



## Aprovação do curso e Autorização da oferta

# PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC de Comunicação e Atendimento ao Cliente

### Parte 1 (solicitante)

#### DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

**1 Campus:**

Campus Caçador

**2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:**

Endereço: Avenida Fadho Thomé, 3000

CNPJ: 81 531 428 0001-62

Telefone: (49) 3561-5700

**3 Complemento:**

**4 Departamento:**

DEPE

**5 Há parceria com outra Instituição?**

Não.

**6 Razão social:**

**7 Esfera administrativa:**

**8 Estado / Município:**

**9 Endereço / Telefone / Site:**

**10 Responsável:**

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

### **11 Nome do responsável pelo projeto:**

Profa. Marisa Sanson

### **12 Contatos:**

Telefone:

(49) 3561-5700

Celular:

(48) 9913-6463

E-mail:

marisa.sanson@ifsc.edu.br

## **Parte 2 (aprovação do curso)**

## **DADOS DO CURSO**

### **13 Nome do curso:**

Formação Inicial e Continuada de Comunicação e Atendimento ao Cliente

### **14 Eixo tecnológico:**

Turismo, Hospitalidade e Lazer

### **15 Forma de oferta:**

Continuada.

### **16 Modalidade:**

Presencial

### **17 Carga horária total:**

21 horas

## **PERFIL DO CURSO**

### **18 Justificativa do curso:**

O município de Caçador é um referencial da Guerra do Contestado. Nasceu após a Guerra, impulsionada pela construção da estrada-de-ferro que liga São Paulo ao Rio Grande do Sul pela chegada dos imigrantes italianos. Mais tarde também vieram japoneses, árabes, alemães e poloneses. Hoje é a maior cidade do meio-oeste catarinense e um importante pólo cultural, econômico e político. Desenvolveu sua economia com base na extração e industrialização da madeira, bem como no reflorestamento.

A população de Caçador apresentou, no ano de 2010, crescimento de 11,75% desde o Censo Demográfico realizado em 2000. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE), em 2010 a população da cidade alcançou 70.762 habitantes, o equivalente a 1,13% da

população do Estado. O comparativo dos dados dos Censos Demográficos do IBGE demonstrou que Caçador apresentou, entre 2000 e 2010, uma taxa média de crescimento populacional da ordem de 1,17% ao ano.

A estrutura etária de uma população, habitualmente, é dividida em três faixas: os jovens, que compreendem do nascimento até 19 anos; os adultos, dos 20 anos até 59 anos; e os idosos, dos 60 anos em diante. Segundo esta organização, no município, em 2010, os jovens representavam 34,5% da população, os adultos 56,0% e os idosos 9,5%.

Segundo dados do IBGE e da Secretaria de Estado do Planejamento de Santa Catarina, em 2009 o PIB catarinense atingiu o montante de R\$ 129,8 bilhões, assegurando ao Estado a manutenção da 8ª posição relativa no ranking nacional. No mesmo ano, Caçador aparece na 19ª posição do ranking estadual, respondendo por 1,01% da composição do PIB catarinense. No comparativo da evolução do PIB ao longo do período de 2002 a 2009, o município apresentou um crescimento acumulado de 102,40%, contra um aumento estadual de 132,91%, conforme apresenta o gráfico a seguir.

Em Caçador, tomando-se como referência dezembro de 2011, existiam 4.317 empresas formais, as quais geraram 22.414 postos de trabalho com carteira assinada. No período de 2008 a 2011, a taxa absoluta de criação de empresas no município foi de 5,29% e a de empregos, 9,58%.

No que se refere ao recorte setorial em 2011, o setor terciário (comércio) era o mais representativo em número de empresas, mas o setor secundário (indústria) gerou mais empregos.

O critério de classificação do porte empresarial segue a metodologia adotada pelo sistema SEBRAE objetivando que os dados de Santa Catarina possam ser comparados com as demais unidades da federação. O município de Caçador, no ano de 2011, alcançou a marca de 3.456 empresas formais e os empregos gerados chegaram a 17.584. As micro e pequenas empresas foram responsáveis por 98,9% do número de empresas no município e 45,1% dos empregos formais.

