

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE
CAMPUS NATAL – ZONA NORTE
CURSO TÉCNICO EM COMÉRCIO

FRANCISCA ALMIVANIA DA SILVA CABRAL

**QUALIDADE EM SERVIÇO: UMA ANÁLISE DA SECRETARIA
ACADÊMICA DO IFRN- CAMPUS NATAL /ZONA NORTE**

NATAL/RN
2017

FRANCISCA ALMIVANIA DA SILVA CABRAL

**QUALIDADE EM SERVIÇO: UMA ANÁLISE DA SECRETARIA
ACADÊMICA DO IFRN- CAMPUS NATAL /ZONA NORTE**

Relatório de Prática Profissional, referente ao Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Comércio, na modalidade de Ensino de Jovens e Adultos (EJA), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Técnico em Comércio

Orientação: Prof. Marlene Medeiros

NATAL-RN
2017

Reitor do IFRN

Wyllys Abel Farkatt Tabosa

Pró-Reitor de Ensino

Agamenon Henrique de Carvalho Tavares

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação

Márcio Adriano de Azevedo

Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Marco Antônio de Oliveira

Pró-Reitor de Administração

Juscelino Cardoso de Medeiros

Diretor Geral do Campus Natal-Zona Norte

Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa

Diretor Acadêmico

Roberto Rodrigues da Cunha Lima

Coordenador do Curso Técnico em Comércio

Paulo Roberto Pimentel Duavy

Coordenador de Pesquisa e Inovação

Marcos Vinicius Araújo Fernandes

Coordenador de Extensão

Fábio Alexandre dos Santos

**QUALIDADE EM SERVIÇO: UMA ANÁLISE DA SECRETARIA
ACADÊMICA DO IFRN- CAMPUS NATAL /ZONA NORTE**

Relatório de Prática Profissional da aluna **Francisca Almivania Da Silva Cabral**, referente ao Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Comércio, na modalidade de Ensino de Jovens e Adultos (EJA), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Técnico em Comércio.

Entregue e aprovado em ____/____/____

Professora Marlene Medeiros –Orientadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - Campus
Natal Zona Norte

Professora Denise Cristina Momo - Avaliadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - Campus
Natal Zona Norte

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por nunca me abandonar e me permitir realizar esse sonho de voltar a estudar. A minha família, em especial, a minha filha e ao meu esposo por me apoiarem incondicionalmente durante toda essa trajetória. Agradeço a todos os professores do curso, em especial as professoras Marlene Medeiros, Wandirce Freitas e Fabricia Abrantes por terem ido além, sempre nos incentivando nos momentos em que pensávamos em desistir acreditando em nossa capacidade de superação nos ensinando a sermos resilientes. Não poderia esquecer os meus companheiros de sala por tudo que compartilhamos durante esses 4 anos nos tornamos uma família pessoas que levarei para sempre em meu coração. Agradeço também aos técnicos administrativos Jalon Barbosa e Paulo Ricardo por todo o apoio que me foi dado durante esse tempo em que estive como bolsista na SEAC. Por fim, agradeço a todos que me ajudaram direta ou indiretamente na realização desse sonho.

RESUMO

O presente trabalho apresenta a experiência vivenciada por esta aluna, enquanto bolsista da Secretaria Acadêmica do IFRN, Campus Natal Zona Norte, evidenciando a rotina daquele setor e sua importância para qualidade do serviço prestado por esta instituição de ensino.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2. REFERÊNCIAL TEÓRICO	09
2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS	09
3. A PRÁTICA PROFISSIONAL NO IFRN	11
3.1 O PROGRAMA DE BOLSA ESTUDANTIL	11
3.2. O SETOR DA PRÁTICA PROFISSIONAL: A SEAC/ZN	12
4. CONCLUSÃO	17
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18

1. INTRODUÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) tem como função social ofertar educação profissional e tecnológica de qualidade comprometida com a formação humana integral, com o exercício da cidadania e com a produção e a socialização do conhecimento, visando, sobretudo, a transformação da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça social.

O Instituto conta com 21 Campi distribuídos em todo Rio Grande do Norte. O Campus Natal - Zona Norte foi inaugurado em 2007 e tem como foco principal as áreas tecnológicas de gestão e negócios, eletrônica e informática, oferecidos em diferentes modalidades. Na modalidade de Nível Médio Integrado, são oferecidos os cursos: Comércio, Eletrônica e Informática. Na modalidade de jovens e adultos (EJA) é oferecido o curso de Nível Médio Integrado em Comércio. Na modalidade subsequente é oferecido o curso técnico em Manutenção de Computadores. O Campus ainda oferece dois cursos superiores: Licenciatura em Informática e Tecnólogo em Marketing, ambos presenciais (PORTAL IFRN, 2017)

Os cursos visam atender às demandas dos principais arranjos produtivos locais, nos setores de comércio e serviços. Após dez anos de existência, cerca de 7.400 alunos foram beneficiados pela instalação deste Campus, na Zona Norte de Natal. Assim, para manter o bom funcionamento do campus torna-se necessário uma gestão de qualidade e o comprometimento de todos os setores organizacionais da instituição (PORTAL IFRN, 2017).

