

## ALTERAÇÃO DO PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

### DADOS DO CAMPUS

- 1 **Campus:** Urupema
- 2 **Departamento:** Ensino, Pesquisa e Extensão
- 3 **Contatos/Telefone do campus:** 49-32363100

### DADOS DO CURSO

- 4 **Nome do curso:** Atendimento ao Público
- 5 **Número da Resolução do Curso:** Resolução CEPE/IFSC N° 184 de 22 de dezembro de 2011
- 6 **Forma de oferta:** Presencial

### ITEM A SER ALTERADO NO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO:

Carga horária  
Objetivos específicos  
Matriz curricular

### DESCREVER E JUSTIFICAR A ALTERAÇÃO PROPOSTA:

Carga horária: redução de carga horária total do curso, considerando os novos formatos de ensino, e buscando redução da evasão observada em ofertas anteriores.

Objetivos específicos: adequar os objetivos específico com as exigências atuais de habilidades e competências necessárias do profissional que atua com o público.

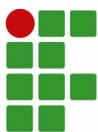
Matriz curricular: adequação conforme nova carga horária e novos objetivos específicos estabelecidos.

Ressaltamos que esta reestruturação foi pensada para atender as novas demandas e habilidades necessárias do profissional de atendimento ao público e da adequação dos cursos de formação inicial para cargas horárias condizentes com a realidade atual da sociedade em geral. Considerando estes aspectos o antigo PPC aprovado pela CEPE/IFSC N° 184 de 22 de dezembro de 2011, precisa ser revogado.

Urupema, 17 de março de 2020.

Evelise Zerger  
SIAPE 1866748

Diretora-Geral do Câmpus Urupema  
Portaria do(a) Reitor(a) N° 414, de 30 de janeiro de 2020



# **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO**

## **Formação Continuada**

### **em Atendimento ao Público**

#### **Parte 1 (solicitante)**

#### **I – DADOS DA INSTITUIÇÃO**

##### **Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC**

Instituído pela Lei n 11.892 de 29 de dezembro de 2008.

Reitoria: Rua 14 de Julho, 150 – Coqueiros – Florianópolis – Santa Catarina – Brasil –  
CEP 88.075-010 Fone: +55 (48) 3877-9000 – CNPJ: 11.402.887/0001-60

#### **II – DADOS DO CAMPUS PROPONENTE**

##### **1. Câmpus:**

Urupema

##### **2. Endereço/CNPJ/Telefone do câmpus:**

Endereço: Rua do Conhecimento, s/n, centro, Urupema, SC, CEP 88625-000;

CNPJ: 11.402.887/0001-60

Telefone do Campus: (49) 3236 3100

##### **2.1. Complemento:**

##### **3. Departamento:**

Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão

#### **III – DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO**

##### **4. Nome do responsável pelo projeto:**

Adriana Murara Silva

##### **5. Contatos:**

adriana.murara@ifsc.edu.br

#### **Parte 2 (PPC – aprovação do curso)**

#### **IV – DADOS DO CURSO**

##### **6. Nome do curso:**

Formação Continuada em Atendimento ao Público

##### **7. Eixo tecnológico**

Gestão e Negócios/ Informação e Comunicação

##### **8. Modalidade:**

Presencial

##### **9. Carga horária total do curso:**

40h

##### **10. Regime de Matrícula:**

**Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria**

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010  
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60

Matrícula seriada

### 11. Forma de Ingresso:

Sorteio

### 12. Objetivos do curso:

#### 12.1. Objetivo geral

Qualificar trabalhadores que atuam ou pretendem atuar com atendimento ao público em geral, visando desenvolver nos discentes, habilidades de qualidade de atendimento através da etiqueta profissional, da atitude pró ativa e do relacionamento interpessoal.

#### 12.2. Objetivos Específicos

- Aplicar as relações interpessoais no trabalho para obter maior assertividade na transmissão e compreensão de mensagens.
- Aperfeiçoar os princípios da etiqueta profissional e da atitude pró ativa para imprimir qualidade nos atendimentos e torna-los mais ágeis.
- Inculcar princípios administrativo para a compreensão do mundo organizacional e suas exigências.

### 13. Competências gerais do egresso:

O egresso será capaz de atender e prestar serviços ao público em geral em setores públicos ou privados utilizando habilidades específicas de relacionamento interpessoal no trabalho, técnicas de atendimento e atitudes pró-ativas.

### 14. Áreas/campo de atuação do egresso:

A área de atuação do egresso será no atendimento ao público em geral nas diversas áreas de atuação do comércio, prestações de serviços ou serviços públicos.

