



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO SUL DE MINAS GERAIS**

**PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO FIC
QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

**POUSO ALEGRE
SETEMBRO/2018**

1. Dados da Instituição e da Responsável

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Campus Pouso Alegre.

CNPJ:	10.648.539/0008-81
Razão Social:	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais
Endereço:	Av. Maria da Conceição Santos, 900 – Bairro Parque Real. Pouso Alegre – MG. 37550-970
Responsável pelo curso:	Eliana Ferreira dos Santos
Titulação do responsável:	Especialista em Educação a Distância
Endereço de e-mail do responsável:	eliana.sampa@hotmail.com
Telefone de contato do responsável:	(35) 99851-1044
Site da instituição:	http://www.poa.ifsuldeminas.edu.br

2. Dados Gerais do Curso

Nome do curso:	Qualidade no Atendimento
Previsão de início e término:	A previsão de início e término do curso será apresentada no edital de abertura do curso.
Grande área do conhecimento:	Gestão e Negócios
Área do conhecimento:	Administração
Características do curso:	() Formação Inicial (<i>exigência mínima de carga horária com 160 horas</i>) (X) Formação Continuada (<i>sem exigência mínima de carga horária</i>) () PROEJA ensino Fundamental () PROEJA Ensino Médio
Número de vagas por turma:	20 alunos em cinco turmas, totalizando 100 alunos.
Carga horária total:	8 horas
Periodicidade das aulas:	Semanal. Dois dias de 4 horas/aula na semana.
Turno e horário das aulas:	Turno Vespertino: segunda-feira das 13:00 as 17:00 e quarta-feira das 13:00 as 17:00 horas.
Local das aulas:	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – IFSULDEMINAS – Campus Pouso Alegre ou local indicado pelo NIPE/Grupo Gestor de Capacitação. Av. Maria da Conceição Santos, 900 – Bairro Parque Real. Pouso Alegre – MG. 37550-970 ou
Resumo descritivo do curso:	O curso de <i>Qualidade no Atendimento</i> na modalidade de Formação Inicial e Continuada (FIC) é direcionado à

	capacitação e aperfeiçoamento de trabalhadores do Serviço Público que lidam com o público em geral. Atualmente com o advento das novas tecnologias e também com a facilidade de aquisição de conhecimentos variados o cidadão está cada vez mais, conhecedor de seus direitos e deveres, com isso, tornou-se mais exigente no atendimento perante aos órgãos públicos, estas mudanças constantes provocam a necessidade de profissionais preparados para a excelência no atendimento ao cidadão/cliente. Visando suprir as necessidades de melhoria contínua no atendimento do cliente e promovendo a garantia dos padrões de qualidade nas relações organização/cliente, este curso propõe estratégias para aplicação dos princípios da qualidade em serviços, para a manutenção, satisfação e fidelização de clientes, as habilidades para o atendimento dos vários tipos de clientes e as competências profissionais necessárias para encantar o cliente/cidadão.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Justificativa

O Art. 7º da Lei 11.892/2008 destaca que são objetivos dos Institutos Federais “ministrar cursos de Formação Inicial e Continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica” (BRASIL, 2009). Assim para atender as necessidades da Cidade de Pouso Alegre (MG) no que tange aos servidores de órgãos públicos, a oferta do curso de Qualidade no Atendimento na modalidade de Formação Inicial e Continuada (FIC) pelo IFSULDEMINAS, Campus Pouso Alegre, apresenta-se como oportunidade para capacitação profissional continuada ao longo da vida e o desenvolvimento integral do trabalhador.

Como a proposta dos institutos federais é contribuir para a educação como instrumento de transformação e de enriquecimento do conhecimento no sentido de modificar a vida social, e tendo como uma de suas diretrizes, conforme Brasil (2009, p. 9) “o reconhecimento da precedência da formação humana e cidadã, sem a qual a qualificação para o exercício profissional não promove transformações significativas para o trabalhador e para o desenvolvimento social”, justifica-se o curso, pois, possibilitará a criação de condições favoráveis à inserção e permanência dos trabalhadores no mercado de trabalho. Atenderá, portanto, as exigências mundiais mais recentes, concorrendo para influenciar positivamente a realidade brasileira.

4. Objetivo do curso

Capacitar através de uma reflexão crítica, os profissionais de órgãos públicos que lidam com pessoas, para o desenvolvimento de competências que permitam prestar atendimento ao cidadão/cliente seguindo orientações, procedimentos e padrões de ética adequados ao ambiente de trabalho e a percepção sobre a importância da excelência no atendimento ao cliente.