A Secretaria Acadêmica (SEAC) do Campus Natal Zona Norte, tem um importante papel no funcionamento cotidiano do Campus, visto que é um dos setores responsáveis pelo cadastro e processamento de solicitações, requerimentos, matrículas e outros assuntos de interesse acadêmico, tanto de alunos, como de professores.

A qualidade do serviço prestado pela SEAC interfere diretamente no dia-a-dia da escola, que tem este setor como um apoio as diversas atividades de ensino, sendo um setor que lida diretamente com as necessidades de alunos e professores.

Dessa forma, o presente relatório tem como finalidade retratar a rotina da Secretária Acadêmica abordando aspectos relevantes sobre a prática profissional, por mim realizada, enquanto aluna da instituição e bolsista da SEAC.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Qualidade em Serviços

Kotler e Armstrong, 2015, p. 244, dizem que “Serviço é uma forma de produto que consiste em atividades, benefícios ou satisfações oferecidos para venda que são essencialmente intangíveis e não resultam na posse de nada”. A principal comercialização é o conhecimento.

As principais características dos serviços são: intangibilidade dos serviços, necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade, produção e consumo simultâneos. “A característica de intangibilidade significa que os serviços são abstratos” (Las Casas, 2008, p.14).

Qualidade em serviços, segundo Albrecht, apud Las Casas (2008) é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Ainda de acordo com Albrecht, proporcionar qualidade total em serviços é “uma situação na qual uma organização fornece qualidade e serviços superiores a seus clientes, proprietário e funcionários”

Logo, o que se percebe com esta definição é que não se limita apenas aos clientes externos. A qualidade total em serviços engloba, além dos clientes externos, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e administradores.

Antes de qualquer coisa, o histórico da organização, o peso do nome da instituição, ou seja, o que ela representa para comunidade tem influência no critério de como um prestador de serviços dela deve se comportar. Segundo Las Casas, “se os serviços igualem ou superarem as expectativas haverá satisfação. Se forem inferiores, haverá insatisfação. Quando o resultado supera a expectativa, diz-se que a empresa atingiu a excelência em serviços” (LAS CASAS, 2008. p. 6).

Conforme Las Casas (2008), não adianta fazer estudos sobre qualidade total, buscando se orientar por autores que levantam respostas baseadas por países desenvolvidos, sobre o que é qualidade em serviços e, tê-los como referências para aplicar tais métodos aqui no Brasil, onde as características culturais e econômicas são diferentes. Do mesmo modo, cada tipo de cliente e organização, tem seus diferentes conceitos de qualidade em serviço, e devemos buscar entender quais são estes.

Paladini, (2012), expõe um conceito à qualidade buscando um suporte válido para os dias de hoje, moderno. Tendo em vista que o termo modernidade está ligado a algo que está sempre se reciclando para não ficar obsoleto, ultrapassado. Isso significa

que apesar de fornecer serviço com qualidade, não se pode relaxar no processo e entender que a organização deve estar sempre se reciclando, em busca de atender as expectativas dos clientes.

O treinamento é outro elemento de extrema importância para prestação de serviços com qualidade. Las Casas, afirma que “a prestação de serviços é alicerçada no desempenho humano e prestar bons serviços depende da qualidade deste desempenho. Portanto, aperfeiçoar serviços é aperfeiçoar o ser humano, o que é possível, principalmente, através do treinamento. Outros fatores também afetam, tais como motivação, as condições que a empresa oferece para seus funcionários como também o nível do relacionamento da administração com seus subordinados” (LAS CASAS, 2008, p.119).

Porém, para que a prestação de serviço seja de qualidade não depende só da parte da organização, o colaborador deve ser proativo e ter compromisso, empenhando-se em resolver situações que sejam de interesse do cliente, para que quando o mesmo receber o atendimento e avalie-lo, perceba que no serviço da organização há qualidade.

Visto que, qualidade em serviço é um aspecto muito subjetivo: onde para uns basta atender o que se pede; para outros, é levado em consideração, o processo e/ou o tempo no qual o cliente é correspondido. Para isso é preciso identificar, entender e classificar os muitos modos como cada consumidor a vê. Las Casas, diz: “O produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa” (LAS CASAS, 2008, p. 3).

