



INSTITUTO FEDERAL  
SANTA CATARINA

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA  
COLEGIADO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO – CEPE

## **SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DA OFERTA DE CURSO FIC COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE**

### **CAMPUS SOLICITANTE**

**1. Campus**

Gaspar

**2. Endereço e Telefone do Campus**

Rua Adriano Kormann, 510, Bairro Bela Vista, Gaspar/SC, (47) 3318-3700

### **RESPONSÁVEL PELO CURSO**

**3. Nome do responsável pelo projeto**

Glauca Marian Tenfen

**4. Contatos**

DEPE – Glauca Marian Tenfen - glauca.tenfen@ifsc.edu.br

**5. Nome do Coordenador do curso**

Barbara Silvano Sabino – barbara.sabino@ifsc.edu.br

### **INFORMAÇÕES SOBRE O CURSO**

**6. Nome do curso**

Formação Inicial e Continuada de Comunicação e Atendimento ao Cliente

**7. Número da resolução de autorização do curso original**

Res. CEPE 08/2015

**8. Turno de oferta**

noturno

**9. Modalidade:**

Presencial

**10. Carga horária total**

21 horas

## **11. Justificativa para oferta neste Campus**

O Câmpus Gaspar está localizado na região do Vale do Itajaí, onde concentra-se um Complexo Têxtil (têxtil e vestuário) com mais de 8 mil empresas e com uma média de 160 mil trabalhadores (FIESC, 2010).

A economia regional conta ainda com a participação da indústria extrativa mineral, indústria de transformação, serviços industriais de utilidade pública, construção civil, comércio, serviços, agropecuária, extração vegetal e pesca.

Dessa forma, a oferta do curso de Formação Inicial e Continuada de Comunicação e Atendimento ao Cliente vai ao encontro dos potenciais econômicos e necessidades regionais, caracterizados pela presença marcante de estabelecimentos comerciais nos municípios da região de Gaspar.

O curso tem o objetivo de qualificar mão de obra no setor de vendas e serviços de micro e pequenas empresas da região.

Numa perspectiva de inclusão cidadã de jovens e adultos e principalmente daqueles excluídos do mundo acadêmico e do trabalho, o Câmpus requer a oferta desse FIC.

O Curso pretende, ainda, atrair egressos dos cursos técnicos e FICs do Câmpus.

Destaca-se, ainda, a disponibilidade de carga horária dos docentes para oferta do curso em 2016/2.

## **12. Público-alvo na cidade e região**

Jovens e profissionais que buscam desenvolvimento na área específica.

## **13. Frequência da oferta**

De acordo com demanda.

## **14. Número de vagas por turma e vagas totais**

1 turma - 40 vagas por turma.

## **15. Itinerário formativo no contexto da oferta educativa do campus**

A área de Gestão e Negócios está contemplada no POCV e encontra-se estruturada no em um dos eixos de tecnológicos de formação do Câmpus.

O Câmpus vem desde 2010 ofertando cursos FIC na área, como Assistente em Administração e Assistente em Recursos Humanos. Em regime de oferta regular, tem o Curso Técnico em Administração (subsequente), e a partir de 2016/1, o Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais.

## **16. Corpo docente que atuará no curso**

1 professor da área de Gestão e Negócios

## **17. Instalações que o campus possui para funcionamento do curso**

Sala de aula, Laboratório de Informática e de Laboratório de Gestão e Negócios, todos com capacidade para 40 alunos.

## **18. Equipamentos e livros a serem adquiridos**

O Câmpus possui equipamentos e acervo bibliográfico para atender o Curso.