



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

## Aprovação do curso e Autorização da oferta

# PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC de CURSO DE AGENTE DE DESENVOLVIMENTO COOPERATIVISTA

### Parte 1 (solicitante)

#### DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

**1 Campus:** Jaraguá do Sul

**2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:**

Endereço:

Av. Getúlio Vargas, 830

Jaraguá do Sul, Santa Catarina, CEP 89251000

CNPJ - 11.402.887/0001-60

Telefone: (47)3275-0911 e 3275-2185

**3 Complemento:**

**4 Departamento:** Têxtil

**5 Há parceria com outra Instituição?**

Não

**6 Razão social:** Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Jaraguá do Sul

**7 Esfera administrativa:** Federal

**8 Estado / Município:** Santa Catarina/Jaraguá do Sul

**9 Endereço / Telefone / Site:**

Endereço:

Av. Getúlio Vargas, 830

Jaraguá do Sul, Santa Catarina, CEP 89251000

Telefone: (47)3275-0911 e 3275-2185

Site: [www.ifsc.edu.br](http://www.ifsc.edu.br)

**10 Responsável: Edilson Bories Tarachucky**

## **DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO**

**11 Nome do responsável pelo projeto:** Vitor Hugo Rankel

**12 Contatos:** (47) 8801-5412 (47) 9703-7855 email: vitorhr@gmail.com

## **Parte 2 (aprovação do curso)**

### **DADOS DO CURSO**

**13 Nome do curso:**

FIC – Formação Inicial e Continuada – Curso de Agente de Desenvolvimento Cooperativista.

**14 Eixo tecnológico:**

Gestão e Negócios.

**15 Forma de oferta:**

O curso pode se constituir tanto como formação inicial e continuada.

**16 Modalidade:**

Presencial.

**17 Carga horária total:**

160 horas

### **PERFIL DO CURSO**

**18 Justificativa do curso:**

O curso de Agente de Desenvolvimento Cooperativista destina-se à capacitação de trabalhadores para a área de prestação de serviços. O curso atenderá a uma demanda crescente por um profissional que atue como um provocador do desenvolvimento da atividade cooperativista fomentando assim o pequeno empreendedor.

**19 Objetivos do curso:**

Capacitar profissionais já inseridos na esfera do trabalho ou que visem a essa inserção, com conhecimentos básicos, teóricos e práticos referentes ao trabalho de cooperativismo.

Fomentar o crescimento e valorização do cooperativismo na região através da qualificação da mão de obra e com isto propiciar melhores condições de desenvolvimento econômico da mesma.

## PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

### 20 Competências gerais:

Atua no apoio e desenvolvimento de ações dos projetos de cooperativas, na constituição de cooperativas em comunidades locais, buscando os melhores resultados.

### 21 Áreas de atuação do egresso:

Ao concluir o curso, o aluno do Curso de Desenvolvimento Cooperativista deverá estar apto para atuar no desenvolvimento de projetos de cooperativas, na constituição de cooperativas em suas comunidades, conhecer a legislação cooperativista valorizando a educação cooperativa para o sucesso do empreendimento coletivo, promovendo e desenvolvendo a atividade cooperativista em sua região de atuação.

## ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

### 22 Matriz curricular:

O curso de Agente de Desenvolvimento Cooperativista terá 160 horas de duração e é composto por 09 (nove) Componentes Curriculares, cujas particularidades são apresentadas nas Tabelas do item seguinte. Nestas tabelas apresentam-se as competências que devem ser adquiridas pelos alunos bem como as estratégias de avaliação.

