

**PROCESSO n° 30/17**

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

**PARECER n° 18/17****DATA: 07/06/17**

## **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, 07 de junho de 2017.

Günther Lothar Pertschy (Presidente) \_\_\_\_\_

Alessandro Fazzino \_\_\_\_\_

Edinéia Pereira da Silva Betta \_\_\_\_\_

Heloisa Maria Wichern Zunino \_\_\_\_\_

Ademir Bernardino da Silva \_\_\_\_\_

Jaison Homero de Oliveira Knoblauch \_\_\_\_\_

Sidnei Gripa \_\_\_\_\_

Fabiani Cristini Cervi Colombi \_\_\_\_\_

George Wilson Aiub \_\_\_\_\_

Márcia Maria Junkes \_\_\_\_\_



**UNIFEBE**

**Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE**  
**Conselho Universitário - CONSUNI**

Raul Otto Laux \_\_\_\_\_

Arthur Timm \_\_\_\_\_

Marlise Adriana Garcia Schmitz \_\_\_\_\_



Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão - Propex  
Supervisão e Extensão

### Projeto de Extensão

### Curso: Padronização de Atendimento e Processos da UNIFEBE

#### Identificação

<b>Proponente:</b> Gissele Prette Heil (Especialização)	<b>Telefone:</b> 96704359
<b>E-mail:</b> gissele@unifebe.edu.br	
<b>Endereço Lattes:</b> <a href="http://lattes.cnpq.br/5726986452692405">http://lattes.cnpq.br/5726986452692405</a>	
<b>Curso:</b> Institucional	
<b>Abrangência:</b> Local	<b>Operacionalização:</b> Permanente
<b>Período:</b> 13/07/2016 a 29/06/2017	<b>Carga Horária:</b> 24h00
<b>Participantes:</b> 5 a 30	<b>Modalidade:</b> Presencial
<b>Certificação:</b> Sim	<b>Cerimonial:</b> Não
<b>Publicação jornalística:</b> Sim	
<b>Investimento institucional:</b> Sim	
<b>Materiais:</b> Equipamentos de áudio e mídia Materiais impressos .	
<b>Equipamentos:</b> Projetor multimídia e Caixas de Som (para computador).	

#### Estruturação

<b>Outros</b>
Curso

#### Atividades

Tipo	Nome	Local	Data	Carga Horária
Curso de Extensão	Apresentação da Instituição - UNIFEBE (mantida)/ FEBE (mantenedora) - Sala 2 do Bloco C	C-02 - Bloco C - Sala 02	09/05/2017 14h00	02h00
<b>Mediador:</b> Prof. Ronaldo Uller				
Curso de Extensão	Recursos Tecnológicos (Ferramentas do Google) - Sala 39 do Bloco D - Parte 1	Lab. Inf. VII- 39 D	16/05/2017 14h00	02h00
<b>Mediador:</b> Marlon Willrich				
Curso de Extensão	Recursos Tecnológicos (Ferramentas do Google) - Sala 39 do Bloco D - Parte 2	Lab. Inf. VII- 39 D	18/05/2017 14h00	02h00
<b>Mediador:</b> Marlon Willrich				
Curso de Extensão	Postura Profissional e Atendimento - Sala 2 do Bloco C	C-02 - Bloco C - Sala 02	23/05/2017 14h00	02h00
<b>Mediador:</b> Profª Gissele Prette Heil				
Curso de Extensão	Uso legal e adequado das Redes Sociais - Sala 2 do Bloco C	C-02 - Bloco C - Sala 02	30/05/2017 14h00	02h00
<b>Mediador:</b> Suellen Pereira Rodrigues				
Curso de Extensão	Fluxograma - Sala 2 do Bloco C	C-02 - Bloco C - Sala 02	06/06/2017 14h00	03h00
<b>Mediador:</b> Robson Zunino				

Tipo	Nome	Local	Data	Carga Horária
Curso de Extensão	Atendimento Telefônico e Técnicas de Arquivamento - Sala 2 do Bloco C	C-02 - Bloco C - Sala 02	13/06/2017 14h00	02h00
<b>Mediador:</b> Profª Gissele Prette Heil				
Curso de Extensão	Utilização do Software PREZI, para apresentações - Sala 27 do Bloco A	Lab. II - 27 A	20/06/2017 14h00	03h00
<b>Mediador:</b> Gisele Buss Alberton				
Curso de Extensão	Técnicas de Redação - Sala 39 do Bloco D - Parte 1	Lab. Inf. VII- 39 D	27/06/2017 14h00	03h00
<b>Mediador:</b> Profª Marcia Maria Junkes				
Curso de Extensão	Técnicas de Redação - Sala 39 do Bloco D - Parte 2	Lab. Inf. VII- 39 D	29/06/2017 14h00	03h00
<b>Mediador:</b> Profª Marcia Maria Junkes				

## 1. Introdução

Como expressa a Missão do Centro Universitário de Brusque – UNIFEFE, “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.

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.

## 2. Justificativa

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.

Espera-se com isso delinear, uma padronização institucional referente ao: Atendimento, Utilização das Novas Tecnologias, Documentos Oficiais, Arquivamento, entre outros.

E iniciarmos um processo de elaboração dos fluxogramas das atividades setoriais.

## 3. Palavras-chave

1)Treinamento interno 2) Troca de experiências 3) Eficiência administrativa

## 4. Objetivos

### 4.1. 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.

### 4.2. Objetivos específicos

- 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

## 5. Parceiros (opcional)

## 6. Metodologia

As palestras serão expositivas e dialogadas; serão desenvolvidas atividades individuais ou em equipe.

### 6.1. Cronograma

Data/horário	Atividade
09/05/2017 14h às 16h	Módulo 1 (2h) – <b>Apresentação da Instituição – UNIFEFE (mantida)/ FEBE (mantenedora)</b> Palestrante: Prof. Ronaldo Uller

23/05/2017 14h às 16h	
16 e 18/05/2017 14h às 16h	<b>Módulo 2 (2h) – Postura Profissional e atendimento</b> Palestrante: Profª Gissele Prette Heil
30/05/2017 14h às 16h	<b>Módulo 3 (4h) – Recursos Tecnológicos (ferramentas do Google)</b> Palestrante: Marlon Willrich
	<b>Módulo 4 (2h) – Uso “legal e adequado” das Redes Sociais</b> Palestrante: Suellen Pereira Rodrigues
27 e 29/06/2017 14h às 17h	<b>Módulo 5 (6h) – Técnicas de Redação</b> Palestrante: Profª Márcia Maria Junkes
	<b>Módulo 6 (2h) – Atendimento Telefônico</b> <b>Técnicas de arquivamento</b> Palestrante: Profª Gissele Prette Heil
13/06/2017 14h às 16h	<b>Módulo 7 (3h) - Fluxograma</b> Palestrante: Robson Zunino
	<b>Módulo 8 (3h) – Utilização do software PREZI, para apresentações</b> Palestrante: Gisele Buss Alberton
06/06/2017 14h às 17h	
20/06/2017 14h às 17h	

## 6.2. Comissão organizadora (opcional)

Gissele Prette Heil

## 7. Referências

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