

## **REUNIÃO COM SETOR DE APOIO AO ESTUDANTE:**

**Tema:** Atendimento e Rotinas Internas – Etapa 1

**Data:** 09/03/2016

**Carga Horária:** 04h

**Local:** UnC Reitoria – Mafra/SC

### **OBJETIVOS**

- Apresentar novas diretrizes da finalidade do Setor de Apoio ao Estudante;
- Debater a respeito do Edital para Bolsas do Art. 170 Estudo para o ano de 2016;
- Esclarecer dúvidas referentes ao FIES;
- Procedimentos quanto aos estágios não obrigatórios;
- Estabelecer e analisar rotinas e fluxograma de atendimento;
- Instituir registro de atendimentos e protocolo de documentações recebidas.

Participaram desta etapa colaboradores do Setor de Apoio ao Estudante do Campus de Mafra, Canoinhas, Porto União, Rio Negrinho e Curitibanos. Os objetivos propostos foram alcançados e todos os presentes estavam satisfeitos com os resultados obtidos na 1ª etapa e aguardam o agendamento da 2ª etapa.

## **PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO ADMINISTRATIVA INTEGRADA A TECNOLOGIA UnC**

### **INTRODUÇÃO**

A UnC interage com um mundo organizacional competitivo, inclusive com sua própria estrutura administrativa e geográfica que impõe aos seus integrantes percorrer grandes distâncias para atendimento de demandas que poderiam ser supridas pela comunicação tendo como elementos de suporte a internet, novas tecnologias móveis, redes sociais, etc. Mas para atingir este nível de comunicação, faz-se necessário também dominar os recursos tradicionais como capital, mão de obra, bens tangíveis, burocracia interna e a sistematizar o conhecimento administrativo acumulado ao longo dos anos de existência da Universidade.

Esse percurso a ser seguido no Programa de Capacitação Administrativa integrada a tecnologia UnC, pressupõe humanizar os relacionamentos laborais, valorizar a experiência, criar novas ideias e estratégias voltadas para o fim a que se destina nossa Instituição. Exigirá de cada integrante determinação, colaboração, compartilhamento, aprendizagem, habilidades e tecnologias capazes de atender a demanda organizacional interna.

Considerando que o conhecimento tácito (know-how) e o cognitivo (ideias, valores, etc.) sistematizam a forma com que nós vemos o mundo, o compartilhar do conhecimento na UnC pode ser desenvolvido por meio da observação direta, da reprodução dos métodos de execução de tarefas, da experimentação, da comparação e, como desafio a ser vencido, da execução conjunta de uma tarefa a distância.

A UnC, por meio da Pró-Reitoria de Administração e Planejamento cabe facilitar as condições para o acesso e partilha do conhecimento organizacional existente na UnC. A cultura existente, as estratégias hoje utilizadas, o trabalho realizado deve ser encontrada em um ambiente adequado para as trocas de experiências e a observação dos seus mais variados processos, que ocorrem no Serviço de Assistência ao Estudante, nas gerências de Recursos Humanos, Financeira, Logística e Tecnologia de Informação. O conhecimento e a informação, aliada aos meios de interação comunicativa, podem se constituir em uma importante fonte de inovação para a Instituição. Mas para a concretização dessa etapa o conhecimento precisa ser incorporado, disponibilizado e armazenado sob a forma digital (meios tecnológicos específicos) com o propósito de recriar o próprio meio organizacional da UnC.

A inovação e o uso da tecnologia é uma necessidade e a qualidade uma obrigação da UnC frente a sua clientela. Exige, portanto, a avaliação das ações afirmativas do passado e a prospecção de ações que garantam de forma segura a inovação na gestão.

Nesse desafio de fazer com que a gestão administrativa da UnC seja inovadora, questões básicas se impõe para atingir os objetivos do Programa. São eles: desencadear a cultura do trabalho em grupo, onde deverão agir com certa autonomia, diante da redundâncias das tarefas e, da variedade de situações existentes na UnC, provocados pelo gestor para a criação de novas possibilidades e de solucionar ambiguidades existentes na atual estrutura. Mas, todas as interações deverão ser intermediadas pelo afeto, cuidado, confiança e o compromisso entre os seus membros.

