



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA
CAMPUS SANTO ANTÔNIO DE JESUS**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE
FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA EM
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO
CLIENTE**

**SANTO ANTÔNIO DE JESUS – BA
2017**

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	3
2.	ADMINISTRAÇÃO DO PROJETO.....	4
3.	DADOS GERAIS DO CURSO.....	5
4.	JUSTIFICATIVA.....	5
5.	OBJETIVOS DO CURSO.....	6
6.	PÚBLICO ALVO.....	7
7.	PERFIL DO EGRESSO.....	7
8.	MATRIZ CURRICULAR.....	8
9.	EMENTÁRIO.....	9
10.	PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS.....	12
11.	PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	13
12.	APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO.....	13
13.	INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTOS.....	14
14.	CERTIFICAÇÃO.....	14
15.	BIBLIOGRAFIA.....	14

- **ADMINISTRAÇÃO DO PROJETO**

COORDENAÇÃO:	
Coordenadora: Chatyenne Milena Oliveira Leal	
E-mail: chatymile@hotmail.com	
Telefone: (75) 98876-0369	
LOCAL DE REALIZAÇÃO/CAMPUS:	
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia - <i>campus</i> de Santo Antônio de Jesus.	
Telefone	HOME-PAGE
+55(71) 3221-0394	http://santoantonio.ifba.edu.br/

- **DADOS GERAIS DO CURSO**

Nome do curso: Excelência no Atendimento ao Cliente
Eixo tecnológico: Gestão e Negócios
Carga horária: 60 horas
Escolaridade mínima: Ensino Médio Incompleto
Classificação: Curso FIC – Formação Inicial e Continuada
Número de vagas: 30
Frequência da oferta do curso: de acordo com a demanda
Periodicidade das aulas: quatro vezes por semana
Modalidade da oferta: Presencial
Turno: Noturno
Investimento: Totalmente Gratuito

- **APRESENTAÇÃO**

O presente documento apresenta o projeto pedagógico da primeira edição do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Excelência no Atendimento ao Cliente na modalidade presencial. Este projeto de curso contextualiza e define as diretrizes

pedagógicas para o referido curso no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia *campus* de Santo Antônio de Jesus.

O presente projeto visa oferecer um curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Excelência no Atendimento ao Cliente, visando formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não. Contemple-se, ainda, trazer de volta ao ambiente formativo pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa para conseguirem inserção no mercado de trabalho.

A linha norteadora deste projeto é Gestão e Negócios e se enquadra à realidade de Santo Antônio de Jesus, pois há uma forte demanda de auxiliares administrativos para as empresas locais. O curso FIC em “Excelência no Atendimento ao Cliente” insere-se na dinâmica e na proposta de qualificação profissional, promovendo a educação profissional e tecnológica na perspectiva crítica, criativa, cidadã e emancipatória.

Santo Antônio de Jesus possui um intenso dinamismo urbano, sendo um dos principais polarizadores dos municípios do Recôncavo Sul da Bahia, Vale do Jiquiriçá e Baixo Sul da Bahia. É um centro regional que dispõe de diversos aparatos técnicos que atraem os habitantes das cidades vizinhas. Neste sentido, a oferta de um curso de Auxiliar Administrativo, através de um processo de apropriação e de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos, é importante para o Município, pois contribui com a formação humana integral e com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.

Ressalta-se que este projeto é mais uma ação que contribuirá para que o campus de Santo Antônio de Jesus possa interagir e contribuir com o desenvolvimento dos sujeitos participantes, que irão, dentre outras coisas, refletir os processos administrativos, realizar e reconhecer a importância de trabalhar em equipe; conhecer a importância de um atendimento de qualidade ao público; desenvolver a criatividade na busca de soluções de problemas e inserir-se no comprometimento da qualidade do trabalho por propor a tomada de decisões no âmbito institucional.

