



Pedagogia: Aut. Dec. nº 93110 de 13/08/1986 / Reconhecido Port. Nº 717 de 21/12/89/ Renovação Rec. Port. SERES/MEC nº 286, de 21/12/2012
Educação Física: Aut. Port. nº 766 de 31/05/2000 / Rec. Port. nº 3.755 de 24/10/05 / Renovação Rec. Port. SERES/MEC nº 286, de 21/12/2012
Artes Visuais: Autorizado pela Portaria nº 3.689 de 17/10/2005 / Reconhecido Port. nº 1.710, de 18/10/2010
Ciências Biológicas: Aut. Port. nº 23 de 10/01/2007 / Rec. Port. nº 651 de 10/12/2013 / Renovação Rec. Port. SERES/MEC nº 1094, de 24/12/2015
Ciências Contábeis: Aut. Dec. 14/08/95 – Reconhecido Port. nº 2.110 de 01/10/2001 / Renovação Rec. Port. SERES MEC nº 705, de 18/12/2013
Tecnólogo em Estética e Cosmética: Autorizado pela Portaria nº 239 de 05/03/2015, D.O.U. nº 44, de 06/03/2015
Agronomia: Autorizado pela Portaria nº 199 de 02/06/2016

Mantida pela A.E.S.P.

Av. Presidente Vargas, 725 – Centro – Tel.: (67) 3437-3804 – Ponta Porã – MS

Home Page: www.magsul-ms.com.br

E-mail: magsul@terra.com.br

PROJETO DAS FACULDADES FIP/MAGSUL

2016

() ENSINO () PESQUISA (X) EXTENSÃO

1. Título: BOM DIA TRABALHADOR Área temática: Desenvolvimento Econômico	
2. Responsável pelo Projeto: Colaboradores: Julio Cezar Iacia, Cristina Sorrilha Irala, João Antônio Da Silva Barbosa, Marko Edgard Valdez, Aldecir da Silva Leite, Adan Medina, Junior, Antonio Carlos Vilar Diniz Filho, Caroline Polido do Amaral	
3. Telefones para contato: (67) 3437-3705	
4. Endereço eletrônico: julioiacia@hotmail.com	
5. Cursos Envolvidos: Administração, Direito, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis e Educação Física.	
6. Área de formação: Administração	
7. Titulação: () Especialização () Especialização na área (X) Mestrado (X) Doutorado	
8. Carga horária semanal dedicada ao projeto: 05 horas dedicada ao trabalho (50 minutos) palestra. Data de Início: 30/04/2016 Término: 02/12/2016	
9. Instituições envolvidas no Projeto: 9.1 - FIP/MAGSUL; 9.2 – Associação Comercial e Empresarial Ponta Porã e 9.3 - Magsul	
10. Responsável orçamentária financeira: FIP/MAGSUL	
11. Clientela envolvida: Empresários, Gerentes, vendedores, atendentes, secretárias(os), ex-alunos e outros públicos ligados ao comércio local, além da população em geral de Ponta Porã interessada em se capacitar.	
12. Estimativa de participantes: Docentes: 08 Discentes: 08 Comunidade: 120 pessoas por palestra	
13. RESUMO O presente projeto de extensão tem como objetivo geral fornecer educação continuada por meio de orientação e capacitação profissional relacionada a atendimento aos clientes, técnicas de gestão e outros conhecimentos ligados ao desenvolvimento da melhoria da qualidade dos funcionários do Comercio de Ponta Porã. Estas capacitações fornecerão orientação sobre as práticas das Relações Humanas no Trabalho, noções básicas sobre o Papel do atendente, capacitações sobre Gestão de Pessoas no que concerne a qualidade do atendimento ao público, orientações sobre Administração Financeira, Direito, técnicas de negociação, dentre outras. A metodologia utilizada consistirá na capacitação e direcionamento dos envolvidos no processo por meio de treinamentos e palestras, verificando as necessidades dos extensionistas e do público-alvo, além de acompanhar as atividades por meio de reuniões periódicas e verificação <i>in loco</i> nos treinamentos oferecidos. Espera-se aumentar a contribuição da Instituição com a sociedade no que se refere à educação continuada, além da expectativa de geração de novos parceiros e desenvolvimento de trabalhos acadêmicos.	

14. JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

A extensão universitária é a possibilidade que o estudante tem de colaborar com a nação, socializando o conhecimento, estreitando as barreiras existentes entre a comunidade e a universidade. Trata-se do relacionamento entre a teoria e a prática, ou seja, faz com que o conhecimento ultrapasse as salas de aula, indo além, permitindo o aprendizado também pela aplicação, fazendo e praticando (SILVA, 1996).

Segundo Silva (1996), a extensão universitária atua na realidade como:

Uma forma de interação que deve existir entre a Instituição de Ensino e a comunidade na qual está inserida. É uma espécie de ponte permanente entre a Instituição de Ensino e os diversos setores da sociedade. Funciona como uma via de duas mãos, em que a Instituição leva conhecimentos e/ou assistência à comunidade, e recebe dela influxos positivos como retroalimentação tais como suas reais necessidades, seus anseios, aspirações e também aprendendo com o saber dessas comunidades. Ocorre, na realidade uma troca de conhecimentos, em que a Instituição também aprende com a própria comunidade sobre os valores e a cultura dessa comunidade. Assim, a Instituição pode planejar e executar as atividades de extensão respeitando e não violando esses valores e cultura. A universidade, através da Extensão, influencia e também é influenciada pela comunidade, ou seja, possibilita uma troca de valores entre a universidade e o meio.

