíba**

Av. Monsenhor Antônio Sampaio, S/N – Dirceu Arcoverde | Parnaíba – PI | CEP: 64.211-145
Telefone: (86) 3315-6900

# CONVITE

## SELEÇÃO DE EMPRESAS PARA PARTICIPAÇÃO DE PROJETO DE EXTENSÃO:
## "Cliente Oculto como tecnologia para a melhoria dos processos de atendimento"

O CAMPUS PARNAÍBA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ, torna público que está selecionando **08 (oito) micro ou pequenas empresas (MPE)** de Parnaíba-PI, para participação no projeto de extensão "Cliente Oculto como tecnologia para a melhoria dos processos de atendimento". **As inscrições serão feitas até o dia 19 de fevereiro de 2020**, pelo preenchimento do formulário *on-line*: **https://forms.gle/rWXQtRv3breWvKa19**

### I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 O projeto de extensão consiste na realização de consultoria especializada em avaliar o processo de atendimento por meio da técnica de Cliente Oculto.

1.2 Para participar do projeto, a empresa deve estar enquadrada como Micro ou Pequena Empresa (MPE), nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 (faturamento de até R$ 4,8 milhões de reais nos últimos 12 meses), bem como devem estar localizadas e serem atuantes na cidade de Parnaíba-PI.

### II – SOBRE O PROJETO DE EXTENSÃO

O Projeto de Extensão **"Cliente Oculto como tecnologia para a melhoria dos processos de atendimento"** busca aplicar a tecnologia de gestão conhecida como "Cliente Oculto", em que um avaliador visita o estabelecimento comercial de uma empresa para ser atendido como um cliente, porém, durante o atendimento, vários aspectos da organização são observados, tais como o ambiente da loja, a rapidez e qualidade na prestação do serviço, a eficácia e eficiência dos processos internos, entre outros, a depender do que a empresa busca avaliar.

Essa tecnologia de gestão é capaz de fornecer um *feedback* valioso para a empresa aprimorar os seus serviços, criando a cultura da melhoria contínua. Além disso, os discentes envolvidos nesse projeto atuarão como consultores de empresas, diagnosticando a empresa sob uma perspectiva interdisciplinar, pois verificarão aspectos ligados às disciplinas de Gestão de Processos, Gestão de Marketing, Gestão de Vendas, Logística, Produção, entre outras, desenvolvendo competências que gerarão impacto em sua formação acadêmica.

A execução desse projeto permitirá que a tecnologia de aplicação da metodologia “Cliente Oculto” seja desenvolvida e aprimorada no IFPI, permitindo que futuramente ela possa ser replicada de forma independente pelos alunos por meio da Empresa Júnior ou por um projeto de extensão de caráter permanente.

Além dos alunos, a comunidade externa ao IFPI será beneficiada, pois as micro e pequenas empresas participantes receberão consultoria gratuita, que refletirá na melhoria dos serviços prestados, beneficiando também os consumidores.

O “Cliente Oculto” pretende ser um instrumento de melhoria para as empresas, não uma forma de punir os funcionários por uma avaliação negativa. Os empresários serão orientados quanto a isso, que os resultados da avaliação devem ser utilizados para identificação dos pontos fracos da empresa, identificando oportunidades de melhoria e permitindo a transformação da realidade da empresa, a partir de uma visão imparcial e externa de um consultor.

**III – METODOLOGIA DA CONSULTORIA**

3.1 As atividades da consultoria estão previstas para iniciar dia 02 de março de 2020, com previsão de duração de 01 (um) mês.

3.2 As atividades de consultoria serão desenvolvidas obedecendo às seguintes etapas: Preparação, Aplicação, Relatório e Planejamento de Melhorias.

a) Na fase de Preparação serão realizadas entrevistas com as empresas participantes para: identificar os objetivos que a empresa quer alcançar; definir os processos de atendimento a serem avaliados; identificar os atributos esperados pelo cliente em cada contato com a empresa; desenhar o processo de atendimento; elaborar o questionário de avaliação; e selecionar e preparar a equipe de avaliadores. Os avaliadores que atuarão como clientes ocultos poderão ser os discentes participantes do projeto ou não, vai depender do perfil do cliente da empresa.

b) Na etapa de Aplicação, será realizada a coleta de dados pelos avaliadores disfarçados de clientes.

c) Na terceira etapa serão elaborados os Relatórios de avaliação, apontando a percepção dos avaliadores.

d) A última fase consiste na preparação e apresentação de um Plano de Melhorias, com o fim de identificar os pontos fortes da empresa, bem como que aspectos do atendimento podem ser melhorados.

**IV - DAS INSCRIÇÕES**

4.1 **As inscrições deverão ser feitas até o dia 19 de fevereiro de 2020, por meio do preenchimento do formulário de inscrição *on-line*: https://forms.gle/rWXQtRv3breWvKa19**

4.2 A confirmação da inscrição será feita por *e-mail*.

4.3 A inscrição é gratuita.

**V – DO PROCESSO SELETIVO**

5.1 As empresas serão selecionadas por meio de avaliação realizada pelo coordenador do projeto, professor Me. Vitor de Sousa Mendes.

5.2 As empresas serão avaliadas por seu porte, número de funcionários e viabilidade para execução do projeto.

5.3 Havendo mais de oito empresas inscritas, terão prioridade aquelas que se manifestarem primeiro.

5.4 Empresa que não seja classificada como Micro ou Pequena Empresa não poderá participar do projeto.

**VI – DO RESULTADO FINAL DO PROCESSO DE SELEÇÃO**

O Resultado Final da seleção será divulgado no dia 21 de fevereiro de 2020 no mural na entrada do IFPI – Campus Parnaíba, bem como por *e-mail* para todas as empresas inscritas.

**VII – DO CRONOGRAMA**

7.1 Inscrição dos candidatos: até dia 19 de fevereiro de 2020.

7.2 Divulgação do resultado: 21 de fevereiro de 2020.

7.3 Execução do projeto: de 02 de março a 1º de abril de 2020.

**VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

8.1 Esclarecimentos e informações adicionais acerca deste projeto e seleção poderão ser solicitadas pelo e-mail: vitormendes@ifpi.edu.br

8.2 Todas as informações coletadas e recebidas dos empreendimentos serão tratadas como confidenciais pelos participantes do projeto.

8.3 Os resultados deste projeto serão utilizados para elaboração de relatórios e publicações acadêmicas, porém a identidade das empresas não serão reveladas.

8.4 O serviço de consultoria é gratuito.

8.5 Poderá ser negociado com a empresa participante um valor a ser gasto pelo cliente oculto na própria empresa.

8.6 Os casos não previstos neste Edital serão analisados pela Coordenação do Projeto de Extensão e pela Coordenação de Extensão deste Campus.