De acordo com Las Casas (2008), quando um prestador de serviços proporciona um mau atendimento a um número considerável de clientes, os clientes tendem a generalizar sua experiência e passar a achar que outros funcionários também o são.

Concordando com Las Casas (2008), Guerra afirma que o “prestador de serviços que atendam clientes representam a organização como um todo. Qualquer que seja o nível hierárquico de colaborador, ele estará representando a instituição quando mantiver relacionamento com os clientes. Daí a importância do bom atendimento ao cliente, pois, desde o momento em que ele atende um telefone ou presta uma informação pessoalmente, ele é organização. É desta maneira que é formada a opinião pública sobre a organização”.

3. A PRÁTICA PROFISSIONAL NO IFRN

A prática profissional no IFRN é estabelecida por uma carga horária mínima de 400 horas e apresenta uma proposta regida pelos princípios da equidade, flexibilidade, aprendizado continuado (conciliação da teoria com a prática profissional) e acompanhamento total ao estudante (orientação em todo o período de seu desenvolvimento) (PPP – IFRN, 2012).

O princípio da flexibilidade dá ao estudante a opção de escolher entre duas modalidades para cumprir a carga horária estabelecida, são elas: Desenvolvimento de projetos e o estágio curricular, que poderão ser desenvolvidos na própria instituição, na comunidade, ou em seus locais de trabalho, fazendo uma integração entre teoria e prática através das disciplinas apresentadas durante o curso. Resultando em relatório orientado por um professor e supervisionado pela pessoa responsável pelo setor onde foram desenvolvidas as atividades da prática profissional (PPP – IFRN, 2012).

O aluno que escolher fazer o seu trabalho através do desenvolvimento de projetos deverá levar em consideração, o princípio da unidade entre teoria e prática, a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o curso, tendo em vista a intervenção no mundo do trabalho, na realidade social, de forma a contribuir para o desenvolvimento local a partir da produção de conhecimentos, do desenvolvimento de tecnologias e da construção de soluções para problemas (PPP – IFRN, 2012).

A metodologia a ser utilizada será por meio de pesquisas de campo, levantamento de problemas relativos às disciplinas objeto da pesquisa ou de elaboração de projetos de intervenção na realidade social. Já o acompanhamento e avaliação do projeto se dão por meio de (PPP – IFRN, 2012):

- ✓ Elaboração de um plano de atividades, aprovado pelo orientador;
- ✓ Reuniões periódicas do aluno com o orientador;
- ✓ Elaboração e apresentação de um relatório.

3.1 O Programa de Bolsa Estudantil

Dentre os programas de bolsas oferecidos pelo IFRN está o de bolsa de apoio à permanência. Este programa proporciona ao aluno um apoio financeiro, bem como uma

experiência da atividade profissional, sendo assim bastante relevante para o seu futuro profissional.

Para participar como bolsista o aluno não pode ter nenhum vínculo empregatício e precisa comprovar ser carente de recursos financeiros. Tem como pré-requisitos: estar matriculado regularmente em um dos cursos oferecidos pela instituição, cursando no mínimo o 2º período não estar pagando dependência ou ter sido reprovado em nenhuma disciplina, ter disponibilidade de um turno para o desenvolvimento das atividades e não possuir matrícula em outra instituição de ensino. Além disso, o bolsista precisa cumprir uma carga horária de 20 horas semanais, que serão divididas em 3 horas diárias, porém não terá nem um vínculo empregatício com a instituição. Essas atividades serão desenvolvidas em turno inverso ao de suas aulas (Portal.ifrn.edu.br/institucional,2017).

Atualmente o IFRN – Campus Natal Zona Norte conta com 49 bolsistas, sendo distribuídos em 14 setores de acordo com o Quadro1:

Quadro 1 – Distribuição dos Bolsistas no IFRN Zona Norte (2017)

SETORES	QUANTIDADE DE BOLSISTAS
Almoxarifado	02
Apoio acadêmico	03
Biblioteca	09
Coordenação de laboratório	08
Coordenação de gestão de pessoas	02
Coordenação de pesquisa	01
Comunicação social	03
Coordenação de extensão	04
Direção administrativa	03
Gabinete	02
Pro-funcionário	01
Secretaria acadêmica	05
Serviço social	05
Tecnologia da informação	01

Fonte: IFRN- Campus Zona Norte, 2017

3.2. O Setor da Prática Profissional: A SEAC/ZN

A Secretária Acadêmica (SEAC) é um setor de suma importância para a instituição, pois tem como principal função organizar todos os registros acadêmicos dos alunos e fazer o elo processual / comunicativo entre a comunidade discente e os servidores do instituto, em especial os docentes.

