



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

FORMULÁRIO-SÍNTESE DA PROPOSTA - SIGProj
EDITAL Edital nº 030 de CAR - Seleção de Projetos de Extensão 2016

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

PROCESSO N°:

SIGProj N°: 225173.1158.248873.17022016

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

TÍTULO: Capacitação para atendimento em Serviços

TIPO DA PROPOSTA:

Projeto

ÁREA TEMÁTICA PRINCIPAL:

Comunicação

Cultura

Direitos Humanos e Justiça

Educação

Meio Ambiente

Saúde

Tecnologia e Produção

Trabalho

Desporto

COORDENADOR: Carlos Alberto Araripe

E-MAIL: araripe@ifsp.edu.br

FONE/CONTATO: 1238848678 / 12996411213



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

FORMULÁRIO DE CADASTRO DE PROJETO DE EXTENSÃO

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

PROCESSO N°:
SIGProj N°: 225173.1158.248873.17022016

1. Introdução

1.1 Identificação da Ação

Título: Capacitação para atendimento em Serviços

Coordenador: Carlos Alberto Araripe / Docente

Tipo da Ação: Projeto

Edital: Edital nº 030 de CAR - Seleção de Projetos de Extensão 2016

Faixa de Valor:

Vinculada à Programa de Extensão? Não

Instituição: IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Unidade Geral: PRX - Pró Reitoria de Extensão

Unidade de Origem: CAR - Caraguatatuba

Início Previsto: 01/03/2016

Término Previsto: 18/12/2016

Possui Recurso Financeiro: Não

1.2 Detalhes da Proposta

Carga Horária Total da Ação: 20 horas

Justificativa da Carga Horária: O Projeto consiste na elaboração do programa de treinamento, a ser feito por 5 estudantes do ensino superior do IFSP, seguido da aplicação a grupos de 15 pessoas, sendo um grupo por mês. Entre preparação de material e conteúdo e aplicação do treinamento, demanda-se 20 horas por semana.

Periodicidade: Permanente/Semanal

A Ação é Curricular?	Não
Abrangência:	Municipal
Município Abrangido:	Caraguatatuba - São Paulo
Tem Limite de Vagas?	Não
Local de Realização:	IFSP - Caraguatatuba
Período de Realização:	Evento mensal, com duração de 20 horas, ao longo de uma semana. Duas turmas por mês.
Tem Inscrição?	Sim
Início das Inscrições:	01/03/2016
Término das Inscrições:	10/03/2016
Contato para Inscrição:	AQC - Associação dos Quiosques de Caraguatatuba
Tem Custo de Insc./Mensalidade?	Não

1.3 Público-Alvo

Internamente o Projeto envolverá a atuação de 6 bolsistas e 2 professores facilitadores, com 4 horas na PIT; Externamente há o envolvimento direto da AQC - Associação dos Quiosques de Caraguatatuba e seus cerca de 100 afiliados, que empregam mais de 500 pessoas, sendo estes o objeto final do projeto: capacitação para atendimento em serviços.

Nº Estimado de Público: 510

Discriminar Público-Alvo:

	A	B	C	D	E	Total
Público Interno da Universidade/Instituto	3	6	0	0	0	9
Instituições Governamentais Federais	0	0	0	0	0	0
Instituições Governamentais Estaduais	0	0	0	0	0	0
Instituições Governamentais Municipais	0	0	0	0	0	0
Organizações de Iniciativa Privada	0	0	0	0	0	0
Movimentos Sociais	0	0	0	0	0	0
Organizações Não-Governamentais (ONGs/OSCIPs)	0	0	0	0	0	0
Organizações Sindicais	0	0	0	0	500	500
Grupos Comunitários	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	1	1
Total	3	6	0	0	501	510

Legenda:

- (A) Docente
- (B) Discentes de Graduação
- (C) Discentes de Pós-Graduação
- (D) Técnico Administrativo
- (E) Outro