4.1 Objetivos específicos

- Conhecer e aplicar os princípios da qualidade no atendimento;
- Planejar estratégias de maneira criativa para exercer com competência os diversos tipos de atendimentos;
- Conhecer o código de Ética do Servidor e aplicar as ações ali contidas em prol do cidadão/cliente.
- Conhecer o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público praticando seus princípios em prol do cidadão/cliente.

5. Público-alvo

Direcionado a servidores públicos federal, estadual e municipal em funções que lidam com o atendimento de pessoas.

6. Perfil profissional e áreas de atuação

O curso de Qualidade no Atendimento voltado especificamente para servidores públicos proporcionará aos participantes, competências para que reflitam e promovam mudanças em suas práticas profissionais de atendimento ao cidadão/cliente, levando em conta a multiplicidade cultural dos clientes que buscam repartições públicas. As áreas de atuação são em repartições públicas federais, estaduais e municipais.

7. Pré-requisito e mecanismo de acesso ao curso

Possuir Ensino Fundamental completo. O acesso ao curso será mediante inscrição na data de oferta do curso pelo IFSULDEMINAS Campus Pouso Alegre.

8. Matriz Curricular

Módulo	Componentes curriculares	Carga Horária (hora relógio)
01 Gestão da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Conceito de qualidade em serviços • Histórico e princípios da Qualidade – ISO 9.000 • Importância da qualidade no atendimento ao público • A qualidade na prestação de serviços públicos 	2
02 Atendimento ao público	<ul style="list-style-type: none"> • Cidadão/cliente – Tipos de clientes • Função atendimento - Empatia • Postura e vocabulário profissional no atendimento (comunicação eficaz) • Atendimento presencial (pessoal), ao telefone e em redes sociais • Registro de reclamações dos clientes • Como contornar objeções do cliente 	3
03 Desafios do terceiro milênio	<ul style="list-style-type: none"> • Competências necessárias • Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU) • Código de Ética do Servidor Público – Decreto 1.171/94 	3

9. Componentes curriculares

Componente Curricular	Carga Horária (horas relógio)
Gestão da qualidade	2,0
Ementa: Conceito de qualidade em serviços; Histórico e princípios da Qualidade – ISO 9.000, Importância da qualidade no atendimento ao público; A qualidade na prestação de serviços públicos.	
Competências: Conhecer e aplicar os conceitos e a importância da qualidade. Aprender que os clientes de serviço público não encontram concorrentes para aquele serviço.	
Metodologia: Aulas expositivas dialogadas; dinâmicas de grupo; debates e atividades em sala de aula.	
Estratégia Pedagógica: Baseada no Método de Educação Popular desenvolvida por Paulo Freire e está baseada na pedagogia do diálogo e na participação, promovendo uma construção social em diversos níveis de alcance nas relações entre os discentes.	
Bibliografia Básica: Cartilhas, artigos, apresentações de slide e outros conteúdos a serem utilizados serão fornecidos aos alunos mediante cadastro de e-mail individual, dentre eles cita-se: BORSAGLI, Janaina Carla Rodrigues. Competências profissionais. Disponível em:	

<http://disciplinas.nucleoad.com.br/pdf/Livro_competencias_profissionais.pdf> Acesso em: 22 set. 2018.

ABENDI. Manual de Atendimento ao Cliente Abendi. Disponível em:

<http://www.abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf> Acesso em: 20 set. 2018.

SEBRAE. **Cartilha de normas técnicas sobre qualidade no atendimento**. Sebrae Nacional. Jan/2016. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cartilha-de-normas-tecnicas-sobre-qualidade-no-atendimento,61b87b008b103410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 22 set. 2018.

Bibliografia Complementar:

BENTES, Otávio. **Atendimento ao cliente**. Curitiba: Iesde Brasil, 2012. 180 p.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2016. 319 p.

