



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 296/16 - Submissão de Cursos de Extensão - Novos Docentes

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

PROCESSO N°:
SIGProj N°: 241035.1264.248873.29062016

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

TÍTULO: Capacitação para atendimento em serviços

TIPO DA PROPOSTA:

(X) Curso

ÁREA TEMÁTICA PRINCIPAL:

() Comunicação	() Cultura	() Direitos Humanos e Justiça	() Educação
() Meio Ambiente	() Saúde	() Tecnologia e Produção	(X) Trabalho
() Desporto			

COORDENADOR: Carlos Alberto Araripe
--

E-MAIL: prof.araripe@gmail.com

FONE/CONTATO: 1533597770 / 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 CURSO DE EXTENSÃO

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão

PROCESSO N°:

SIGProj N°: 241035.1264.248873.29062016

1. Introdução

1.1 Identificação da Ação

Título: Capacitação para atendimento em serviços

Coordenador: Carlos Alberto Araripe / Docente

Tipo da Ação: Curso

Editais: Edital nº 296/16 - Submissão de Cursos de Extensão - Novos Docentes

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: 01/08/2016

Término Previsto: 20/12/2016

Possui Recurso Financeiro: Não

1.2 Detalhes da Proposta

Carga Horária Total da Ação: 20 horas

Justificativa da Carga Horária: Carga horária compatível com definição do projeto original de extensão, ao qual está vinculado o curso.

Periodicidade: Outra

A Ação é Curricular? Sim

Abrangência: Local

1.2.1 Turmas

Turma 1

Identificação:	Turma padrão
Data de Início:	01/08/2016
Data de Término:	20/12/2016
Tem Limite de Vagas?	Sim
Número de Vagas:	20
Tem Inscrição?	Sim
Início das Inscrições:	01/08/2016
Término das Inscrições:	20/12/2016
Contato para Inscrição:	Portal IFSP
Tem Custo de Insc./Mensalidade?	Não
Local de Realização:	IFSP-CAR

1.3 Público-Alvo

Profissionais atuantes em quiosques de Caraguatatuba.

Nº Estimado de Público: 6

Discriminar Público-Alvo:

	A	B	C	D	E	Total
Público Interno da Universidade/Instituto	0	0	0	0	0	0
Instituições Governamentais Federais	3	3	0	0	0	6
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	0	0
Grupos Comunitários	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
Total	3	3	0	0	0	6

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 Setores Específicos
Área Temática Principal:	Trabalho
Área Temática Secundária:	Tecnologia e Produção
Linha de Extensão:	Educação Profissional
Caracterização:	Presencial
Subcaracterização 1:	

1.5 Descrição da Ação

Resumo da Proposta:

O curso está inserido no Projeto de Extensão 'Capacitação no Atendimento em serviços, que tem como finalidade da ofertar o curso aos prestadores de serviço nos quiosques de Caraguatatuba SP.

O curso está formatado em 20 horas, com 5 tópicos, aplicado cada um em quatro horas, portanto, a aplicação se dá em 5 dias, com carga horária diária de 4 horas.

Palavras-Chave:

Quiosques de Caraguatatuba, Atendimento ao cliente, atendimento em serviços

Informações Relevantes para Avaliação da Proposta:

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, elaborado pelos professores responsáveis e os bolsistas, está formatado para aplicação em 20 horas, no período vespertino. Ao final pretende-se ter capacitado 280 atendentes, o que tende a melhorar substancialmente o nível de serviço e atendimento nos quiosques de Caraguatatuba.

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

A economia de Caraguatatuba, litoral norte de São Paulo, 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, apresentada pelo Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais do IFSP de Caraguatatuba.

Houve um tempo em que a economia mundial era norteadada 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

Apresentam-se como Objetivos Gerais do projeto: Capacitar um grupo significativo de prestadores de serviços de uma significativa indústria do cenário econômico de Caraguatatuba, qual sejam, os quiosques

de praia. Objetivos específicos: Aumentar a interação entre O IFSP Caraguatatuba e a comunidade de negócios da cidade; 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.

Tais objetivos se coadunam completamente com os propósitos acadêmicos dos Institutos Federais: Ensino, partindo da prática docente e do aprendizado do estudante, Pesquisa, levantando informações e conteúdos para elaboração de um curso, e Extensão, onde os aprendentes, a partir de suas pesquisas, focam a comunidade como objeto final do processo, brindando-lhes com a possibilidade de uma melhoria contínua, em termos pessoais e profissionais, que é o objetivo maior desse sistema.

1.5.4 Metodologia e Avaliação

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.

1.5.5.1 Conteúdo Programático

- 1- A importância econômica dos serviços;
- 2- Excelência no atendimento;
- 3- Atendimento como diferencial competitivo;
- 4- Comportamento do consumidor de serviços;
- 5- Fidelizando clientes pelo atendimento.

1.5.6 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.

1.5.7 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.

1.5.8 Referências Bibliográficas

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

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

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. Business Model Generation. New Jersey: John Wiley and Sons, 2010.

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

1.5.9 Observações

A cada aplicação do curso, 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 Anexos

Nome	Tipo
plano_de_ensino.doc	Plano de Ensino dos Componentes
termo_de_anuencia.pdf	Termo de Anuência

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	0 hrs	Coordenador da Ação, Gestor

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

Nº de Matrícula: 2148766

CPF: 04632240869

Email: prof.araripe@gmail.com

Categoria: Professor Titular

Fone/Contato: 1533597770 / 12996411213

2.2 Cronograma de Atividades

Não há nenhuma atividade cadastrada.

_____, 03/10/2016
Local

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