As principais atividades da SEAC Zona Norte são:

- Coordenar a alimentação e manutenção de dados estatísticos nos sistemas gerenciais relativos aos estudantes da Diretoria Acadêmica;
- Coordenar a execução do processo de matrícula dos estudantes;
- Efetuar os registros, processar dados, emitir documentos;
- Preparar e informar processos relativos à vida do corpo discente;
- Instruir os processos relativos à execução das aulas de campo e desenvolver, ações administrativas necessárias a sua realização;
- Emitir e registrar certificados de cursos de qualificação profissional ofertados pela Diretoria Acadêmica;
- Efetuar a solicitação de expedição de diplomas de cursos ofertados pela Diretoria Acadêmica;
- Organizar e manter atualizado o cadastro dos servidores vinculados à Diretoria Acadêmica;
- Organizar e manter todo o arquivo ativo e passivo referente à vida escolar dos estudantes vinculados à Diretoria Acadêmica;
- Verificar a integralização das disciplinas constantes das matrizes curriculares para a expedição de Certificados e/ou Diplomas;
- Atuar como solicitante, junto ao SCDP, visando à solicitação de diárias no âmbito da Diretoria Acadêmica.

Em relação ao corpo discente, as principais atividades da SEAC são:

- Orienta-lo a como proceder para formalizar requerimentos e demais demandas solicitadas;
- Esclarecer dúvidas referentes a utilização do módulo SUAP-Edu;
- Esclarecer dúvidas referentes as regras da Organização Didática;

Em relação ao corpo docente, as principais atividades da SEAC são:

- Cadastro nos diários e inserção de informações referentes a locais e horários de aulas.
- Orienta-lo a como proceder para formalizar requerimentos, memorandos e demais demandas solicitadas;
- Esclarecer dúvidas referentes a utilização do módulo SUAP-Edu;
- Esclarecer dúvidas referentes as regras da Organização Didática;

Algumas atividades da SEAC são mais sazonais, e tem seu pico de demanda no início e no fechamento de semestre, são estas:

Semestralmente, a Secretaria realiza o levantamento das ofertas educacionais do período letivo subsequente, realizando o cadastrando das novas turmas no SUAP

Edu. Após o cadastro das turmas, o próximo passo é o de configurar os diários de cada uma delas, com o cadastro dos horários, locais de aulas e dos professores responsáveis por cada disciplina.

Antes do fechamento do semestre letivo, é função da Secretaria, também, consultar eventuais pendências no preenchimento dos diários daquele período, verificando se estes tiveram sua carga horária completa cadastrada, se todas as notas e frequências foram lançadas e se foi realizada a entrega virtual de cada etapa destes diários. Caso alguma pendência neste sentido seja identificada, procura-se estabelecer contato com o professor que detém a posse daquele diário para que sejam sanadas as inconsistências. Com todos os diários preenchidos e entregues, realiza-se o que convencionou-se chamar internamente de "Virada do Sistema", quando todos os diários do período letivo em andamento são fechados para que se possa dar início ao período letivo seguinte.

Com a realização da virada do sistema, é hora de tratar as matrículas trancadas voluntária ou compulsoriamente. Conforme dispõe o artigo 216, parágrafo primeiro, o trancamento de matrícula voluntário possui validade de um período letivo, devendo as matrículas trancadas, serem reabertas no período letivo seguinte. Quanto aos trancamentos compulsórios, é preciso analisar caso a caso para verificar se é o caso de se manter o trancamento ou de se reabrir a matrícula.

O passo seguinte é o de fazer o cancelamento de matrículas por motivo de jubramento dos alunos que, de acordo com o artigo 227, parágrafo terceiro da Organização Didática, não mais tenham tempo hábil de concluir seus cursos dentro do prazo máximo para integralização de todos os componentes curriculares de seu curso. Este prazo máximo é disciplinado pelo artigo 30 também da Organização Didática, que estabelece o tempo de duas vezes a duração regular prevista no projeto pedagógico para os cursos técnicos integrados EJA e de graduação, e de uma vez e meia para os cursos técnicos integrados regulares e subsequentes.

Outro procedimento realizado após o fechamento do período letivo é o de verificação dos alunos reprovados por faltas. Uma vez que o artigo 249 da Organização Didática estabelece o percentual mínimo de 75% de frequência para a aprovação dos estudantes regularmente matriculados, é feito um levantamento nas pastas individuais dos alunos quanto à existência de algum processo de justificativa de faltas protocolado pelo aluno que eventualmente não tenha ainda sido apreciado ou registrado no sistema.