Componente Curricular	Carga Horária (horas relógio)
Atendimento ao público	3,0
Ementa: Cidadão/cliente – Tipos de clientes; Função atendimento – Empatia; Postura e vocabulário profissional no atendimento (comunicação eficaz); Atendimento presencial (pessoal), ao telefone e em redes sociais; Registro de reclamações dos clientes; Como contornar objeções do cliente.	
Competências: (Re)Conhecer os conceitos relativos a cidadão/cliente. Identificar tipos de clientes para adequar a postura do atendimento. (Re)Aprender a lidar positivamente com pessoas nas diversas modalidades de canais existentes.	
Metodologia: Aulas expositivas dialogadas; dinâmicas de grupo; debates e atividades em sala de aula.	
Estratégia Pedagógica: Baseada no Método de Educação Popular desenvolvida por Paulo Freire e está baseada na pedagogia do diálogo e na participação, promovendo uma construção social em diversos níveis de alcance nas relações entre os discentes.	
Bibliografia Básica: Cartilhas, artigos, apresentações de slide e outros conteúdos a serem utilizados serão fornecidos aos alunos mediante cadastro de e-mail individual, dentre eles cita-se: ABENDI. Manual de Atendimento ao Cliente Abendi. Disponível em: < http://www.abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf > Acesso em: 20 set. 2018. BORSAGLI, Janaína Carla Rodrigues. Competências profissionais . Disponível em: < http://disciplinas.nucleoad.com.br/pdf/Livro_competencias_profissionais.pdf > Acesso em: 22 set. 2018. BRASIL. Casa civil. LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996 . Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/19394.htm >. Acesso em 22 set. 2018. BRASIL. Casa civil. LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 . Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm >. Acesso em 22 set. 2018.	

SEBRAE. **Cartilha de normas técnicas sobre qualidade no atendimento**. Sebrae Nacional. Jan/2016. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cartilha-de-normas-tecnicas-sobre-qualidade-no-atendimento,61b87b008b103410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 22 set. 2018.

Bibliografia Complementar:

BENTES, Otávio. **Atendimento ao cliente**. Curitiba: Iesde Brasil, 2012. 180 p.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2016. 319 p.

Componente Curricular	Carga Horária (horas relógio)
Desafios do terceiro milênio	3,0
Ementa: Competências necessárias; Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU); Código de Ética do Servidor Público – Decreto 1.171/94.	
Competências: Atuar na instituição pública de forma participativa e criativa, aplicar a prevalência do diálogo, da transparência e buscar o engajamento de todos os funcionários para a excelência no atendimento ao cidadão. Conhecer e adotar ações inovadoras em busca de solução de problemas para alcançar o atendimento das expectativas do cidadão/cliente. Conhecer e propagar o código de ética do servidor bem como o código de defesa do usuário.	
Metodologia: Aulas expositivas dialogadas; dinâmicas de grupo; debates e atividades em sala de aula.	
Estratégia Pedagógica: Baseada no Método de Educação Popular desenvolvida por Paulo Freire e está baseada na pedagogia do diálogo e na participação, promovendo uma construção social em diversos níveis de alcance nas relações entre os discentes.	
Bibliografia Básica: Cartilhas, artigos, apresentações de slide e outros conteúdos a serem utilizados serão fornecidos aos alunos mediante cadastro de e-mail individual, dentre eles cita-se:	
BORSAGLI, Janaína Carla Rodrigues. Competências profissionais . Disponível em: < http://disciplinas.nucleoad.com.br/pdf/Livro_competencias_profissionais.pdf > Acesso em: 22 set. 2018.	
BRASIL. Casa civil. LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996 . Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/19394.htm >. Acesso em 22 set. 2018.	
BRASIL. Casa civil. LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 . Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm >. Acesso em 22 set. 2018.	
COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. Revista do Serviço Público , ano 51, n. 3, p. 40-73, jul-set 2000.	

Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/00-Coutinho51%283%29.pdf>>. Acesso em 22 set. 2018.

SEBRAE. **Cartilha de normas técnicas sobre qualidade no atendimento**. Sebrae Nacional. Jan/2016. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cartilha-de-normas-tecnicas-sobre-qualidade-no-atendimento,61b87b008b103410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 22 set. 2018.

Bibliografia Complementar:

BENTES, Otávio. **Atendimento ao cliente**. Curitiba: Iesde Brasil, 2012. 180 p.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2016. 319 p.

10. Avaliação do processo de ensino e aprendizagem

A avaliação faz parte da prática docente e seguindo o pensamento de Vygotsky, de que o homem constitui-se por meio das interações sociais que estabelece em uma determinada cultura. Dessa forma, a construção do conhecimento implica uma ação partilhada entre o docente e os alunos (SENAI, 2013, p. 111), assim para compor o processo avaliativo numa metodologia baseada no desenvolvimento de competências, considera-se três diferentes funções da avaliação, a saber:

- **Função diagnóstica:** que acontecerá no início do curso visando a identificação dos conhecimentos prévios e interesses dos alunos;
- **Função formativa:** esta fornece informações do desempenho dos alunos durante o processo de ensino e aprendizagem. Permite localizar os pontos de deficiências para intervir na melhoria continua desse processo. Portanto, a avaliação formativa possibilitará um redirecionamento do ensino e da aprendizagem, tendo em vista garantir a sua efetividade ao longo do curso;
- **Função somativa:** a avaliação ocorre também ao final da etapa dos processos de ensino e aprendizagem, pode ser através de: Situação de Aprendizagem, Unidade Curricular, Módulo ou um conjunto de módulos.