1.4 Caracterização da Ação

Área de Conhecimento:	Ciências Sociais Aplicadas » Administração » Administração de Empresas » Administração de Recursos Humanos
Área Temática Principal:	Trabalho
Área Temática Secundária:	Tecnologia e Produção
Linha de Extensão:	Educação Profissional

1.5 Descrição da Ação

Resumo da Proposta:

O Projeto consiste da elaboração e oferta de um curso de atendimento a clientes no serviço de quiosques de Caraguatatuba. Os quiosques representam uma importante fonte de receitas para o município, cuja economia baseia-se fundamentalmente na indústria do turismo, além de empregar uma quantidade considerável de pessoas. Tal atividade apresenta como problema crucial, a falta de qualidade no atendimento, exatamente pela baixa qualificação dos envolvidos nesse processo.

O curso, a ser elaborado entre os professores responsáveis e os bolsistas, será formatado para aplicação em 20 horas, no período vespertino, considerando duas turmas por mês. Ao final pretende-se ter capacitado 280 atendentes, o que tende a melhorar substancialmente o nível de serviço e atendimento nos quiosques de Caraguatatuba.

O Projeto conta com a anuência e parceria da AQC - Associação dos Quiosques de Caraguatatuba.

Palavras-Chave:

Atendimento a clientes, Prestação de serviços, quiosques de Caraguatatuba

Informações Relevantes para Avaliação da Proposta:

O Projeto está vinculado ao curso de Processos Gerenciais, mais especificamente à disciplina de Processos de Serviço a Clientes, representando portanto uma relação direta entre ensino e extensão: O estudante aprende e imediatamente reproduz no espaço social local, dando significado à ação educativa.

Os professores envolvidos possuem larga experiência corporativa em treinamento nas área de gestão e nas melhores práticas de prestação de serviços.

1.5.1 Justificativa

A economia de Caraguatatuba depende basicamente do turismo, verificado fortemente na temporada, que coincide com o verão e em períodos sazonais relacionados a feriados prolongados e férias escolares. Dentre as múltiplas indústrias que subsistem do turismo, destaca-se em particular a dos Quiosques de Praia.

Caraguatatuba possui cerca de 100 quiosques de praia, todos na mesma dinâmica de produzir ao máximo nos períodos de temporada. Em termos de diferencial, utilizam-se de artifícios expressos nos cardápios, na quantidade de mesas e cadeiras, na extensão do horário de atendimento e no tipo de música 'ambiente'.

O que todos tem em comum, é a dificuldade em manter uma mão-de-obra qualificada e motivada, o que acaba por impactar na qualidade do atendimento. Logo, se o cliente é sazonal, e o atendimento não ocorre a contento, a probabilidade dele retornar é muito pequena.

Pensando nesse aspecto de sustentabilidade do negócio, e mais do que isso, em melhoria contínua, é que se justifica a proposta do presente projeto.

1.5.2 Fundamentação Teórica

Houve um tempo em que a economia mundial era norteada pelo produto da terra e portanto, quem a possuía gozava de poder e riqueza. Assim se constituíram os grandes impérios: os Persas, os Mongóis os

Romanos e os Otomanos. Num segundo momento o poder do latifúndio passou às mãos do dono da manufatura, do senhor das fábricas, relegando a um plano secundário na economia o produtor agropastoril. Mais recentemente, com o advento da sociedade da informação, verifica-se um fenômeno raro, jamais imaginado pelos historiadores do passado, onde empresas que não [produzem nenhum bem físico, são as maiores e mais valiosas no mundo. Esses três estágios da economia mundial ao longo da história são retratados por Alvin Toffler em sua obra “A Terceira Onda”. (TOFFLER, 1980).

Empresas como Google, Facebook e Microsoft são os maiores exemplos do que o autor denomina de Terceira Onda: organizações que detêm o poder a partir de um novo modelo de produção, baseado no bem intangível. Nesse escopo encaixa-se a atividade de serviços, cuja participação no PIB mundial cresceu de forma significativa nos últimos 50 anos. Dados do IBGE revelam que em 2012 a participação dos serviços no PIB brasileiro atingiu 58,3%. Cada vez mais a economia mundial e em particular a brasileira, transforma-se em economia de serviços.