O curso compreende os seguintes componentes curriculares:

	<b>Unidade Curricular</b>	<b>C. H.</b>
01	Cooperativismo	12hs
02	Estratégia e Empreendedorismo	16hs
03	Comunicação Escrita, Verbal e Não Verbal	16hs
04	Informática Básica	20hs
05	Legislação Básica	20hs
06	Fundamentos da Matemática Financeira	28hs
07	Rotinas Administrativas Básicas	24hs
08	Atendimento, relacionamento e trabalho em equipe	12hs
09	Ambiente e Qualidade de Vida	12hs
	<b>Total</b>	<b>160hs.</b>

### 23 Componentes curriculares:

Tabela 1 – Componente Curricular: **Cooperativismo**

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Cooperativismo</b>
Carga Horária:	12 horas
<p><b>Competências</b></p> <p>- Reconhecer e valorizar aspectos básicos do cooperativismo, aplicando e fomentando os mesmos através de ações básicas de abertura e organização de cooperativas.</p> <p><b>Avaliação da unidade:</b> Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p><b>Habilidades</b></p> <p>- Reconhecer, valorizar e aplicar aspectos fundamentais do cooperativismo;</p> <p>- Classificar e reconhecer aspectos organizacionais das cooperativas;</p> <p>- Empreender processo básico de abertura e organização de uma cooperativa.</p>	
<p><b>Saberes</b></p> <p>- Noções básicas do movimento cooperativista no Brasil e no mundo;</p> <p>- Filosofia e princípios cooperativistas;</p> <p>- Classificação, abertura e organização das cooperativas.</p>	
<p><b>Referências básicas:</b></p> <p>- ABRANCHES, J. Associativismo e cooperativismo: como a união de pequenos empreendedores pode gerar emprego e renda no Brasil. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.</p> <p><b>Referências complementares:</b></p> <p>- CENZI, N. L. Cooperativismo. Ed. Juruá.</p> <p>- DORNELAS, J. C. A. Empreendedorismo - Transformando Ideias em Negócios. Editora: Campus.</p> <p>- GAUTHIER, F. A. O.; MACEDO, M.; LABIAK JÚNIOR, S.. Empreendedorismo. Curitiba: Editora do Livro Técnico, 2010.</p>	

Tabela 2 – Componente Curricular: **Estratégia e Empreendedorismo**

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Estratégia e Empreendedorismo</b>
Carga Horária:	16 horas
<p><b>Competências</b></p> <p>- Elaboração de um plano de negócios utilizando-se de visão estratégica, considerando os fatores internos e externos, realizando análise básica do mercado e de instrumentos contábeis.</p> <p><b>Avaliação da unidade:</b> Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de</p>	

melhoria contínua dos métodos de ensino.
<p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar um plano de negócios com visão estratégica levando em conta os fatores internos e externos;</li> <li>- Fazer análises básicas de mercado;</li> <li>- Fazer Interpretações básicas de instrumentos contábeis.</li> </ul>
<p><b>Saberes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito de planejamento e planejamento estratégico, simulação de cenários, análise SWOT, fatores, visão, missão, crenças e valores, plano de trabalho;</li> <li>- Empreendedor, empreendimentos, inovação e o cenário atual do mundo dos negócios;</li> <li>- O empreendedor e seu comportamento;</li> <li>- Conhecendo o mercado, seu negócio, empresa e produto;</li> <li>- Abertura, classificação, estruturas e funcionamento das empresas;</li> <li>- Fundamentos de contabilidade;</li> <li>- Plano de vida e carreira e mundo do trabalho;</li> <li>- Atitudes empreendedoras e formas de empreendedorismo</li> <li>- Estruturação de um Plano de negócio</li> </ul>
<p><b>Referências básicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BALASSIANO, Moisés; COSTA, Isabel de Sá Affonso da; LEMOS, Ana Heloísa da Costa (Org.) (Colab.). Gestão de carreiras: dilemas e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2010.</li> </ul> <p><b>Referências complementares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DORNELAS, Jose Carlos Assis. Plano de negócios: seu guia definitivo [o passo a passo para você planejar e criar um negócio de sucesso]. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2011.</li> <li>- RAGSDALE, Cliff T. Modelagem e análise de decisão. São Paulo: Cengage Learning, 2009.</li> <li>- VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 13. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2011.</li> </ul>

Tabela 3 – Componente Curricular: **Comunicação Escrita, verbal e não verbal**

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Comunicação Escrita, verbal e não verbal</b>
Carga Horária:	16 horas
<p><b>Competências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar textos de comunicação empresarial interna, publicitários e informativos básicos com coerência e coesão sendo capaz de transmitir a mensagem desejada de acordo com as normas básicas da ortografia brasileira;</li> <li>- Falar em público a partir de roteiros prontos ou de improviso, escolhendo a forma adequada de</li> </ul>	

apresentação, utilizando-se de linguagem verbal e não verbal, respeitando os códigos culturais, a etiqueta e o ambiente, objetivando a transmissão eficiente da mensagem de acordo com o público;

- Estabelecer comunicação eficiente, correta e empática com os interlocutores levando em consideração a expressão verbal e não verbal dos mesmos, as particularidades pessoais e culturais.