Dado o contexto apresentado verifica-se a importância econômica das micro e pequenas empresas no município. Essa situação também é verificada tanto no estado quanto no país. Embora tenham importância na economia, as micro e pequenas empresas possuem algumas barreiras para seu desenvolvimento. Uma delas refere-se a deficiência de conhecimento em gestão, inclusive por parte de seus gestores.

O Curso FIC de Comunicação e Atendimento ao Cliente tem por objetivo suprir parte da carência de conhecimento de gestão enfrentado pelas micro e pequenas empresas. Sua proposta está baseada em consultas a entidades empresariais como a Associação Empresarial de Caçador (ACIC). Voltado para gestores e empreendedores de empresas desse porte, o curso também pode ser útil para profissionais dos mais diversos segmentos.

Do ponto de vista do câmpus, o curso está inserido em um dos eixos tecnológicos de atuação desse: gestão e negócios. Nesse eixo, o câmpus já oferta o Curso Técnico em Administração. Além disso, o curso possibilitará o estreitamento da relação entre o câmpus e o setor produtivo, possibilitando entre outros benefícios, a melhor identificação de demandas locais e aumento

Referência:

SEBRAE. **Caçador em Números: Caçador**. SEBRAE, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, 2013.

## **19 Objetivos do curso:**

Objetivo geral:

Qualificar mão de obra no setor de vendas e serviços de micro e pequenas empresas da região de Caçador

Objetivos específicos:

- a) Desenvolver nos alunos a capacidade de resolver situações cotidianas e especiais no atendimento dos clientes
- b) Desenvolver a capacidade de se colocar no lugar do cliente
- c) Auxiliar no aperfeiçoamento dos aspectos de comunicação, falar de improviso, comunicação verbal e não verbal
- d) Identificar e entender o perfil do cliente e decidir à técnica apropriada para ser utilizada em cada tipo de necessidade e situação.
- e) Contribuir para a melhoria da efetividade do setor produtivo local, principalmente das micro e pequenas empresas;
- f) Aumentar os vínculos do IFSC com o setor produtivo.

## **PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO**

### **20 Competências gerais:**

1. Prestar informações e sugestões sobre a localidade e os produtos;
2. Esclarecer dúvidas dos clientes sobre os diversos produtos ofertados;
3. Atender e resolver reclamações de clientes, tendo em conta a necessidade de manter um bom clima relacional;
4. Aplicar técnicas de recepção e sondagem das preferências dos clientes
5. Apresentar etiqueta social
6. Estabelecer e aplicar procedimentos de apresentação e acomodação dos clientes
7. Estabelecer e aplicar procedimentos de abordagem para finalizar um serviço
8. Praticar procedimentos de segurança
9. Monitorar o andamento dos pedidos / compras
10. Atender os clientes internos e externos com cortesia, gentileza e respeito;
11. Aplicar a agregação de valor a produtos e serviços para satisfazer o consumidor, adequando as estratégias mercadológicas diante da mudança do comportamento do consumidor;

### **21 Áreas de atuação do egresso:**

O egresso estará apto a desenvolver atividades de atendimento ao cliente, aplicando técnicas de comunicação adequadas, trabalhando junto às organizações de diferentes tipos e tamanhos.

## **ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO**

### **22 Matriz curricular:**

Comunicação e Atendimento ao Cliente – 21 H

### **23 Componentes curriculares:**

#### **Comunicação e Atendimento ao Cliente – 21 H**

Ementa:

Propiciar ao aluno o conhecimento e a reflexão quanto a técnicas de comunicação ao cliente.

Metodologia de Avaliação:

Avaliação individual escrita; Trabalhos em grupo e individuais; Assiduidade e comprometimento.

Competências:  
Todas

**Bibliografia Básica:**

HELLER, Robert. Como se comunicar bem: seu guia de estratégia pessoal. 3. ed. São Paulo: Publifolha, 2005. 72 p., il. color. (Sucesso profissional). ISBN 9788574020945.

JÚLIO, Carlos Alberto. A magia dos grandes negociadores: venda produtos, serviços, idéias e você mesmo com muito mais eficácia. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 145 p., il. (Psique profissional). ISBN 9788535219128.

**Bibliografia Complementar:**

CANDIDO, Indio. VIERA, Elenara Vieira de. Maître d'hôtel: técnicas de serviço - 1º edição-Caxias do Sul: Educs, 2002.

PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. Atendimento nota 10. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

MAGALDI, Sandro. Vendas 3.0: uma nova visão para crescer na área das ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

NADIR, Sérgio. Atendimento de sucesso. São Paulo: Leap, 2010.

GITOMER, Jeffrey. A Bíblia de vendas. Makron Books: São Paulo, 2011

## **METODOLOGIA E AVALIAÇÃO**

### **24 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:**

O sistema de avaliação do processo de ensino aprendizagem no curso FIC de Comunicação e Atendimento ao Cliente far-se-á de acordo com as normas estabelecidas no Regimento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC.

### **25 Metodologia:**

As aulas serão ministradas de maneira dialogada, contemplando conteúdos teórico-práticos, com foco direcionado à realização de exercícios práticos. Para facilitar o entendimento do conteúdo, os exercícios serão realizados em conjunto com o professor, atendendo às necessidades e demandas de cada aula em particular e de cada turma em sua especificidade. O conteúdo será abordado levando em conta a participação e as necessidades dos alunos, o que implica flexibilidade, uso de estratégias diversas e atenção individual.

## **ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO**

### **26 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:**

As aulas serão oferecidas no câmpus do IFSC – Caçador. Para isso será necessário uma sala de aula com projetor multimídia, quadro branco e pincéis.

### **27 Corpo docente necessário para funcionamento do curso (área de atuação e carga horária):**

<b>Área</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Carga Horária</b>
Administração	1	21 horas

## Parte 3 (autorização da oferta)

### 28 Justificativa para oferta neste Campus:

O oferta desse curso no Câmpus Caçador justifica-se pela demanda existente e identificada junto a empresários do município. Para se ter uma ideia do potencial da região, em Caçador, tomando-se como referência dezembro de 2011, existiam 4.317 empresas formais, as quais geraram 22.414 postos de trabalho com carteira assinada. No período de 2008 a 2011, a taxa absoluta de criação de empresas no município foi de 5,29% e a de empregos, 9,58%. Já no que se refere ao recorte setorial em 2011, o setor terciário (comércio) era o mais representativo em número de empresas, mas o setor secundário (indústria) gerou mais empregos.

Referência:

SEBRAE. **Caçador em Números: Caçador**. SEBRAE, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, 2013.

### 29 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

O curso FIC de Comunicação e Atendimento ao Cliente possibilita despertar o interesse dos alunos em ingressar no curso Técnico em Administração que possui oferta regular no campus Caçador.

### 30 Frequência da oferta:

Anual.

### 31 Periodicidade das aulas:

Duas vezes por semana.

### 32 Local das aulas:

As aulas acontecerão presencialmente no IFSC Câmpus Caçador em sala de aula com projetor multimídia, quadro branco e pincéis.

### 33 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

Semestre Letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de Vagas
2015/02	Noturno	01	40	40

### 34 Público-alvo na cidade/região:

Empreendedores, micro e pequenos empresários, bem como outros profissionais do município de Caçador.

### 35 Pré-requisito de acesso ao curso:

Idade igual ou superior a 16 anos e Ensino Fundamental completo.

### 36 Forma de ingresso:

O ingresso ao curso FIC de Comunicação e Atendimento ao Cliente far-se-á por manifestação presencial de interesse, por ordem de chegada, com demais disposições segundo edital, publicado pelo órgão do sistema IFSC responsável pelo processo de ingresso.

O número de vagas para o processo de ingresso no Curso FIC de Comunicação e Atendimento ao

Cliente será de 40 (quarenta) por ano, sendo uma entrada anual, podendo esta quantidade ser redefinida a cada período letivo, desde que haja aprovação pelo órgão competente do IFSC.

**37 Caso a opção escolhida seja análise socioeconômico, deseja acrescentar alguma questão específica ao questionário de análise socioeconômico?**

Não se aplica.

**38 Corpo docente que irá atuar no curso:**

<b>Nome</b>	<b>Formação</b>	<b>Regime de trabalho</b>	<b>Titulação</b>
Danielle Regina Ullrich	Administração	40 DE	Doutora
Marisa Santos Sanson	Administração	40 DE	Mestre
Pierry Teza	Administração	40 DE	Mestre
Luana de Gusmão Silveira	Letras	40 DE	Mestre-