As disciplinas ministradas serão as seguintes:

- Processo de Comunicação: linguagem verbal e não verbal;
- Código de Ética e Responsabilidade Social;
- Princípios do Atendimento de Excelência;
- Relações humanas;
- Desenvolvimento de equipe;
- Liderança para excelência no atendimento ao cliente.

• **JUSTIFICATIVA**

A educação configura-se num processo amplo e por isso, necessita que suas ações estejam centradas num projeto firmado em ideais comprometidos com a formação humana e valores em que os cidadãos possam estar aptos a interferir no processo social onde eles estão inseridos.

A LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação, nº 9.394/96 exara no seu artigo 12 que “os estabelecimentos de ensino, respeitadas as normas comuns e as do seu sistema de ensino terão a incumbência de: I) elaborar e executar sua proposta pedagógica”. Desta forma, a lei responsabiliza a escola pelo seu plano de trabalho em consonância com a sua especificidade. À escola cabe a responsabilidade de respeitar as demandas sociais da realidade local e regional, obedecendo ao preceito legal de elaborar e executar o seu projeto, levando em consideração a Cultura, a Memória, a Identidade local e regional e as necessidades econômicas e sociais.

Neste sentido, O Curso FIC em Excelência no Atendimento ao Cliente justifica-se pela demanda existente, em Santo Antônio de Jesus e na região do Recôncavo, de formação na área Atendimento ao Cliente, esta demanda foi perceptível pois as empresas têm se preocupado cada vez mais com a qualidade dos serviços prestados. Pois o atendimento é o “cartão de visita” da empresa e o profissional que trabalha no atendimento tem que ser bem preparado para atender com excelência. Evidenciando a necessidade de oferecer um curso que atenda a esta demanda e traga novos conceitos e práticas que auxiliem a atuação do funcionário frente às necessidades do cliente.

O aluno estará habilitado a se inserir no mercado de trabalho sendo capaz de desempenhar um atendimento com qualidade como fator que potencializa a fidelização de um cliente e, conseqüentemente, novos e melhores resultados.

Pelas características apresentadas, o Curso FIC em Excelência no Atendimento ao Cliente se justifica especialmente pelo atrativo ambiente econômico no Município e está em conformidade com o Plano de Desenvolvimento Institucional (2014 – 2018) do IFBA, que prevê que a extensão no IFBA

diferencia-se pelo atendimento aos segmentos sociais e ao mundo do trabalho com ênfase na inclusão social, emancipação do cidadão favorecendo o desenvolvimento local e regional, a difusão do conhecimento científico e tecnológico, a produção da pesquisa aplicada e a sustentabilidade socioeconômica. (p. 88)

• OBJETIVOS DO CURSO

GERAL:

O curso se destina a proporcionar aos alunos conhecimento teórico e prático para atuar no ambiente empresarial, aperfeiçoando e desenvolvendo as habilidades necessárias para excelência no atendimento aos clientes na organização de forma ética e com atitudes pró ativas.

ESPECÍFICOS:

Ao final do curso, espera-se que os futuros empreendedores sejam capazes de:

- Acolher clientes do segmento comercial e prestação de serviços, identificando seu perfil individual, utilizando procedimentos técnicos e comportamento ético e profissional a fim de satisfazer suas necessidades e proporcionar excelência no atendimento;
- Prestar atendimento aos clientes , dando suporte individualizado, visando atender às suas necessidades;

- Finalizar o acolhimento dos clientes de acordo com os procedimentos padrão do empreendimento de forma personalizada, visando fidelizar o cliente.

- **PÚBLICO ALVO**

O curso de Excelência no Atendimento ao Cliente, na modalidade presencial, é destinado a pessoas maiores de 18 anos, com no mínimo Ensino Médio incompleto, e interessado em atuar ou se aperfeiçoar na área.