**Avaliação da unidade:** Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.

#### **Habilidades**

- Escrever textos de comunicação empresarial interna;
- Escrever textos informativos com clareza e objetividade de acordo com as normas básicas da ortografia brasileira;
- Redigir discursos adequados para cada ocasião;
- Utilizar a expressão verbal e corporal em discursos básicos;
- Preparar apresentações adequadas a cada ocasião e público;
- Discursar improvisadamente em situações variadas;
- Criar vínculo de comunicação empática com os interlocutores sendo capaz de interpretar sinais verbais e não verbais, de ocasião e culturais.

#### **Saberes**

- Noções básicas de redação empresarial e comunicação empresarial escrita;
- Regras básicas de textos informativos;
- Coesão e coerência na produção textual;
- Revisão ortográfica básica (Pronomes comuns e de tratamento, Verbos, Pontuação, Acentuação, Advérbios, Interjeições, Preposições, Conjunções);
- Revisão Nova Ortografia;
- Erros e vícios de linguagem comumente cometidos;
- Elementos da comunicação (emissor, receptor, mensagem, canal, ruídos e feedback);
- Estrutura de um esboço de discurso;
- Formas de apresentação de discurso;
- Posturas, sinais verbais e não verbais;
- Técnicas de comunicação não verbal, estabelecimento de comunicação empática, e colaborativa.

#### **Referências básicas:**

- BOTELHO, Joaquim Maria. Redação empresarial sem mistérios: como escrever textos para realizar suas metas. São Paulo: Gente, 2010.

#### **Referências complementares:**

- MESQUITA, Roberto Melo. Gramática da Língua Portuguesa. 10. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Informática Básica</b>
Carga Horária:	20 horas
<p><b>Competências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar-se interna e externamente e promover a divulgação de sua atividade utilizando recursos de editores de textos, programas de apresentação e recursos gratuitos da Internet;</li> <li>- Organizar a contabilidade básica de custos e fluxo de caixa utilizando planilhas eletrônicas.</li> </ul> <p><b>Avaliação da unidade:</b> Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar textos internos e de comunicação externa;</li> <li>- Elaborar planilhas básicas de cálculos de custos e fluxo de caixa;</li> <li>- Elaborar apresentações eletrônicas básicas;</li> <li>- Utilizar a Internet e suas ferramentas gratuitas de pesquisa, comunicação e divulgação digital.</li> </ul>	
<p><b>Saberes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noções básicas de Editores de Texto, Planilhas Eletrônicas, Apresentações Eletrônicas;</li> <li>- Internet, redes sociais, mídias digitais, email, marketing digital, serviços gratuitos de criação e hospedagem de sites, mecanismos de buscas;</li> </ul>	
<p><b>Referências básicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FRYE, Curtis. Passo a passo: Microsoft Office Excel 2003. Porto Alegre: Bookman, 2006.</li> </ul> <p><b>Referências complementares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RIMOLE, Mônica Alvarez; CARNEVALLI, Adriana Aparecida. Microsoft Word 2007. São Paulo: Komedi, 2009.</li> <li>- SENAC. Operador de microcomputador: Excel XP, internet XP, power point XP. São Paulo: Senac, 2003.</li> <li>- SILVA, Camila Ceccatto da. Word 2007. Santa Cruz do Rio Pardo: Viena, 2008.</li> </ul>	

Tabela 5 – Componente Curricular: **Legislação Básica**

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Legislação Básica</b>
Carga Horária:	20 horas
<p><b>Competências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar situações gerais de desrespeito ou oportunidades de melhoria e cumprimento da legislação em relação ao local do trabalho, região e ambiente, com ênfase nos aspectos que dizem respeito à saúde do ambiente do trabalho, a preservação do meio ambiente e respeito à pessoa e ao consumidor.</li> </ul> <p><b>Avaliação da unidade:</b> Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de</p>	

avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.

