

## PLANO DE ENSINO

### 1. IDENTIFICAÇÃO

<b>Disciplina:</b> Técnicas de Atendimento ao Público		
<b>Carga horária total:</b> 60h	<b>Módulo:</b> II	Turma: 2017-2
<b>Professor Formador:</b> RICHARLISSON HENRIQUE PINHEIRO		
<b>Polo/Unidade Remota:</b> PALMAS, CRISTALÂNDIA, PORTO NACIONAL, ARAGUAÍNA, TOCANTINÓPOLIS E PARAÍSO		

### 2. EMENTA

<p>Evolução histórica da qualidade;</p> <p>A Importância dos serviços na economia brasileira;</p> <p>Técnicas de Atendimento ao Público, em particular no ambiente das bibliotecas;</p> <p>Habilidades necessárias para o atendimento de qualidade;</p> <p>Visão sistêmica para o atendimento de qualidade;</p> <p>Especificidades das Bibliotecas;</p> <p>Políticas, normas e técnicas de atendimento aos usuários das bibliotecas.</p>
--

### 3. OBJETIVO GERAL DA DISCIPLINA

<p>Desenvolver a atitude proativa no atendimento ao cliente (presencial e por telefone) bem como esclarecer e direcionar os clientes nas dúvidas quanto aos serviços e produtos oferecidos pela empresa.</p>
--

### 4. CRONOGRAMA DE APLICAÇÃO DA DISCIPLINA

Data	Atividades Desenvolvidas
29/05 a 09/06	Aula 1 – Atividade avaliativa a distância valendo 10 pontos

10/06 23/06	a	Aula 2 – Atividade avaliativa a distância valendo 20 pontos
24/06 07/07	a	Aula 3 – Atividade avaliativa a distância valendo 10 pontos
08 21/07	a	Aula 4 – Atividade avaliativa a distância valendo 10 pontos
11/08		Aula presencial no polo Palmas
18/08		Avaliação presencial.
01/09		Avaliação de recuperação presencial.

## 5. METODOLOGIAS E RECURSOS DIDÁTICOS

O conteúdo programático será desenvolvido no Ambiente Virtual de Aprendizagem na plataforma **Klass Moodle theme** onde serão postados as aulas e demais materiais de apoio. Cada aula deverá apresentar em sua estrutura: apostila do curso, texto complementar, videoaulas, fóruns, bem como atividade avaliativa, conforme o planejamento da aula.

Através do Ambiente de Aprendizagem **Klass Moodle theme** o aluno deverá:

- Acompanhar a programação dos encontros presenciais e a distância, avaliações e informações sobre a disciplina;
- Interagir com professores e demais participantes da turma e dos Polos presenciais, por meio de fóruns;
- Sanar dúvidas gerais do curso, por meio de fóruns de dúvidas;
- Realizar e encaminhar atividades disponibilizadas na disciplina;
- Ter acesso a textos, vídeos, fóruns e demais ferramentas e informações complementares, disponibilizadas pela equipe de professores.

## 6. PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO

Para a aprovação na disciplina de Introdução à Bibliotconomia será distribuído o valor máximo de cem (100) que deverá ser percebido pela somatória de:

- 1) 50 (cinquenta) pontos para a prova presencial no polo de EaD;

2) 50 (cinquenta) pontos para as atividades na plataforma AVA que deverão ser distribuídas em 04 atividades ao longo da disciplina, observando as datas estabelecidas de postagem.

## 7. BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito: como cativar o cliente através de um fantástico atendimento**. Salvador; Casa da Qualidade, 2001.

BARBOSA, Frederico. SANTOS, Lorena. **Disney e o poder do atendimento aos clientes**. Revista UNILUS. 2016.

EAD Pernambuco. **Curso Técnico em Biblioteconomia – Técnicas de Atendimento ao cliente - competência 01**. 2018. (11m53s). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=4mkCSJfZa1k>> Acessado em: 26 de Maio de 2018.

EAD Pernambuco. **Curso técnico em biblioteca - atendimento - competência 01**. 2013. (14m40s). Disponível em: <[https://www.youtube.com/watch?v=sk\\_ce17sRII](https://www.youtube.com/watch?v=sk_ce17sRII)> Acessado em: 26 de Maio de 2018.

FINCH, Lloyd C. **Cortesia ao Telefone e Atendimento ao Cliente** / tradução Michelle Casquilho - Rio de Janeiro; Qualitymark Ed. 1999.

---

Professor Formador

---

Coordenadora do Curso