- **PERFIL DO EGRESSO**

Em consonância com os objetivos propostos para o curso, as ações serão direcionadas para que o estudante egresso do curso FIC em **Excelência no Atendimento ao Cliente**, na modalidade presencial, deve ter demonstrado avanços na aquisição de seus conhecimentos básicos, estando preparado para dar continuidade aos seus estudos. Do ponto de vista da qualificação profissional, deve estar qualificado para atuar nas atividades relativas à área do curso para que possa desempenhar, com autonomia, suas atribuições, com possibilidades de (re) inserção positiva no mundo trabalho.

Dessa forma, ao concluir a sua qualificação profissional, o egresso do curso de Excelência no Atendimento ao Cliente deverá demonstrar em seu perfil as seguintes características:

- Capacidade para atuar com qualidade no atendimento dos clientes;
- Habilidade para executar atividades de atendimento;
- Simplificar o processo de atendimento e atender com mais praticidade;
- Introduzir novas práticas ao ambiente de trabalho com o objetivo de diminuir conflitos
- Adotar atitude ética no trabalho e no convívio social, compreendendo os processos de socialização humana em âmbito coletivo e percebendo-se como agente social que intervém na realidade;

- Saber trabalhar em equipe; e
- Ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

• **MATRIZ CURRICULAR**

A matriz curricular do curso FIC em **Excelência no Atendimento ao Cliente**, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com uma carga horária total de 60 horas. Cada hora aula do curso é definida como tendo 60 min h/a (sessenta minutos, hora/aula) de duração.

No Quadro 1 está descrita a matriz curricular do curso e a seguir são apresentadas as ementas das disciplinas.

Quadro 1 – Matriz Curricular

Ordem	Componentes Curriculares	Carga Horária Total
•	Processo de Comunicação: linguagem verbal e não verbal;	6h
•	Código de Ética e Responsabilidade Social	6h
•	Princípios do Atendimento de Excelência	24h
•	Relações humanas;	12h
•	Liderança para excelência no atendimento ao cliente.	12h
CARGA HORÁRIA TOTAL		60 h

• **EMENTÁRIO**

Disciplina: Processo de Comunicação: linguagem verbal e não verbal	Carga Horária: 6 h
Ementa: A Importância da Comunicação. Processo de Comunicação: linguagem verbal e não verbal.	

Bibliografia:

BORDENAVE, Juan E. Díaz. O que é comunicação. São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos; v. 67).

MATOS, Gustavo Gomes. Comunicação Empresarial sem complicação. São Paulo: Manole, 2009.

Disciplina: Código de Ética e Responsabilidade Social

Carga Horária: 6 h

Ementa: Conduta ética do comportamento humano. Ética no Atendimento ao Cliente.

Bibliografia:

ALONSO, Félix Ruiz; LÓPEZ, Francisco Granizo.

ARRUDA, M.C.C.; WHITAKER, M.C.; RAMOS, J.M.R. Fundamentos de ética empresarial e econômica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CASTRUCCI, Plínio de Lauro. Curso de ética em administração. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos: o capital humano das organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO ETHOS de empresa e Responsabilidade Social. Responsabilidade social para Micro e pequenas empresas. São Paulo: 2003.

Disciplina: Princípios do Atendimento de Excelência

Carga Horária: 24h

Ementa:

O que é o atendimento? Quais as expectativas que devemos atender? Conhecendo o perfil do cliente Os Clientes podem tudo? Entendimento do Escopo do Serviço a ser Prestado Manual de Boas Práticas Organização no Atendimento.

Bibliografia:

FREEMANTLE, David. Incrível Atendimento ao Cliente. São Paulo: Makron Books, 1994.

GERSON, R. F. A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda a vida: programas eficazes para manter seus clientes. Tradução Eduardo Fortuna. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1994. 89p

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade total em serviços. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

Perfis dos Clientes. 8 Perfis de Clientes com os quais você precisa aprender a lidar.

Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/8-perfisde-clientes-com-os-quais-voce-precisa-aprender-a-lidar/68288//>> Acesso em: ago/2017

VERGARA, Sylvia Helena Constant; RODRIGUES, Denize Ferreira; TONER, Helena Correa . Excelência no Atendimento ao Cliente. Ed. São Paulo: FGV, 2011.