#### **Habilidades**

- Identificar situações em que podem estar ocorrendo desrespeito à legislação protetiva trabalhista, ambiental e consumerista.
- identificar, com base na legislação de proteção trabalhista, ambiental, consumerista, oportunidades de melhoria em relação ao local de trabalho, região e pessoas.

#### **Saberes**

Noções de legislações aplicáveis ao cooperativismo: Código de Defesa do Consumidor, Código Florestal, Lei dos Crimes Ambientais, Código Civil, Código Penal, Constituição Federal, Estadual e Municipal, código de posturas, demais legislações aplicáveis ao cooperativismo.

#### **Referências básicas:**

- BRASIL, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, estabelece o Código Civil.
- BRASIL, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece o Código de Defesa do Consumidor.
- BRASIL, Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012, estabelece o Código Florestal.
- BRASIL, Código Penal – Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.
- BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil – 05 de Outubro de 1988.
- BRASIL, Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, estabelece o Estatuto da Criança e do Adolescente.
- BRASIL, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, estabelece o Estatuto do Idoso.
- BRASIL, Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, estabelece a Lei dos Crimes Ambientais.

#### **Referências complementares:**

- EQUIPE ATLAS. Manual de Legislação Atlas: Segurança e Medicina do Trabalho. 70. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- RODRIGUES, Decio Luiz José. Acidentes do Trabalho: questões controversas. São Paulo: Verlu, 2012.
- SIQUEIRA, Paulo César Andrade. Direito Cooperativo Brasileiro – Comentários à Lei 5.764/71. São Paulo: Dialética, 2004

Tabela 6 – Componente Curricular: **Fundamentos da Matemática Financeira**

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Fundamentos da Matemática Financeira</b>
Carga Horária:	28 horas
<b>Competências</b>	
- Efetuar cálculos de matemática básica e equações algébricas, juros simples e compostos e suas taxas, proporções, quantidades, médias;	
- Realizar análise financeira básica de uma empresa e de sua documentação contábil;	



- Efetuar e controlar as rotinas de contas a pagar e a receber, calculando fluxo de caixa, ciclo operacional identificando a documentação comercial básica.

**Avaliação da unidade:** Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.

**Habilidades**

- Realizar cálculos de operações básicas e equações algébricas;
- Identificar quantidades e proporções;
- Diferenciar e calcular juros simples e compostos, taxas proporcionais, nominais, equivalentes e efetivas;
- Identificar, executar e controlar rotinas de contas a pagar, receber;
- Calcular fluxo de caixa;
- Calcular ciclo operacional e financeiro e análises financeiras básicas de uma empresa e seus demonstrativos contábeis;

**Saberes**

- Matemática básica e equações algébricas;
- Regras de três simples e composta, razões, proporções, média aritmética, média ponderada, porcentagens, desconto e acréscimos;
- Juros simples e juros compostos;
- Taxas proporcional, equivalente, nominal e efetiva;
- Documentos Comerciais: cheques, duplicatas, notas fiscais, nota promissória, protesto;
- Fluxo de caixa;
- Princípios do ciclo operacional e financeiro;
- Análises financeiras básicas e fundamentos dos documentos contábeis;
- Estrutura do Sistema Financeiro Nacional.

**Referências básicas:**

- ASSAF NETO, A. Matemática financeira e suas aplicações. São Paulo, Atlas, 1998.

