

PROCESSO nº 100/16

PROCEDÊNCIA: PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO.
ASSUNTO: PROJETO PERMANENTE DE CURSO DE EXTENSÃO PADRONIZAÇÃO DE ATENDIMENTO E PROCESSOS DA UNIFEBE.

PARECER nº 76/16
DATA: 10/11/16

1 HISTÓRICO

A Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão protocolou junto ao Conselho Universitário - CONSUNI, do Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE, para análise e deliberação, o Projeto Permanente de Curso de Extensão Padronização de Atendimento e Processos da UNIFEBE.

2 ANÁLISE

2.1. Projeto anexo.

3 PARECER

Diante do exposto na análise, o Conselho Universitário - CONSUNI do Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE, deliberou:

APROVAR o Projeto Permanente de Curso de Extensão Padronização de Atendimento e Processos da UNIFEBE.

Brusque, 10 de novembro de 2016.

Günther Lothar Pertschy (Presidente) _____

Alessandro Fazzino _____

Edinéia Pereira da Silva Betta _____

Heloisa Maria Wichern Zunino _____

Ademir Bernardino da Silva _____

Denis Boing _____

Jaison Homero de Oliveira Knoblauch _____

Fabiani Cristini Cervi Colombi _____

George Wilson Aiub _____

Raul Otto Laux _____

Marlise Adriana Garcia Schmitz _____

FORMULÁRIO DE EXTENSÃO

1. IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM

1.1. TÍTULO: Padronização de Atendimento e Processos da UNIFEBE

1.2. CURSO: Interdisciplinar

1.3. IDENTIFICAÇÃO DO(A) PROFESSOR(A) /PROPONENTE

1.3.1. NOME: Gissele Prette Heil

Graduação:

Pedagogia
Administração

Especialização:

Educação Infantil e Séries Iniciais
MBA Gestão de Pessoas
Gestão Universitária (Cursando)

1.3.2. TITULAÇÃO:

1.3.3. E-MAIL: gissele@unifebe.edu.br

1.3.4. ENDEREÇO E TELEFONE: Rua Leopoldo Heil, 201 Bairro Santa Terezinha, Brusque – SC 88352-285
47 96704359 / 3211 7236

1.3.5. EXPERIÊNCIA ACADÊMICA

1.4. COPARTÍCIPIES (PARCEIROS)

Apoio: Patrocínio:

2. CARACTERIZAÇÃO DA AÇÃO

2.1. ÁREA TEMÁTICA:

- | | |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Comunicação | <input checked="" type="checkbox"/> Cultura |
| <input type="checkbox"/> Direitos Humanos e Justiça | <input checked="" type="checkbox"/> Educação |
| <input type="checkbox"/> Meio Ambiente e Sustentabilidade | <input type="checkbox"/> Saúde |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tecnologia e Produção | <input type="checkbox"/> Negócios e Empreendedorismo |
| <input checked="" type="checkbox"/> Trabalho | <input checked="" type="checkbox"/> Ética e Cidadania |
| <input type="checkbox"/> Inclusão Social | <input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidade Social |
| <input type="checkbox"/> Outra: | |

2.1. A AÇÃO DE EXTENSÃO ESTÁ PREVISTA NO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO:

Sim Não

2.2. ABRANGÊNCIA:

Local Regional Internacional

2.3. CLASSIFICAÇÃO DA AÇÃO:

2.3.1. QUANTO AO PRAZO DE OPERACIONALIZAÇÃO:

Ocasional Permanente

2.3.2 QUANTO A ESTRUTURAÇÃO DA AÇÃO DESENVOLVIDA:

<input type="checkbox"/> Programa	<input type="checkbox"/> Projeto	<input checked="" type="checkbox"/> Curso	<input type="checkbox"/> Evento	<input type="checkbox"/> Publicações e Outras
		<input type="checkbox"/> De Iniciação <input type="checkbox"/> De Atualização <input checked="" type="checkbox"/> Treinamento e Qualificação Profissional	<input type="checkbox"/> Congresso <input type="checkbox"/> Seminário <input type="checkbox"/> Ciclo de Debates <input type="checkbox"/> Exposição <input type="checkbox"/> Espetáculo <input type="checkbox"/> Evento Esportivo <input type="checkbox"/> Festival <input type="checkbox"/> Campanha <input type="checkbox"/> Palestras <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Livro <input type="checkbox"/> Anais <input type="checkbox"/> Capítulo de Livro <input type="checkbox"/> Artigo <input type="checkbox"/> Comunicação <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Jornal <input type="checkbox"/> Revista <input type="checkbox"/> Relatório Técnico <input type="checkbox"/> Produto Audiovisual <input type="checkbox"/> Jogo Educativo <input type="checkbox"/> Aplicativo para Computador <input type="checkbox"/> Produto Artístico <input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Prestação de Serviços				

2.4. MODALIDADE:		
<input checked="" type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Semipresencial	<input type="checkbox"/> Virtual ou a Distância

3. DESCRIÇÃO DA AÇÃO

Descrever, nos itens a seguir, todas as informações necessárias para o desencadeamento da ação.