Por meio da extensão universitária se concretiza a possibilidade de interferência e mudança social na vida de um indivíduo, quando aliada capacitação e treinamento, exerce uma valiosa influência social.

A extensão universitária possibilita a formação do profissional cidadão e se credencia, cada vez mais, junto à sociedade como espaço privilegiado de produção do conhecimento significativo para a superação das desigualdades sociais existentes.

A capacitação de pessoas para o atuação no mercado de trabalho é de extrema importância para a comunidade e também para as organizações, pois estas estarão oferecendo pessoas capazes de atender seus clientes, com um padrão plausível de satisfação.

Este projeto se justifica, pois como Ponta Porã localizada em uma região de fronteira seca, muitas pessoas tem dupla cidadania, assim, é possível melhorar a qualidade do atendimento a população dos dois países.

Esta situação gera uma diferença de culturas, causando assim um diferencial no atendimento aos clientes do comércio.

Por este motivo este projeto demonstra sua relevância, pois tem a função de prestar capacitação e treinamento em parceria com a Associação Comercial e Empresarial Ponta Porã aos funcionários do comércio.

Além disso, os acadêmicos envolvidos terão a oportunidade de contribuir com a comunidade pontaporanense, prestando sua colaboração através da disseminação de conhecimentos adquiridos dentro da Instituição de Ensino.

As vantagens da extensão são inúmeras para a Instituição e para os Acadêmicos como podemos observar abaixo:

- (i) dar conhecimento da realidade da comunidade em que a instituição está inserida;
- (ii) oferecer prestação de serviços e assistência à comunidade onde o acadêmicos esta inserido;
- (iii) fornecimento de subsídios para o aprimoramento curricular e criação de novos cursos;
- (iv) fornecimento de subsídios para o aprimoramento da estrutura e diretrizes da própria instituição na busca da qualidade;
- (v) facilita a integração ensino-pesquisa-extensão;
- (vi) possibilita a integração instituição - comunidade;
- (vii) possibilita a comunidade universitária conhecer a problemática do município e atuar na busca de soluções plausíveis, dentre outras.

Assim, podemos compreender que este projeto de extensão vem de encontro com a necessidade de qualquer organização que esteja envolvida no segmento de comercialização ou prestação de serviços da região de Ponta Porã, a fim de melhorar a qualidade de serviços ofertados a população.

15. OBJETIVOS				
15.1 - Geral Fornecer educação continuada por meio de orientação e capacitação profissional relacionada a técnicas de gestão e atendimento aos clientes, para os funcionários do comércio de Ponta Porã, atendendo a função da Faculdade de inclusão social e desenvolvimento econômico social.				
15.2 – Específicos Para as empresas e funcionários: - Fortalecer organizações e assim, contribuir no desenvolvimento econômico do município. - Prestar serviços e orientações técnicas no setor atendimento ao cliente e satisfação do cliente interno e externo. - Desenvolver um processo de melhoria de motivação. - Fornecer orientação sobre as práticas das Relações Humanas no Trabalho - Entender os direitos do trabalhador do público. - Ter conhecimentos sobre Administração Financeira e Controle de estoque. Para os acadêmicos e a Instituição: - Melhorar a efetivação do aprendizado através de experiências práticas; - Aplicação de pesquisas junto às empresas e desenvolvimento de artigos e trabalhos de conclusão de curso. - Dar visibilidade da Instituição - Ter a possibilidade de verificar a real necessidade do comércio do município em relação a novos cursos e outros projetos a serem oferecidos.				
16. METODOLOGIA				
- Foram desenvolvidas palestras e treinamento pelos professores das disciplinas de Marketing, Direito Empresarial, Administração de Materiais, Gestão da Qualidade, Gerenciamento de projetos, Matemática, Educação Física, Administração Financeira, Gestão de Pessoas, Análise de Custos, Ética e relações humanas, dentro outras que se fizerem necessário, com a participação dos alunos do curso de Administração, Direito, Educação Física, Ciências Biológicas, Técnico em Enfermagem e Ciências Contábeis. - Reuniões com os professores que ministraram as palestras - Solicitações de relatórios para os alunos envolvidos - As palestras forma ministradas 1 (uma) vez por semana ou quinzenalmente, com tempo de 50 minutos no local disponibilizado pelos gestores da ACEPP.				
17. REALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES				
<i>Atividades / Palestras</i>	<i>Data</i>	<i>Horário de Início</i>	<i>Horário de Término</i>	<i>Local de realização das atividades</i>
1) Motivação no trabalho			7h as 7:50h	
2) Administrando Seu tempo			7h as 7:50h	
3) Marketing Pessoal			7h as 7:50h	
4) A empresa e consumidor			7h as 7:50h	
5) Qualidade no Atendimento ao Cliente			7h as 7:50h	
6) Direito previdenciário: a importância do planejamento da aposentadoria			7h as 7:50h	
7) Ética Profissional			7h as 7:50h	
8) Direito do Trabalho			7h as 7:50h	
9) Ginastica Laboral no Trabalho			7h as 7:50h	
10) Responsabilidade Socioambiental			7h as 7:50h	
11) Aspectos construtivos para aposentadoria			7h as 7:50h	
12) Orçamento Empresarial na rotina familiar			7h as 7:50h	