**Referências complementares:**

- HOJI, Masakau. Administração financeira: uma abordagem pratica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 463 p.
- MARION, José Carlos. Contabilidade empresarial. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Tabela 7 – Componente Curricular: **Rotinas Administrativas Básicas**

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Rotinas Administrativas Básicas</b>
---	--

Carga Horária:	24 horas
<b>Competências</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhar conceitos de qualidade, criando alimentado e acompanhando indicadores de qualidade e aplicando ferramentas básicas de qualidade;</li> <li>- Organizar uma cadeia logística básica utilizando-se dos conceitos e ferramentas logísticas básicas.</li> <li>- Aplicar técnicas administrativas básicas visando a adequada execução dos trabalhos e formulando soluções básicas de otimização do ambiente administrativo, organizando, classificando, arquivando, recebendo, protocolando e expedindo documentos.</li> </ul>	
<p><b>Avaliação da unidade:</b> Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<b>Habilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar e aplicar indicadores e processos de qualidade;</li> <li>- Organizar estrutura logística básica;</li> <li>- Compreender e apresentar soluções básicas de otimização do espaço de trabalho e das tarefas administrativas;</li> <li>- Organizar, classificar e arquivar documentos;</li> <li>- Receber, protocolar e expedir documentos.</li> </ul>	
<b>Saberes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceituação e evolução da qualidade;</li> <li>- Principais ferramentas da qualidade</li> <li>- Fundamentos de Logística (insumos, matéria-prima, componentes comprados, materiais de consumo, serviços próprios e terceirizados, máquinas e equipamentos; Lead Time, fornecedores, materiais, estoques);</li> <li>- Fundamentos da estrutura organizacional;</li> <li>- Fluxograma, organograma, departamentalização e estrutura funcional;</li> <li>- Noções de processos organizacionais administrativos;</li> <li>- Fundamentos de bens, materiais, serviços e organização do trabalho;</li> <li>- Fundamentos de organização de espaço e 5 S's.</li> <li>- Princípios de organização de arquivos;</li> <li>- Noções de recebimento, protocolo e expedição de documentos.</li> </ul>	
<b>Referências básicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CHIAVENATO, Idalberto. . Introdução à teoria geral da administração. 3. ed Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 2 v.</li> </ul>	
<b>Referências complementares:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- FLEURY, P. F.; FIGUEIREDO, K. F.; WANKE, P. Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos. São Paulo: Atlas, 2011.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- HIRANO, Hiroyuki. 5S na prática. São Paulo : Imam, 1992</li> </ul>	

Tabela 8 – Componente Curricular: **Atendimento, relacionamento e trabalho em equipe**

<b>Componente curricular Complementar</b>	<b>Atendimento, relacionamento e trabalho em equipe</b>
Carga Horária:	12 horas
<p><b>Competências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeja e executa as etapas do processo de atendimento ao público com assertividade cordialidade, seguindo os princípios da etiqueta pessoal, social e profissional;</li> <li>- Organiza e aplica as técnicas de atendimento mais adequadas ao tipo de público;</li> <li>- Determina os itens de qualidade que precisam estar presentes no atendimento;</li> <li>- Elabora, alimenta e aplica indicadores de qualidade;</li> <li>- Desenvolve ações de fidelização do público;</li> <li>- Organiza e dispõe o local de recepção e atendimento do público;</li> <li>- Utiliza de apresentações e argumentação com vistas a potencializar o valor percebido;</li> <li>- Promove qualidade de ambiente de trabalho através de assertividade e colaboração com o trabalho da equipe de trabalho, comunicação, liderança, bom relacionamento com o público e aplicação da etiqueta pessoal, profissional e social;</li> <li>- Colabora na mediação e prevenção de conflitos;</li> <li>- Colabora com o aumento da eficiência e eficácia da equipe através da comunicação, liderança, trabalho em equipe e princípios da etiqueta pessoal, social e profissional;</li> <li>- Relaciona-se de forma assertiva com os agentes públicos e privados pertinentes com sua atividade fim.</li> </ul> <p><b>Avaliação da unidade:</b> Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver técnicas de atendimento de acordo com cada público;</li> <li>- Planejar e executar etapas de atendimento;</li> <li>- Desenvolver técnicas de recepção e apresentações;</li> <li>- Elaborar, alimentar e aplicar indicadores de qualidade;</li> <li>- Desenvolver ações de fidelização;</li> <li>- Desenvolver estratégias de excelência no atendimento;</li> <li>- Preparação do local e o momento de contato com o público;</li> <li>- Executar as técnicas de apresentação baseadas no valor percebido pelo público;</li> <li>- Aplicar com assertividade as regras de etiqueta pessoal, social e profissional;</li> <li>- Mediar com assertividade situações de conflitos com o público e com os colegas;</li> <li>- Trabalhar em equipe provendo e obtendo colaboração junto à equipe;</li> <li>- Relacionar-se com assertividade entre os órgãos públicos e privados relacionados à sua atividade fim.</li> </ul>	
<p><b>Saberes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamentos de Técnicas de Vendas;</li> <li>- Fundamentos do processo de qualidade;</li> </ul>	