Diferentemente da manufatura, onde se produz um bem tangível, que o cliente vê e leva para casa, o serviço possui uma característica efêmera, assim descrita por Lovelock:

“Um serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar vinculado a um produto físico, o desempenho é transitório, frequentemente de natureza intangível e não resulta em propriedade de quaisquer dos fatores de produção” (LOVELOCK, p. 10, 2007).

Os serviços estão por toda a parte no cotidiano da sociedade moderna: desde o atendimento na fábrica de chocolate (Serviço para a venda de um bem) até a ação de um cabeleireiro (Serviço onde quem é processado é o próprio tomador do serviço), de sorte que, a qualidade na prestação do serviço apresenta-se hoje como elemento de diferenciação de mercado, portanto um item estratégico. Segundo os cientistas da qualidade, esta é definida como adequação ao uso, ou seja, se um produto satisfaz o propósito de usabilidade a que foi projetado atendendo a expectativa do cliente, este atingiu a meta de qualidade. Nos serviços isso não funciona desta forma.

Qualidade em serviços começa e termina com o nível do atendimento, seja ele virtual ou presencial, segundo Wellington (2012, p. 17): “O serviço de atendimento ao cliente não é um departamento, é uma atitude.” A mesma autora acrescenta: “Toda a estrutura comercial e de marketing voltada à captação e atendimento ao cliente, pode cair por terra num único instante, fruto do mau atendimento.” (WELLINGTON, p. 19, 2012).

Temos então que, a economia moderna baseia-se em serviços. Os serviços são estratégicos para a sustentabilidade organizacional. O atendimento é elemento fundamental no processamento de serviços, podendo ser um divisor de águas, entre os que permanecerão no negócio, ou serão dele alijados.

No caso dos quiosques de Caraguatatuba, a necessidade de aperfeiçoamento no atendimento é elemento crucial para a continuidade dos mesmos e por conseguinte, do ciclo virtuoso de mais e mais consumidores para o mercado de serviços da cidade, elevando assim seu potencial de produção de riqueza e consequentemente, de renda.

1.5.3 Objetivos

Objetivos Gerais:

Capacitar um grupo significativo de prestadores de serviços de uma significativa indústria do cenário econômico de Caraguatatuba: Os quiosques de praia.

Objetivos específicos:

- . Aumentar a interação entre O IFSP e a comunidade de negócios de Caraguatatuba;
- . Envolver um grupo de estudantes na elaboração de um curso de capacitação, buscando desenvolver suas competências de pesquisa e estruturação das ideias;
- . Envolver um grupo de estudantes na aplicação de um curso de capacitação, buscando desenvolver suas competências de comunicação;
- . Capacitar pelo menos 280 atendentes da indústria de quiosques de Caraguatatuba.

1.5.4 Metodologia e Avaliação

Metodologia

Trabalho em grupo para elaboração do curso de Capacitação para atendimento em serviços;
Trabalho em equipe para a aplicação do curso: aulas expositivas permeadas com estudos de caso, simulações de atendimento e teatro.

Avaliação

Não está prevista avaliação da aprendizagem, todos os participantes receberão certificados, desde que tenham comparecido a pelo menos 80% das aulas.

1.5.5 Relação Ensino, Pesquisa e Extensão

A relação entre ensino, pesquisa e extensão, se dá à medida em que, a atividade precípua do IFSP é o ensino. Para corroborar o ensino parte-se para a pesquisa, elemento fomentador do ensino. Ensino e pesquisa sem reprodução social não possuem qualquer sentido, daí a extensão.

No último ano uma série de pesquisas sobre atendimento em serviços, deram base para o ensino a partir da disciplina de PSC – Processos de Serviço a Clientes. Resta agora materializar tais conteúdos no escopo social por meio deste projeto de extensão.