## V – ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

### 15. Matriz curricular:

Componente Curricular	CH Ead*	CH Total
Relações interpessoais no trabalho e técnicas de atendimento ao público	-	40h
<b>Carga Horária Total</b>	-	<b>40h</b>

### 16. Certificações Intermediárias:

Não se aplica.

### 17. Atividade em EaD

Não se aplica.

### 18. Componentes curriculares:



<b>Unidade Curricular:</b> Relações interpessoais no trabalho e técnicas de atendimento ao público.	<b>CH*:</b> 40h
<b>Objetivos:</b> Atender ao público em geral com eficiência utilizando habilidades específicas de relacionamento interpessoal no trabalho, técnicas de atendimento e atitudes pró-ativas para atuar em diversos setores de comércio e prestação de serviços.	
<b>Conteúdos:</b> A importância de aprender a conviver, trabalhar e produzir com outras pessoas. Ética e etiqueta profissional no atendimento ao público. Qualidade no atendimento e elementos de um atendimento eficaz (processos e etapas). A imagem do atendente. Razões do mau atendimento.	
<b>Metodologia de Abordagem:</b> Metodologia expositiva e exercícios de simulação. As ações em sala de aula serão: explicações com auxílio de slides, interpretação de fotos e vídeos, simulações de atendimento.	
<b>Bibliografia Básica:</b> ZEMKE, Ron. <b>Atendimento nota 10</b> . Rio de Janeiro: Sextante, 2008. 190 p.  DANTAS, Edmundo Brandão. <b>Atendimento ao público nas organizações</b> : quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília: Senac, 2011. 175 p.	
<b>Bibliografia Complementar:</b> CAMARGO, Pedro Celso Julião de. <b>Comportamento do consumidor</b> : a anatomia e a fisiologia do consumo. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito, 2010. 168 p.  MARTINS, Carlos Alberto; SCHVARTZER, Arnaldo; RIBEIRO, Pedro Henrique Alves do Couto. <b>Técnicas de vendas</b> . Rio de Janeiro: FVG, 2009. 142 p.	

(\*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

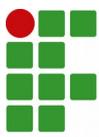
## VI – METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

### 19. Avaliação da aprendizagem:

A avaliação prima pelo caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitem recolher dados, visando atender aos objetivos da unidade curricular. Suas funções primordiais são: obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conteúdos necessários para atender aos objetivos do curso, visando a tomada de decisão sobre a continuidade no avanço no conteúdo da unidade curricular. Serão considerados também critérios como: assiduidade, realização de tarefas, participação e envolvimento nas aulas, trabalhos em equipe, colaboração e cooperação com colegas e professores.

### 20. Atendimento ao Discente:

Conforme o regulamento institucional, o discente contará com atendimento extraclasse em horário previamente acordado com o docente. A Coordenação de Curso FIC será o local de referência para atender os discentes em suas demandas relativas ao curso, ao corpo docente ou à instituição.



Em situações particulares, em que haja necessidade de intervenção especializada, a Coordenação do Curso conta com o apoio do Coordenadoria Pedagógica, que dispõe de pedagogo, psicólogo e técnicos em assuntos educacionais. Além disso, o Câmpus dispõe de uma estrutura de secretaria e registro acadêmico para atendimento de demandas relacionadas a registro acadêmico, matrícula, atestados, certificados e outros.

Há também um setor de biblioteca para atendimento relacionado a empréstimo, consulta, reserva de obras de estudo. Será disponibilizado um laboratório de informática em horários diferenciados para pesquisa, comunicação e digitação de documentos.

### **21. Metodologia:**

O curso será realizado por meio de aulas teóricas e simulações da realidade, nas quais serão ministrados os conteúdos sobre relacionamentos interpessoais, qualidade e excelência no atendimento. Além do conteúdo, os alunos desenvolverão outras habilidades como: trabalho em equipe, organização e disciplina. As atividades terão caráter vivencial, buscando desenvolver nos alunos a habilidade do atendimento ao público com excelência.

## **Parte 3 (autorização da oferta)**

### **VII – OFERTA NO CAMPUS**

#### **22. Justificativa para oferta neste Câmpus:**

Sabe-se que algumas das características da economia capitalista são a livre concorrência e um mercado globalizado, cada vez mais competitivo. Diante disso, as empresas – de todos os setores econômicos – têm buscado alternativas estratégicas para enfrentar a concorrência, sendo uma dessas estratégias a qualidade no atendimento ao público.