- Definições do público a ser atendido;
- Noções de técnicas de negociação;
- Noções de análise de produto e mercado;
- Tipos e estilos de público tais como perfis, culturas, atitudes, etc.;
- Principais Itens de qualidade que envolvem um processo de atendimento: sondagem, apresentação pessoal, abordagem, desenvolvimento, criação de cenários de argumentação, administração de oposições;
- Fundamentos de satisfação e fidelização do público;
- Fundamentos de etiqueta pessoal, social e profissional;
- Princípios de administração de conflitos;
- Comunicação assertiva;
- Fundamentos do Trabalho em Equipe;
- Fundamentos de liderança;
- Atribuições e objetivos das entidades públicas e privadas relacionadas com a atividade de cooperativismo

**Referências básicas:**

- ALLAN, Jane. Como identificar e resolver problemas em sua equipe. São Paulo : Nobel, 1992.
- CARVALHAL, Eugênio. Negociação: fortalecendo o processo. Rio de Janeiro: Vision, 2002.

**Referências complementares:**

- FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Imago, 1994. 112 p.
- WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal. 56. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

Tabela 9 – Componente Curricular: **Ambiente e Qualidade de Vida**

Componente curricular Complementar	Ambiente e Qualidade de Vida
Carga Horária:	12 horas
<p><b>Competências</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empreender ações básicas de meio ambiente, aliado ao crescimento sustentável ao tempo em que promove o estímulo à saúde e qualidade de vida do trabalhador.</li> </ul> <p><b>Avaliação da unidade:</b> Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empreender ações básicas de preservação de meio ambiente aliado ao desenvolvimento sustentável;</li> <li>- Empreender ações básicas de estímulo à saúde e qualidade de vida do trabalhador.</li> </ul>	

**Saberes**

- Princípios de gestão e proteção ambiental aliado ao desenvolvimento sustentável;
- Fundamentos de higiene e segurança no trabalho;
- Fundamentos sobre o uso de EPI's;
- Noções sobre as principais doenças ocupacionais;
- Princípios de legislação relativas à segurança e saúde organizacional.

**Referências básicas:**

- FILHO, Antonio Nunes B. Segurança do Trabalho e Gestão Ambiental. São Paulo: Atlas, 2011.

**Referências complementares:**

- SALIBA, Tuffi Messias. Curso básico de segurança e higiene ocupacional. 4.ed. São Paulo: LTr, 2011.

## METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

### 24 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:

A avaliação prima pelo caráter **diagnóstico e formativo**, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do aluno, previstas no plano de curso.

A proposta pedagógica do curso prevê atividades avaliativas que funcionem como instrumentos colaboradores na verificação da aprendizagem, contemplando os seguintes aspectos: adoção de procedimentos de avaliação contínua e cumulativa; prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos; inclusão de atividades contextualizadas; manutenção de diálogo permanente com o aluno; consenso dos critérios de avaliação a serem adotados e cumprimento do estabelecido; disponibilização de apoio pedagógico para aqueles que têm dificuldades; adoção de estratégias cognitivas e metacognitivas como aspectos a serem considerados nas avaliações; adoção de procedimentos didático-pedagógicos visando à melhoria contínua da aprendizagem; discussão, em sala de aula, dos resultados obtidos pelos estudantes nas atividades desenvolvidas; e observação das características dos alunos, seus conhecimentos prévios integrando-os aos saberes sistematizados do curso, consolidando o perfil do estudante trabalhador, com vistas à (re) construção do saber escolar.