1.5.6 Avaliação Pelo Público

Aplicação de Instrumento avaliativo, com questões em escala de Likert, buscando captar o nível de satisfação do público com a capacitação.

Pela Equipe

A cada capacitação a equipe se reunirá para dar feedback dos indicadores de desempenho de cada envolvido na capacitação, tais como: envolvimento, desempenho, pontos fortes e fracos. Expectativas de melhoria.

1.5.7 Referências Bibliográficas

LOVELOCK, Christopher. Marketing de Serviços. Pessoas, Tecnologia e Resultados. São Paulo: Pearson, 2007.

JURAN, Joseph M. A qualidade desde o projeto: Novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

WELLINGTON, Pat. Atendimento Eficaz ao Cliente. São Paulo: Clio Editora, 2012.

TOFFLER, Alvin. A terceira onda. São Paulo: Atlas, 1980.

1.5.8 Observações

A cada aplicação de capacitação, será realizada pesquisa específica para verificar o nível de mudança no atendimento. Tal ação enseja a elaboração de projeto específico, provavelmente no âmbito da iniciação científica, posto que, a vinculação de tal pesquisa ao presente projeto o tornaria ainda mais com, complexo podendo comprometer sua aplicabilidade.

1.6 Divulgação/Certificados

Meios de Divulgação:

Cartaz, Mala Direta, Internet

Contato:

RENATO FERRAZ DE MELLO LAMBIASI - Presidente da AQC -
Associação dos Quiosques de Caraguatatuba.
renatolambiasi@hotmail.com

Emissão de Certificados: Participantes, Equipe de Execução

Qtde Estimada de Certificados para Participantes: 280

Qtde Estimada de Certificados para Equipe de Execução: 9

Total de Certificados: 289

Menção Mínima:

Frequência Mínima (%): 80

Justificativa de Certificados: Considerando a quantidade de grupos de capacitação, 2 por mês, com, 15 pessoas pessoas cada, ao longo de 10 meses, temos 300 certificados. Mais um certificado para cada membro da equipe, isso ao final do projeto.

1.7 Outros Produtos Acadêmicos

Gera Produtos: Sim

Produtos: Artigo Completo
Manual

Descrição/Tiragem:

1.8 Anexos

Nome	Tipo
araripe_anexos_extensao.pdf	Anexos CAR

2. Equipe de Execução

2.1 Membros da Equipe de Execução

Docentes da IFSP

Nome	Regime - Contrato	Instituição	CH Total	Funções
Carlos Alberto Araripe	Dedicação exclusiva	IFSP	50 hrs	Coordenador da Ação, Gestor
Carlos Henrique de Vasconcelos	Dedicação exclusiva	IFSP	40 hrs	Consultor
Dionysio Borges de Freitas Junior	Dedicação exclusiva	IFSP	50 hrs	Vice-Coodenador(a)

Discentes da IFSP

Não existem Discentes na sua atividade

Técnico-administrativo da IFSP

Não existem Técnicos na sua atividade

Outros membros externos a IFSP

Não existem Membros externos na sua atividade

Coordenador:

Nome: Carlos Alberto Araripe

RGA:
CPF: 04632240869
Email: araripe@ifsp.edu.br
Categoria: Diretor/Coordenador FG
Fone/Contato: 1238848678 / 12996411213

2.2 Cronograma de Atividades

Atividade: Abertura de Inscrições para 1as turmas
Início: Mar/2016 **Duração:** 10 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total
Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 1a turma: 2a semana de abril.
Início: Abr/2016 **Duração:** 5 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 10 Horas Total
Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 5 horas Total)
Membro Vinculado: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 2a turma: 3a semana de abril.
Início: Abr/2016 **Duração:** 5 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total
Responsável: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 3a turma: 2a semana de maio.
Início: Mai/2016 **Duração:** 5 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total
Responsável: Carlos Henrique de Vasconcelos (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 4a turma: 2a semana de maio.
Início: Mai/2016 **Duração:** 5 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total
Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 5a turma: 2a semana de junho.
Início: Jun/2016 **Duração:** 5 Dias

Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total

Responsável: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 6a turma: 3a semana de junho.