Normalmente, é também neste período do ano que são realizadas as matrículas dos alunos ingressantes aprovados nos mais diversos processos seletivos da Instituição, recebendo e analisando sua documentação, formalizando seus registros no SUAP-Edu, e providenciando a convocação dos aprovados em lista de espera. Com a matrícula destes alunos, realiza-se também a inserção de cada um em suas respectivas turmas.

Antes do início do período letivo seguinte, a Secretaria prepara, também, o procedimento para renovação de matrículas dos alunos "veteranos". Tendo fechado o período letivo anterior para todos os alunos e com todas as ofertas educacionais cadastradas, representadas a partir de turmas e diários com seus respectivos horários e professores responsáveis, abre-se o período para que cada aluno possa formalizar a renovação de sua matrícula, a partir da escolha da turma e das dependências disponíveis - no caso dos alunos dos cursos em regime seriado - ou para a inscrição em disciplinas - no caso para os alunos dos cursos em regime de crédito.

Outras são de demanda permanente, como por exemplo:

- Atendimento ao público;
- Abertura de requerimentos;
- Esclarecimentos de dúvidas referentes ao sistema acadêmico e a organização didática da instituição.

Diante destas demandas, o bolsista da SEAC auxilia os profissionais daquele setor, em diversas das atividades realizadas, de modo a contribuir com o bom andamento do serviço e ao mesmo tempo ganhar conhecimento no planejamento, execução e controle das atividades por eles realizadas.

Como afirma Las Casas (2008, p.119) “aperfeiçoar serviços é aperfeiçoar o ser humano, o que é possível, principalmente, através do treinamento”. Para executar um atendimento de qualidade, principalmente nas demandas de caráter permanentes, como atendimento ao público interno e externo, que precisam dos serviços realizados pelo setor, os profissionais da SEAC precisam estar preparados

Dessa forma, os técnicos administrativos da SEAC participam com frequência de cursos de capacitação oferecidos pela instituição, com o objetivo de elevar a qualificação de seus funcionários e conseqüentemente a qualidade dos serviços prestados.

Porém, para um serviço ser considerado de qualidade não é necessário só o funcionário capacitar-se, mas colocar em prática tudo o que aprendeu, desse modo os

colaboradores da SEAC procuram sempre serem proativos ajudando á todos que procuram os serviços do setor, resolvendo com eficiência o que é de sua competência e direcionando para os respectivos setores o que não lhe competem. Sempre procurando prestar um atendimento de qualidade.

Como é sugerido por Las Casas (2008), para que a prestação de serviço seja de qualidade não depende só da parte da organização, o colaborador deve ser proativo e ter compromisso, empenhando-se em resolver situações que sejam de interesse do cliente, para que quando o mesmo receber o atendimento e avalia-lo, perceba que no serviço da organização há qualidade.

4. CONCLUSÃO

Durante todo tempo em que estive realizando a minha prática profissional como bolsista da secretária acadêmica, consegui perceber a importância da qualidade no atendimento da SEAC e o quanto esse atendimento interfere na qualidade do ensino do IFRN Campus Natal Zona Norte.

Sua importância se dá através tanto do atendimento ao público, que é de excelente qualidade, quanto na execução dos processos internos, que são executados com eficiência pelos técnicos administrativos do setor. Conseguindo, dessa forma, alcançar um nível de satisfação bastante elevado entre o público interno e externo da instituição, assim como sua relevante contribuição para o corpo discente e docente influenciando bastante na qualidade do ensino.

Em relação à secretária acadêmica, finalizo com a sugestão de que as entradas de requerimentos e processos passem a ser feitas *online* facilitando assim o trabalho dos técnicos do setor, agilizando o processo como um todo e diminuindo o uso de matéria-prima.

O curso técnico em comércio influenciou bastante na minha vida, tanto no âmbito profissional, quanto no pessoal, pois através dos conhecimentos adquiridos neste curso sinto-me preparada para enfrentar o mercado de trabalho, sentimento que não existia antes de dar início ao mesmo. A minha visão de mundo foi modificada, ampliando o meu repertório de conhecimento e fazendo-me acreditar que sou capaz de alcançar os meus objetivos. As disciplinas ministradas nesse curso também me ensinaram a ter habilidades para lidar com eventuais problemas que venham surgir no meu ambiente profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. Pearson Education do Brasil, 2015.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. Atlas, 2008.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. Atlas, 2012.

PORTAL IFRN .Disponível em <http://portal.ifrn.edu.br/institucional>. Acesso em: 14 de set de 2017.