Esses instrumentos de avaliação e o resultado mínimo requerido para aprovação no curso serão elaborados observando o perfil de conclusão do egresso estabelecido neste Projeto. Por essa razão a recuperação será processual e ocorrerá durante o curso.

Os divulgadores dos resultados da avaliação serão os seguintes:

**Apto**

**Não Apto**

A certificação da formação profissional se dará após a conclusão do curso, com frequência mínima de 75%.

### 25 Metodologia:

As aulas serão ministradas contemplando conteúdos teóricos e práticos, o foco será direcionado à prática

no âmbito empresarial, articulados à temática central do curso e a seus objetivos. Para facilitar o entendimento do conteúdo, os exercícios serão realizados em conjunto com o professor, atendendo às necessidades e demandas de cada aula em particular e de cada turma em sua especificidade, bem como será dada especial ênfase para a vivência de situações com vistas a desenvolver no estudante as competências necessárias a confrontar com assertividade as mais variadas situações em que sua atuação será demandada. O conteúdo será abordado levando em conta a participação e as necessidades dos alunos, o que implica flexibilidade, uso de estratégias diversas e atenção individual.

## **ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO**

### **26 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:**

Os recursos materiais compreendem:

Sala de aula equipada com 35 cadeiras e carteiras, quadro branco, tela para projeção, projetor multimídia, mesa e cadeira para o professor.

Laboratório de Informática para a Unidade de Informática Básica com um computador para cada aluno, com os softwares de edição de textos, planilha eletrônica, apresentação de slides e navegador de internet, além de acesso à Internet.

### **27 Corpo docente necessário para funcionamento do curso (área de atuação e carga horaria):**

Os recursos humanos necessários correspondem a um ou mais professores com formação concluída ou em andamento na área de Direito, Gestão, Letras e informática, com domínio e/ou prática na docência nas áreas de atendimento, comunicação, gestão e legislação. Este(s) professor(es) será(ão) responsável(eis) por organizar e disponibilizar o material para as aulas.

## **Parte 3 (autorização da oferta)**

### **28 Justificativa para oferta neste Campus:**

O curso de Agente de Desenvolvimento Cooperativista destina-se à capacitação de trabalhadores para a área de prestação de serviços. O curso atenderá a uma demanda crescente por um profissional que atue como um provocador do desenvolvimento da atividade cooperativista fomentando assim o pequeno empreendedor.

As cidades do Vale do Rio Itapocu, como Jaraguá do Sul, Schroeder, Corupá, Massaranduba, Guaramirim e região encontram-se em franco desenvolvimento econômico ao mesmo tempo em que despontam como importantes celeiros de novos empreendimentos, encontrando-se neste momento com alta demanda de profissionais que promovam tão relevante atividade de fomento econômico do cooperativismo, propiciando assim, maior qualidade de vida e acesso a oportunidades para os pequenos empreendedores da região.

O curso visa à capacitação de trabalhadores que já estão inseridos diretamente na atividade de

cooperativismo com vistas a aperfeiçoar suas competências, mas principalmente ao aperfeiçoamento de profissionais que estão à procura de uma melhor colocação nesse espaço e iniciantes que estão em busca de seu primeiro emprego. O curso foi planejado de maneira a formar um profissional crítico e competente, ciente de suas responsabilidades para consigo mesmo, com a cooperativa e com seu entorno socioambiental, afinando com as exigências do mundo do trabalho.

Dentre os principais municípios de referida região necessário destacar o papel do Município de Jaraguá do Sul onde encontra-se a sede do Campus do Instituto Federal de Santa Catarina, o qual possui, segundo o IBGE população de 143.123 hab., com área de 529,536 km, possuindo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - 2010 (IDHM 2010) = 0,803 e com PIB acima de 6 bilhões de reais.

Em relação ao seu PIB, o mesmo possui como base a indústria e a prestação de serviços os quais encontram-se em franca expansão, havendo apenas no ano de 2011 um crescimento de 9,78% no mesmo, o que abre espaço para uma ampla demanda por profissionais qualificados na área de prestação de serviços, turismo assim como todo o fomento necessário às atividades de crescimento econômico e de projetos de cunho social.