Início: Jun/2016 **Duração:** 5 Dias

Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total

Responsável: Carlos Henrique de Vasconcelos (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 7a turma: 2a semana de agosto.

Início: Ago/2016 **Duração:** 5 Dias

Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total

Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 8a turma: 3a semana de agosto.

Início: Ago/2016 **Duração:** 5 Dias

Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total

Responsável: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 9a turma: 2a semana de setembro.

Início: Set/2016 **Duração:** 5 Dias

Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total

Responsável: Carlos Henrique de Vasconcelos (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 10a turma: 3a semana de setembro.

Início: Set/2016 **Duração:** 5 Dias

Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total

Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 11a turma: 2a semana de outubro.

Início: Out/2016 **Duração:** 5 Dias

Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total

Responsável: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 12a turma: 3a semana de outubro.

Início: Out/2016 **Duração:** 5 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total
Responsável: Carlos Henrique de Vasconcelos (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 13a turma: 2a semana de novembro.
Início: Nov/2016 **Duração:** 5 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total
Responsável: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Aplicação da capacitação 14a turma: 3a semana de novembro.
Início: Nov/2016 **Duração:** 5 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 5 Horas Total
Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 5 horas Total)

Atividade: Elaboração do material da capacitação, em forma de curso e manual.
Início: Mar/2016 **Duração:** 30 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 30 Horas Total
Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 10 horas Total)
Membros Vinculados: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 10 horas Total)
Carlos Henrique de Vasconcelos (C.H. 10 horas Total)

Atividade: Seleção dos bolsistas
Início: Mar/2016 **Duração:** 10 Dias
Somatório da carga horária dos membros: 30 Horas Total
Responsável: Carlos Alberto Araripe (C.H. 10 horas Total)
Membros Vinculados: Dionysio Borges de Freitas Junior (C.H. 10 horas Total)
Carlos Henrique de Vasconcelos (C.H. 10 horas Total)

Responsável	Atividade	2016											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Carlos Alberto Araripe	Abertura de Inscrições para 1as turmas	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carlos Alberto Araripe	Elaboração do material da capacitação, em f...	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carlos Alberto Araripe	Seleção dos bolsistas	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carlos Alberto Araripe	Aplicação da capacitação 1a turma: 2a seman...	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Dionysio Borges de Freitas Junior	Aplicação da capacitação 2a turma: 3a seman...	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Carlos Henrique de Vasconcelos	Aplicação da capacitação 3a turma: 2a seman...	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Carlos Alberto Araripe	Aplicação da capacitação 4a turma: 2a seman...	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Dionysio Borges de Freitas Junior	Aplicação da capacitação 5a turma: 2a seman...	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-
Carlos Henrique de Vasconcelos	Aplicação da capacitação 6a turma: 3a seman...	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-
Carlos Alberto Araripe	Aplicação da capacitação 7a turma: 2a seman...	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
Dionysio Borges de Freitas Junior	Aplicação da capacitação 8a turma: 3a seman...	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
Carlos Henrique de Vasconcelos	Aplicação da capacitação 9a turma: 2a seman...	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-

Carlos Alberto Araripe	Aplicação da capacitação 10a turma: 3a sema...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-
Dionysio Borges de Freitas Junior	Aplicação da capacitação 11a turma: 2a sema...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
Carlos Henrique de Vasconcelos	Aplicação da capacitação 12a turma: 3a sema...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
Dionysio Borges de Freitas Junior	Aplicação da capacitação 13a turma: 2a sema...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
Carlos Alberto Araripe	Aplicação da capacitação 14a turma: 3a sema...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-

Local _____, 29/02/2016

Carlos Alberto Araripe
Coordenador(a)/Tutor(a)