No desenvolvimento desse programa e do dia a dia do Técnico-Administrativo faz-se necessário um infraestrutura de internet compatível com a demanda, um sistema de gestão de documentos e conteúdo, tecnologia de inteligência artificial, sistemas de business

intelligence, ferramentas de visualização, groupware, sistemas e-learning, sistemas sociais capaz de facilitar a criação de novos conhecimentos de gestão na UnC.

### **Objetivos:**

1. Apoiar e capacitar os Técnicos Administrativos na sua área de gestão, compreendendo conceitos administrativos e utilizando tecnologias de informação e comunicação.
2. Desencadear o processo de interação entre os Técnicos Administrativos, visando o compartilhamento do conhecimento tácito e o conhecimento explícito entre seus pares.
3. Disponibilizar meios virtuais (plataforma), que permita a interação e a interligação dos Técnicos Administrativos que estão geograficamente dispersos para que os seus conhecimentos possam ser comunicados e compartilhados.

## **DESENVOLVIMENTO 2014**

### **TEMA: CAPACITAÇÃO COMPARTILHADA: O CLIENTE EM FOCO: DESENVOLVENDO EQUIPES COM ALTA PERFORMANCE EM ATENDIMENTO**

Esta capacitação teve por objetivos o desenvolvimento das pessoas com ênfase nas competências interpessoais dos colaboradores participantes em uma perspectiva sistêmica, almejando-se a satisfação no atendimento aos clientes internos e externos da Universidade.

#### **Etapa 1 –Inteligência Emocional**

Nesta etapa os objetivos da capacitação foram:

- Buscar o reconhecimento das próprias emoções;
- Emoções (reações e autocontrole);
- Auto percepção das emoções e sentimentos;
- Diferenciação da ação e sentimento.

Período: 27/03/2014

Carga Horária: 04 horas

Local: UnC/Campus Curitibaanos

#### **Etapa 2 –Aprender a Conviver com as diferenças interpessoais**

Nesta etapa os objetivos da capacitação foram:

- Envolve a diferença e a diversidade como um todo no ambiente do trabalho;
- Valores e cultura;
- Como lidar com as diferenças interpessoais de forma a reduzir os conflitos.

Período: 16/04/2014

Carga Horária: 04 horas

Local: UnC/Campus Curitibaanos

### **Etapa 3 –Técnicas de Negociação nas Relações Interpessoais**

Nesta etapa os objetivos da capacitação foram:

- Atender aspectos de resolutividade e da construção do processo “ganha-ganha” nas relações.
- Como lidar com os diversos tipos de clientes e situações de modo a construir uma relação ganha-ganha;
- Resolutividade.

Período: 27/05/2014  
Carga Horária: 04 horas  
Local: UnC/Campus Curitibanos

### **Etapa 4–Comunicação Eficaz**

Nesta etapa os objetivos da capacitação foram:

- Comunicar-se de forma clara e objetiva, conseguindo atingir seus objetivos em suas comunicações interpessoais diárias, no ambiente profissional e pessoal. O participante utilizará ferramentas para poder oferecer e receber feedback de maneira objetiva.
- Comunicação verbal e não verbal;
- Comunicação pessoal, por telefone e e-mail;
- Feedback.

Período: 01/07 e 17/07/2014  
Carga Horária: 08 horas  
Local:UnC/Campus Curitibanos

### **Etapa 5 – Apresentação Pessoal, Postura e Oratória**

Nesta etapa os objetivos da capacitação foram:

- Dicas sobre a postura e apresentação pessoal, vestimentas adequadas e comunicação apropriadas para atender diferentes públicos e ambientes.
- Apresentação pessoal;
- Postura;
- Oratória: tom de voz, pronúncia, como falar, gírias entre outros.