[illegible]

RECURSOS PRÓPRIOS (RS)

<i>Período</i>	<i>Material de Consumo</i>	<i>Material Permanente</i>	<i>Serviços de Terceiros</i>	<i>Despesas Locomoção</i>	<i>Diária Pró-Labore</i>	<i>TOTAL</i>
Sem custos						
TOTAL						

18. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; ALYRIO, Rovigati Danilo.; MACEDO, Marcelo Alvaro da Silva. **Princípios de negociação**: ferramentas e gestão. 2. ed., 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.
- ARNOLD, J. R. Tony.; RIMOLI, Celso A.; ESTEVES, Lenita R. **Administração de materiais**: uma introdução. São Paulo: Atlas, 2008.
- BERNARDI, Luiz Antonio. **Manual de plano de Negócios**: Fundamentos, Processos e Estruturação. São Paulo: Atlas, 2006.
- CARIOCA, Vicente A. **Contabilidade de custos**. Edição especial. Campinas: Alínea, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004
- CHURCHILL, Gilbert A.; Peter, J. Paul; Bartalotti, Cecília Camargo. **Marketing**: criando valor para os clientes. São Paulo: Saraiva, 2007.
- CORONADO, Osmar. **Contabilidade Gerencial Básica**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- Código de Defesa do Consumidor, 2011.
- CREPALDI, S. A. **Contabilidade Gerencial**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando idéias em negócios. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, 2008.
- FREZATTI, Fábio. **Orçamento Empresarial**: Planejamento e Controle Gerencial. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GITMAN, Lawrence J.; SANVICENTE, Antonio Zoratto. **Princípios de Administração financeira**. 10 ed. São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2008.
- GRACIOSO, Francisco. **Marketing, uma Experiência Brasileira**. São Paulo: Cultrix, 1971.
- HARIKI, Seiji; ABDOUNUR, Oscar João. **Matemática aplicada**: Administração, economia, contabilidade. São Paulo: Saraiva, 2008.
- KOTLER, Philip et al. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary; MARQUES, Arlete Simille. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2010.
- LEITHOLD, Louis. **Matemática aplicada à economia e Administração**: Tradução de Cyro de Carvalho Patarra. São Paulo: Harbra, 1988. MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 10. ed. São Paulo : Atlas, 2009.
- MATOS, Francisco Gomes de. **Ética na Gestão Empresarial**. São Paulo: Saraiva, 2007.
- Mussi Szabo. **Administração financeira**: princípios, fundamentos e práticas brasileiras. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- NALINI, José Renato. **Ética geral e profissional**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.
- NUNES, Rizzatto. **Manual de introdução ao estudo do direito**: com exercícios para sala de aula e lições de casa. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- PRAHALAD, C.K.; HAMEL, Gary. **Competindo pelo futuro**: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade geral fácil**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- ROBBINS, Stephen P; MARCONDES, Reynaldo Cavalheiro. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Pearson Education, 2008.
- SEGAL, Marcelo; CHOIFI, Thiago. **Direito e legislação**. 2.ed. São Paulo: Pearson Education, 2009. SILVA,

Oberdan Dias da. **O que é extensão universitária?** <Disponível em <http://www.ecientificocultural.com/ECC2/artigos/oberdan9.html> > acesso em 21 jul, 2011.
SOTO, Eduardo.; MARRAS, Jean Pierre. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções.** São Paulo: Thomson, 2009.
Vieira Sobrinho, José Dutra. **Matemática financeira.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

Ponta Porã (MS), 01 de Dezembro de 2016.

Professor Julio Cezar Iacia

Coordenador do Projeto

19. PARECER E AVALIAÇÃO DO PROJETO PELO COORDENADOR DO CURSO

Defiro o referido projeto, pois o mesmo atende o eixo relacionado ao desenvolvimento econômico e social dos funcionários do comércio de Ponta Porã.

20. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As palestras foram desenvolvidas dentro da programação realizada e atendendo as necessidades dos funcionários e empresa do comércio.

21. AVALIAÇÃO DO PROJETO

O projeto atendeu as expectativas iniciais, satisfazendo aos funcionários do comércio de Ponta Porã e dos parceiros envolvidos.

Local: Ponta Porã, 01 de Dezembro de 2016.

Prof. Julio Cezar Iacia
COORDENADOR DO CURSO

22. ANEXOS QUE CONFIRMAM A EXECUÇÃO DO PROJETO (ASSINATURAS, CERTIFICADOS, FOLDERS, FOTOS COM LEGENDAS, ETC...)