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato. O atendimento requer de quem pratica muita responsabilidade e um estado de espírito baseado na competência. É preciso criar experiências de relações positivas com seus clientes, estar sensibilizados e ter, dentro de sua esfera de ação, a solução dos problemas apresentados pelos clientes com pleno atendimento às necessidades, aos desejos, às expectativas e às preferências do consumidor.

A qualidade do atendimento tem sido motivo de preocupação crescente, uma vez que os clientes querem produtos e serviços com atendimento de excelência, sendo o atendimento a peça-chave no diferencial de inúmeras empresas.

O município de Urupema, na Serra Catarinense, classifica-se como de pequeno porte com 2.482 habitantes, sendo que 1.232 pessoas vivem na área urbana e 1.250 na área rural. Tem o setor agropecuário sua economia mais significativa. Pelo fato da cidade ser pequena, nota-se que o atendimento ao público se faz de uma maneira incipiente, muito familiar e baseado na informalidade, sendo estas características apresentadas muitas vezes como inadequadas para um



contexto mais profissional e qualitativo, além da deficiência no emprego das relações interpessoais no ambiente profissional como regras de etiqueta, atitudes proativas e até o desconhecimento de ações de empreendedorismo para aprimorar os negócios.

Assim, segmentos organizados da sociedade como: COMTUR (Conselho Municipal de Turismo) e CDL (Câmara de Dirigentes Lojistas) relatam que nem sempre os clientes do município estão satisfeitos com a qualidade do atendimento que recebem, normalmente se queixam de falta de cortesia, demorada, desmotivação e inconvenientes no atendimento.

Portanto, este projeto de Curso FIC Atendimento ao Público, ofertado pelo IFSC Câmpus Urupema se justifica pela necessidade de qualificar e melhorar os níveis de atendimento ao público no município, gerando mais oportunidades de sucesso no comércio e na prestação de serviços.

### **23. Itinerário formativo no contexto da oferta/câmpus:**

O IFSC Câmpus Urupema oferta cursos nos eixos de Produção Alimentícia, Recursos Naturais e Turismo, Hospitalidade e Lazer porque as principais fontes de economia de Urupema advêm da atividade agropecuária (maçã, batata, moranga), pecuária de corte e leite e agricultura familiar. Como alternativa econômica, o turismo apresenta grande potencial de desenvolvimento no município, assim o eixo tecnológico do Turismo, Hospitalidade e Lazer deve ser contemplado pela Instituição, que, diante da nova oportunidade para o município, vem colaborar com a capacitação do setor.

### **24. Público-alvo na cidade/região:**

Trabalhadores que almejam atuar ou que já atuam no atendimento ao público em geral.

### **25. Início da Oferta:**

2020/1

### **26. Frequência da oferta:**

Conforme a demanda.

### **27. Periodicidade das aulas:**

Conforme demanda.

### **28. Local das aulas:**

IFSC Câmpus Urupema.

### **29. Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:**

Semestre letivo	Turmas	Turno	Vagas	Total de Vagas
2020/1	Conforme demanda	Conforme demanda	40	40

### **30. Pré-requisito de acesso ao curso:**

Alfabetizados e ter completado 16 anos até a data da matrícula.



**31. Corpo docente e técnico-administrativo necessário para funcionamento do curso:**

DOCENTE		
Nome	Área	Regime de Trabalho
Adriana Murara Silva	Hotelaria	Dedicação exclusiva

TÉCNICO ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO	
Nome	Cargo
Camila Koerich Espíndola	Técnica em Assuntos Educacionais
Fabio Rodrigues Spiazzi	Assistente em Administração
Jefferson Dutra	Assistente em Administração
Natália Joyce José Custódio Ribas	Bibliotecária
Marilúcia Ramos Anselmo	Psicóloga
Anderson de Assunção Medeiros	Assistente de Alunos

**32. Instalações, ambientes físicos e equipamentos, necessários ao funcionamento do curso:**

Infraestrutura e Recursos Materiais	Quantidade	Detalhamento
1. Sala de aula	1	Materiais já adquiridos para cada sala: 40 mesas e cadeiras universitárias; mesa e cadeira para o professor; quadro branco; uma tela para projeção; um microcomputador ligado a rede (internet), projetor de multimídia.
2. Secretaria	1	Materiais já adquiridos: cinco mesas e cadeiras de escritório; cinco computadores ligados a rede (internet); impressora; materiais de escritório.
3. Biblioteca	1	Materiais já adquiridos: Estantes para livros; mesas e cadeiras de estudo; mesa de escritório; computadores ligados a rede (internet); acervo de livros.
4. Veículo	1	Veículo já adquirido: Micro-ônibus com 26 lugares.