No curso de Qualidade no atendimento será adotada esta metodologia, a professora efetuará através de relatório a avaliação diagnóstica na primeira aula, durante a apresentação dos alunos obtendo informações sobre o conhecimento prévio de cada um.

~~No decorrer das aulas acontecerá a avaliação formativa por Situação de Aprendizagem~~ através de debates, trabalhos em equipe, estudo de caso entre outras. O critério será de avaliação quantitativa, ou seja, baseada em indicadores numéricos de 0 a 10 pontos para cada atividade. Este critério também ocorrerá ao final do curso, na avaliação somativa, baseada em situação de aprendizagem.

Conclusão do curso e certificação: Será considerado apto à qualificação e certificação, o aluno que obter aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) na soma dos processos avaliativos propostos e, frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento) registradas na folha de frequência de cada aula.

11. Cronograma do curso

Curso com aulas em dois dias na semana com quatro aulas por dia

Sugestão: Turno Vespertino: segunda-feira das 13:00 as 17:00 e quarta-feira das 13:00 as 17:00 horas. Ou Noturno.

A previsão de início e término do curso será apresentada no edital de abertura do curso.

12. Quadro/perfil do instrutor envolvido no curso

A instrutora será Eliana Ferreira dos Santos, administradora com licenciatura plena e especialista em Educação a Distância: Planejamento, Implantação e Gestão. Foi professora no SENAI nos cursos Técnicos, Aprendizagem e Qualificação por 12 anos. Contato (35) 99851-1044. e-mail: eliana.sampa@hotmail.com

13. Infraestrutura

As aulas acontecerão nas dependências do IFSULDEMINAS com utilização de quadro de giz ou tela branca, TV e data show. Biblioteca com acervo bibliográfico e de multimídia específicos. Poderei utilizar Notebook pessoal.

14. Bibliografia

ABENDI. **Manual de Atendimento ao Cliente Abendi**. Disponível em: <http://www.abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf> Acesso em: 20 set. 2018.

BENTES, Otávio. **Atendimento ao cliente**. Curitiba: Iesde Brasil, 2012. 180 p.

BRASIL. Casa civil. **LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l9394.htm>. Acesso em 22 set. 2018.

_____. Ministério da Educação. **LEI 11.892/2008** – comentários e reflexões. Org. Silva, Caetana Juracy Resende. 2009. 70 p. Disponível em:
<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=3753-lei-11892-08-if-comentadafinal&category_slug=marco-2010-pdf&Itemid=30192> Acesso em: 22 set. 2018.

_____. Ministério da Educação. **Guia PRONATEC de Formação Inicial e Continuada 2016**. 4. ed., 2016. Disponível em: <https://map.mec.gov.br/projects/parceiros-demandantes-e-ofertantes-da-bolsa-formacao/wiki/Guia_FIC_-_4%C2%AA_Edi%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 22 set. 2018.

_____. Casa civil. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm>. Acesso em 22 set. 2018.

_____. Ministério da Educação. **Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) ou Qualificação Profissional**. [Online] 2018. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cursos-da-epf/formacao-inicial-e-continuada-ou-qualificacao-profissional>> Acesso em: 21 set. 2018.

COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, ano 51, n. 3, p. 40-73, jul-set 2000. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/00-Coutinho51%283%29.pdf>>. Acesso em 22 set. 2018.

HURTADO, Carlos Nunez. Contribuições para o Debate Latino-Americano sobre a Vigência e a Projeção da Educação Popular. p. 151-160. In: **Educação Popular na América Latina: desafios e perspectivas**. – Brasília: UNESCO, MEC, CEAAL, 2006. 270 p. (Coleção Educação para Todos, v. 4, 2 ed.). Disponível em:
<http://forumeja.org.br/sites/forumeja.org.br/files/vol04_ed2_educacoopopular.pdf> Acesso em 22 set. 2018.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2016. 319 p.

SENAI, Departamento Nacional. **Metodologia Senai de educação profissional**. Senai - Departamento Nacional. Brasília: SENAI/DN, 2013. 220 p.

ZABALA, Antoni. **A prática educativa: como ensinar**. Trad. Rosa, Ernani F. da F. Porto Alegre: Artmed, 1998. 224 p.