3.1. JUSTIFICATIVA (descrever):
<p>Como expressa a Missão do Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE, “Atuar no Ensino Superior desenvolvendo seres humanos comprometidos com a qualidade de vida”, a capacitação dos funcionários técnico-administrativos é um dos pilares necessários para sua consolidação.</p> <p>A “capacitação”, dever ser compreendida em seu sentido mais amplo, ou seja, procurando incentivar o funcionário a adquirir/desenvolver habilidades específicas, como: o domínio e aplicação de novas tecnologias, língua portuguesa, padronização dos documentos oficiais, proatividade entre outros.</p> <p>O programa oferecerá aos funcionários conhecimento, habilidades/técnicas para a realização das tarefas, com o propósito de despertar a fundamental importância de seu papel para com a Instituição.</p> <p>Espera-se com isso delinear, uma padronização institucional referente ao: Atendimento, Utilização das Novas Tecnologias, Documentos Oficiais, Arquivamento, entre outros.</p> <p>E iniciarmos um processo de elaboração dos fluxogramas das atividades setoriais.</p>

3.2. PALAVRAS-CHAVE:
1) Treinamento interno 2) Troca de experiências 3) Eficiência administrativa

3.3. OBJETIVO GERAL:
Compartilhar as experiências vivenciadas de acordo com a rotina Institucional, viabilizando o aperfeiçoamento com foco na melhoria do desempenho em sua função atual.

3.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
<ul style="list-style-type: none"> - Orientar, possibilitar e promover a realização de troca de experiências propiciando o desenvolvimento pessoal e profissional; - Destacar a importância das boas práticas para o bom funcionamento organizacional; - Aprimorar em conjunto o layout dos documentos oficiais; - Elaborar o fluxograma das atividades setoriais; - Aperfeiçoar a comunicação

3.5. PÚBLICO ALVO: Funcionários técnico-administrativos de todos os setores da UNIFEBE.
3.5.1. NÚMERO MÍNIMO DE PARTICIPANTES: 5
3.5.2. NÚMERO MÁXIMO DE PARTICIPANTES: 30

3.6. PERÍODO, CARGA HORÁRIA E LOCAL DE REALIZAÇÃO
3.6.1. DATA DE INÍCIO: Julho/2016
3.6.2. DATA DE TÉRMINO: Dezembro/2016
3.6.3. CARGA HORÁRIA TOTAL: 20h
3.6.4. LOCAL: Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE

3.9. METODOLOGIA:

3.10. CRONOGRAMA:
Módulo 1(2h) – Apresentação da IES - Mantida/Mantenedora Postura profissional e Atendimento
Módulo 2 (3h) – Atendimento telefônico Recursos Tecnológicos (ferramentas do Google)
Módulo 3 (6h) – Nova Ortografia Técnicas de redação (ofícios, e-mail, atas etc.)
Módulo 4 (3h) – Técnicas de arquivamento
Módulo 5 (6h) - Elaboração de Fluxograma

3.11. MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS:	
	Equipamentos de áudio e mídia
	Materiais impressos

3.12. CERTIFICAÇÃO:
Para organizadores e participantes que concluíram todas as etapas.

3.13. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO:
Não se aplica.

3.14. REFERÊNCIAS
<p>ALBRECHT, Karl. Inteligência social: a nova Ciência do Sucesso. São Paulo: M. Books do Brasil Editora, 2006.</p> <p>ARAÚJO, Maria Aparecida A. Etiqueta Empresarial: ser bem educado é... Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2004.</p> <p>BRASIL. Presidência da República. Manual de redação da Presidência da República. 2 ed. rev. e atual. Brasília: Presidência da República, 2002.</p> <p>GOLD, Miriam. Redação empresarial. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.</p> <p>JAMES, Judi. Linguagem corporal no trabalho: como usar os sinais não-verbais para alavancar sua carreira. Rio de Janeiro: Best Seller, 2008</p> <p>MARTINS, Dileta Silveira; ZILBERKNOP, Lúbia Scliar. Português instrumental: de acordo com as normas da ABNT. 29. ed. São Paulo: Atlas, 2010.</p> <p>RIBEIRO, Célia. Etiqueta século XXI: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos. 3.ed. Porto Alegre: L&PM, 2008.</p>