



PLANO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

PRORH
43

DADOS GERAIS DO TREINAMENTO

LINHA DE DESENVOLVIMENTO: - Iniciação ao Serviço Público - Formação Geral - Gestão
 - Inter-relação entre ambientes - Específica ao Ambiente - Comportamental

NOME DO TREINAMENTO: Desenvolvendo competências para atendimento e relações interpessoais

MODALIDADE DE TREINAMENTO: - EAD (Ensino à Distância) - Semi-Presencial - Presencial

COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS (com esse treinamento, o aluno deverá ser capaz de): desenvolver as atividades secretariais inerentes à função de assistente administrativo lotado na secretaria dos cursos de graduação

QUANTIDADE MÁXIMA DE TREINANDOS: 30

QUANTIDADE DE TURMAS OFERTADAS: 1

CARGA HORÁRIA: 16h

NOME DO INSTRUTOR: Meiv Sene Rosa FORMAÇÃO: Secretária Executiva Bilingue com Especialização em Assessoria Organizacional

ESPECIFICAÇÃO DO PROJETO DE TREINAMENTO

OBJETIVOS

- Conceituar comunicação e seus tipos (verbal e não-verbal);
- Conceituar redação oficial e os documentos mais usados no serviço público;
- Explorar os tipos de atendimento (pessoal, telefônico, internet);
- Conceituar e abordar o assunto "Empatia", "Relações Interpessoais";
- Fornecer conteúdo teórico que auxilie o profissional a repensar suas formas de atendimento;
- Trocar experiências profissionais para promoção de debate e abordar casos ocorridos na instituição;
- Abordar as competências necessárias aos secretários de curso;
- Conceituar "Postura" e promover discussão sobre o assunto com vistas a conscientizar o profissional sobre a necessidade de melhorar sua imagem;
- Conceituar e discutir a importância sobre os conhecimentos das funções secretariais.
- Conhecer o conceito de Arquivo e os tipos.
- Imagem profissional.

PÚBLICO ALVO (com a respectiva área de atuação)

Servidores que trabalham nas secretarias dos cursos de graduação, pós-graduação e demais setores da UFTM.

EMENTA

Conceitos básicos sobre redação oficial, atendimento e empatia. Servidores no atendimento. Tipos de atendimento (presencial, telefone, internet, redes sociais). Processo de comunicação (linguagem verbal e não verbal). Gestão da reclamação. Equilíbrio emocional no atendimento. Postura profissional. Funções secretariais. Relações interpessoais. Arquivologia. Imagem profissional.

ESPECIFICAÇÃO DO PROJETO DE TREINAMENTO (Continuação)

CONTEÚDO (Descrever o nome/carga horária de cada módulo e o conteúdo de cada um deles)

1. Comunicação:
 - 1.1 Conceito
 - 1.2 Funções
 - 1.3 Tipos (verbal: oral e escrita; não-verbal: corporal, gestual)
 - 1.4 Comprometimento com a importância da comunicação eficaz
 - 1.5 A mensagem e o público pretendido (adequar a linguagem)

2. Redação Oficial:
 - 2.1 Conceito
 - 2.2 Tipos de documentos

3. Atendimento:
 - 3.1 Pessoal (postura, imagem profissional, atenção)
 - 3.2 Telefônico (tonalidade de voz, identificação do local, cuidados com o aparelho)
 - 3.3 Internet, redes sociais, e-mail institucional (abreviaturas, gírias)

4. Empatia versus Simpatia:
 - 4.1 Autoconhecimento

5. Competências e Postura profissional:
 - 5.1 Conhecimentos
 - 5.2 Imagem profissional
 - 5.3 Cuidados com a aparência

6. Funções Secretariais:
 - 6.1 Conhecimentos
 - 6.2 Ética profissional e empresarial
 - 6.3 Organização do trabalho
 - 6.4 Planejar, organizar, dirigir, assessorar

7. Arquivologia
 - 7.1 Conceito
 - 7.2 Tipos de arquivos

8. Imagem Profissional
 - 8.1 Vestimentas
 - 8.2 Identidade profissional

ESPECIFICAÇÃO DO PROJETO DE TREINAMENTO (Continuação)

TÉCNICAS DE ENSINO (Estratégias, técnicas e práticas metodológicas adicionais que orientam e facilitam a ação pedagógica)

- Aulas expositivas interativas - Grupos de Estudo com apoio de referências bibliográficas
 - Leitura e apresentação de livros - Estudos de caso - Atendimento individualizado
 - Projetos em grupo - Filmes - Música - Teatro - Outros: Vídeos

AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

CRITÉRIOS: (pontuação mínima necessária, distribuição de pontos, dentre outros quando se aplicar)

A avaliação da aprendizagem será mensurada por meio da participação, interação e dos debates promovidos durante todos os encontros.

INSTRUMENTOS E PRAZOS PARA AVALIAÇÃO:

- **Casos:** _____ - horas _____ - minutos - durante - após o treinamento
- **Exercícios:** _____ - horas _____ - minutos - durante - após o treinamento
- **Debates:** _____ - horas _____ - minutos - durante - após o treinamento
- **Provas:** _____ - horas _____ - minutos - durante - após o treinamento
- **Projetos:** _____ - horas _____ - minutos - durante - após o treinamento
- **Outros:** _____ - horas _____ - minutos - durante - após o treinamento

Outras informações adicionais: Serão promovidos momentos de debates em todos os encontros.

CERTIFICAÇÃO

- FREQUÊNCIA MÍNIMA: _____ - NOTA FINAL MÍNIMA: - 70 - 60 - 50 - _____

OUTRAS CONSIDERAÇÕES: _____

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Materiais didáticos criados pela facilitadora do treinamento.

INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA (caso os campos sejam insuficientes, anotar no campo "informações complementares")

| ITEM | QDE. | RESPONSÁVEL | PROVIDENCIADO EM |
|--|------|-------------|------------------|
| Espaço (sala de aula, auditório, laboratório, etc.) | | | |
| Sala | 1 | | |
| Especificações para o treinamento (sala organizada em "U", círculo, criar diretório nos computadores, etc.) | | | |
| | | | |
| Materiais permanentes (microcomputador, quadro branco com pinceis, <i>flip chart</i> com folhas, etc.) | | | |
| Microcomputador | | | |
| Data show | | | |
| Materiais de consumo (lápiz, caneta, réguas de 30cm, fita crepe, folhas A4, etc.) | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Outros (que julgar necessários) | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

MÉTODO DE TREINAMENTO UTILIZADO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

| LISTA DE MÉTODOS OPCIONAIS DE TREINAMENTO | MÉTODO SELECIONADO | JUSTIFICATIVA |
|---|--------------------------|---------------|
| Fórum, Chats, etc. | <input type="checkbox"/> | |
| Palestra | <input type="checkbox"/> | |
| Aula prática | <input type="checkbox"/> | |
| Visita técnica | <input type="checkbox"/> | |
| Outra: | <input type="checkbox"/> | |

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

CONDIÇÕES PARA OFERTA: Necessário mínimo de 15 servidores matriculados para oferta do curso.

CRONOGRAMA (especificar dias do mês, da semana e horário)

A realização do curso está prevista para o período de xx a xx de xxxx de xxxx, com carga horária de 12h, sendo 2 horas aula por dia. As aulas serão ministradas no turno xxx, das xh às xh, em sala do xxxxxxxx.

INSTRUTOR

____ / ____ / ____
DATA

ASSINATURA