Período: 15/07/2014  
Carga Horária: 08 horas  
Local:UnC/Campus Curitibanos

## **DESENVOLVIMENTO 2015**

### **TEMA: AMBIENTAÇÃO DO TÉCNICO ADMINISTRATIVO NOS AMBIENTES ADMINISTRATIVOS NA UNC**

#### **Etapa 1 – Setor de Recursos Humanos**

Nesta etapa os objetivos foram:

- Buscar o reconhecimento das necessidades internas do setor;
- Criar padrão de rotinas administrativas a serem adotadas por todos os Campi;
- Levantamento dos pontos positivos e negativos do Setor bem como sugestões de melhorias.

Período: 11/02/2015  
Carga Horária: 04 horas  
Local: UnC/Campus Mafra - Reitoria

#### **Etapa 2 – Setor de Compras/Almoxarifado**

Nesta etapa os objetivos foram:

- Buscar o reconhecimento das necessidades internas do setor;
- Criar padrão de rotinas administrativas a serem adotadas por todos os Campi;
- Levantamento dos pontos positivos e negativos do Setor bem como sugestões de melhorias.

Período: 12/02/2015  
Carga Horária: 04 horas  
Local: UnC/Campus Mafra - Reitoria

#### **Etapa 3 – Setor de Contas a Receber**

Nesta etapa os objetivos foram:

- Buscar o reconhecimento das necessidades internas do setor;
- Criar padrão de rotinas administrativas a serem adotadas por todos os Campi;
- Levantamento dos pontos positivos e negativos do Setor bem como sugestões de melhorias.

Período: 30/07/2015  
Carga Horária: 04 horas  
Local: UnC/Campus Mafra - Reitoria

## **TEMA: USO DA TI NA GESTÃO DE HORAS DO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO NA UNC**

### **Etapa única – Setor de secretarias Reitoria, Pró-Reitoria de Ensino e Administração/planejamento**

Nesta etapa os objetivos foram:

- Apresentação do novo Sistema de Controle horas de ensino, pesquisa e extensão de docentes;
- Aprimorar o Sistema de gestão;
- Interação dos funcionários e aplicação da TI

Período: 06/04/2015  
Carga Horária: 08 horas  
Local: UnC/Campus Mafra - Reitoria

## **TEMA: AMBIENTAÇÃO DO TÉCNICO ADMINISTRATIVO COM A COMUNIDADE**

### **Etapa 1 – Treinamento referente Bolsas de Estudo UNIEDU Participação do SED/SC**

Nesta etapa os objetivos foram:

- Buscar o reconhecimento das necessidades internas do setor quanto ao Sistema UNIEDU;
- Capacitação realizada com funcionárias da Secretaria de Estado da Educação, Marlene Oliveira e Maria Antônia;
- Lançamento na plataforma dos alunos contemplados e prestações de contas.
- Interação dos funcionários do SAE de todos os Campi.

Período: 02 e 03/03/2015  
Carga Horária: 08 horas  
Local: UnC/Campus Mafra

### **Etapa 2 – Sistema de gestão de Bolsas de Estudo e FIES**

Nesta etapa os objetivos foram:

- Apresentação do novo Sistema de Controle do FIES e Bolsas de Estudo que ira beneficiar os dois setores;
- Aprimorarão do Sistema com sugestões de melhorias dos usuários;
- Interação dos funcionários do SAE e Financeiro de todos os Campi.

Período: 30/07/2015  
Carga Horária: 04 horas presencial e 04 horas EAD  
Local: UnC/Campus Mafra

**TEMA: INTERAÇÃO ENTRE MISSÃO, VISÃO, VALORES DA UnC E AS ATIVIDADES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS.**

**Etapa 1 – Contas a receber, SAE, Compras e almoxarifado, TI**

Nesta etapa os objetivos foram:

- Apresentar e fortalecer as atividades técnicas administrativas para a consolidação da Visão, missão e valores;
- Aprimorar as atividades rumo a excelência;
- Ajustar rotinas administrativas para alcance da missão, visão e valores

Período: 30/09/2015  
Carga Horária: 04 horas EAD  
Local: UnC/Campus Mafra

**PLANEJAMENTO 2015-2018**

1. **Avaliação das etapas desenvolvidas**
2. **Levantamento/correção das necessidades levantadas**
3. **Análise das metodologias: cursos on line e presencial, oficinas, grupo de estudos, palestras.**
4. **Cronograma de atividades**