Algumas destas informações podem ser encontradas junto à matéria “PIB de Jaraguá do Sul cresce 9,78%”, junto ao site oficial do Município, confirmando o crescimento muito acima à média nacional e demonstrando a necessidade da ampliação do oferecimento de mão de obra qualificada a fim de dar sustentação a tal desempenho econômico extraordinário:

...confirmam que o Produto Interno Bruto (PIB) de Jaraguá do Sul foi de R\$ 6,1 bilhões em 2011, superando em 9,78% o valor registrado no ano de 2010. “Representa, dentre os sete municípios de maior economia do Estado – Joinville, Itajaí, Florianópolis, Blumenau, Jaraguá, São José e Chapecó –, o sexto melhor crescimento de PIB de Santa Catarina naquele período e nos mantém na quinta posição do ranking econômico estadual” (JARAGUÁ DO SUL, 2013)

Igualmente importante destacar a importância dos municípios diretamente circundantes à Jaraguá do Sul e que também são servidos pelo Campus do Instituto Federal de Santa Catarina, campus de Jaraguá do Sul, entre eles o município de Guaramirim, cuja população é de 35.172 de habitantes com área de 268,496 km<sup>2</sup> e com Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - 2010 (IDHM 2010) = 0,751, bem como o município de Corupá, com população de 13.852 habitantes e com área de 402,789 km<sup>2</sup> e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - 2010 (IDHM 2010) = 0,780, os quais desempenham papel determinante em relação ao apoio e ao aproveitamento direto do crescimento do município de Jaraguá do Sul.

Fontes:

IBGE, disponível em: <http://www.ibge.gov.br/> acesso em 15 de Setembro de 2014.

JARAGUÁ DO SUL, PIB de Jaraguá do Sul cresce 9,78%, disponível em: <http://www.jaraguadosul.sc.gov.br/news/pib-de-jaragua-do-sul-cresce-9-78-percentage> acesso em 15 de Setembro de 2014.

## **29 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:**

O Curso faz parte do eixo tecnológico de Gestão e Negócios.

### **30 Frequencia da oferta:**

Sob demanda

### **31 Periodicidade das aulas:**

De segunda a quinta feira.

### **32 Local das aulas:**

O curso poderá ser oferecido no período matutino e vespertino, das 7h45min às 11h45min e 14h30min às 18h30min nas dependências do Campus Jaraguá do Sul do Instituto Federal de Santa Catarina - IF-SC.

### **33 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:**

Sob demanda.

Semestre Letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de Vagas
			35	
			35	
			35	
			35	

### **34 Público-alvo na cidade/região:**

Capacitar profissionais já inseridos na esfera do trabalho ou que visem a essa inserção, com conhecimentos básicos, teóricos e práticos referentes ao trabalho de cooperativismo.

### **35 Pré-requisito de acesso ao curso:**

O aluno deverá ter Ensino Fundamental Completo (comprovado através da apresentação de histórico escolar e certificado de conclusão do ensino fundamental) e idade igual ou superior a 16 anos.

### **36 Forma de ingresso:**

O acesso aos cursos de FIC do campus de Jaraguá do Sul será mediante inscrição do candidato atendendo a edital próprio publicado pela comissão de ingresso do IFSC.

A seleção dos candidatos se dará na forma de sorteio, com data e horário divulgados em edital. O candidato deverá obedecer aos seguintes procedimentos:

1. Inscrição prévia.
2. Participação na realização do sorteio.
3. Participação na reunião de apresentação do curso.



**37 Caso a opção escolhida seja análise socioeconômico, deseja acrescentar alguma questão específica ao questionário de análise socioeconômico?**

Não.

**38 Corpo docente que irá atuar no curso:**

Os recursos humanos necessários correspondem a um ou mais professores com formação concluída ou em andamento na área de Direito, Gestão, Letras e informática, com domínio e/ou prática na docência nas áreas de atendimento, comunicação, gestão e legislação. Este(s) professor(es) será(ão) responsável(eis) por organizar e disponibilizar o material para as aulas.