WALKER, Denis. O cliente em primeiro lugar: O atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas. São Paulo: Makron, 1991.

Disciplina: Liderança para excelência no atendimento ao cliente.	Carga Horária: 12h
Ementa: A busca de inovações no Atendimento. O compartilhamento das melhores práticas Processo de Lições Aprendidas.	
Bibliografia: DALE, Carnegie. Liderança: como superar-se e desafiar outros a fazer o mesmo. Companhia Editora Nacional: São Paulo, 2012. WARREN, Rick. Liderança com propósitos: princípios eficazes para o líder no século XXI. Editora Vida: São Paulo, 2008.	

Disciplina: Relações Humanas	Carga Horária: 12 h
Ementa: Relações interpessoais e intergrupais. Trabalho em equipe e dinâmica de grupo. Cultura e clima organizacional. Equilíbrio Emocional no Atendimento.	
Bibliografia: BERGAMINI, C. W. Desenvolvimento de recursos humanos: uma estratégia de desenvolvimento organizacional. São Paulo: Atlas, 1980. BOWDITCH, James L. e BUONO, Anthony F. Elementos de comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira, 1997. CHIAVENATO, I. Administração de recursos humanos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1980. FIORELLI, José Osmir. Psicologia para administradores: integrando teoria e prática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.	

• **PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS**

O curso será desenvolvido a partir dos seguintes procedimentos metodológicos:

- Criação do cronograma de atividades;
- Seleção de alunos, sendo que:
- Serão ofertadas 30 vagas para o público de forma geral;
- As inscrições serão realizadas em formulário próprio disponibilizado na página oficial do campus no endereço www.santoantonio.ifba.edu.br, onde também será publicada a lista de aprovados.
- Realização das aulas (um encontro semanal, com duração de 4horas/sem, sendo 60min a hora/aula);
- Avaliação do professor: a cada final de módulo, os participantes preencherão uma ficha, avaliando e fazendo sugestões para os professores do curso;
- Avaliação dos participantes: Será contínua e processual, com preponderância dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos, de forma a evidenciar se as competências foram ou não atingidas;
- Autoavaliação dos sujeitos envolvidos (professores e alunos);
- Avaliação do curso através da aplicação de questionários;
- Elaboração do Relatório Final do Curso.

• **PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO**

O processo avaliativo será formativo, levando em consideração o acompanhamento e evolução no decorrer do curso. Bem como a verificação dos conhecimentos teóricos e práticos e às transformações comportamentais adquiridas no desenvolvimento das aulas.

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de domínio do conteúdo teórico e das técnicas apresentadas na disciplina, participação nas aulas, demonstrando interesse e iniciativa, assiduidade/pontualidade, ética e postura profissional. Para se alcançar os objetivos da avaliação serão utilizados como instrumentos: questionários; trabalhos individuais e/ou de equipe; atividades práticas, desenvolvidas de acordo com a necessidade do curso; testes escritos e/ou práticos; autoavaliação.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo e autoavaliação.

• **APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO**

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) na média geral do curso e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

• **INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTOS**

Para realização do curso será necessário um laboratório de informática contando com a estrutura definida no Quadro 2.

Quadro 2 – Estrutura do Laboratório de Informática

Item	Material
•	20 Computadores conectados à Internet
•	01 Sala adequadamente mobiliada (mesa e cadeira/cadeira com braço)
•	Quadro de Vidro
•	Projektor Multimídia

- **CERTIFICAÇÃO**

Após a conclusão do curso o estudante receberá o Certificado de Conclusão do Curso de Formação Inicial e Continuada em Auxiliar Administrativo com carga horária de 60 horas.

- **BIBLIOGRAFIA**

_____. Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Brasília/DF: 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Guia Pronatec de Cursos FIC. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/index.php>

Santo Antônio de Jesus (BA). Prefeitura. 2016. Disponível em: <http://prefeiturasaj.ba.gov.br/cidade/>. Acesso em: mar. 2016.