



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

Dados gerais do projeto

Registro: EXT-2019-0221

Origem: Extensão

Modalidade: Extensão - Curso

Chamada: Demanda Espontânea - Extensão (Projeto, Curso, Prestação de Serviço, Programa)

Proponente: DEBORA REGINA SCHNEIDER LOCATELLI

Coordenador atual: DEBORA REGINA SCHNEIDER LOCATELLI

Campus: Erechim

Situação: Projeto finalizado

Etapas atuais: Proposta deferida

Identificação

Título: Planejamento, Organização e Atendimento

Início: 19/07/2019

Fim: 08/08/2019

NUP processo:

Outras informações:

Projeto sigiloso: Não

Projeto institucional: Não

Local de execução: Ponte Preta

Número de turmas: 1

Vagas por turma: 35

Área temática: Multidisciplinar

Linha de extensão: Gestão pública

Objetivo

Objetivos gerais: Capacitar os servidores públicos municipais de Ponte Preta para que possam melhorar o atendimento ao público nos diferentes setores da Prefeitura.

Objetivos específicos: Apresentar os objetivos do atendimento;

Diferenciar os tipos de atendimento interno e externo;

Expor sobre as etapas do atendimento e técnicas a serem utilizadas;

Elaborar diagnóstico dos fatores internos e externos que contribuem positiva e negativamente no atendimento nos setores da Prefeitura.

Resumo

Descrição: O objetivo deste curso é capacitar os servidores públicos municipais de Ponte Preta para que possam melhorar o atendimento ao público nos diferentes setores da Prefeitura. O curso será realizado na Prefeitura Municipal de Ponte Preta em quatro horas com trinta e cinco servidores. Os conteúdos a serem abordados: objetivos do atendimento, atendimento interno e externo, diferença entre atendimento e tratamento, fases do atendimento, realização de diagnóstico do atendimento realizado com a análise SWOT-FOFA e elaboração de plano de ação para melhorias. Espera-se auxiliar na melhoria do atendimento aos municípios de Ponte Preta e satisfação com o trabalho dos servidores.

Palavras Chave

- Atendimento
- Organização
- Planejamento



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

Área de Conhecimento CNPQ

Grande Área CNPQ: 60000007 - CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

Área CNPQ: 60200006 - ADMINISTRAÇÃO

Cursos Envolvidos

Este projeto não possui cursos cadastrados.

Campi Envolvidos

Campus

5 - Erechim

Público Alvo

- Outro

Participantes

Vínculo	Função no projeto	Nome	CH Sem.	Data de início	Data de fim	Situação
Docente	Coordenador	DEBORA REGINA SCHNEIDER LOCATELLI	8h	19/07/2019		Ativo

Entidades Co-participantes

Este projeto não possui entidades co-participantes cadastradas.

Situações

Data	Situação	Observações
19/09/19 13:38	Projeto finalizado	Situação alterada administrativamente pelo usuário ROSANA LAMPUGNANI.
19/09/19 13:38	Projeto certificado	Situação alterada administrativamente pelo usuário ROSANA LAMPUGNANI.
13/08/19 11:26	Projeto em execução	Situação alterada administrativamente pelo usuário ROSANA LAMPUGNANI.
06/08/19 09:03	Aguarda publicação	Adicionado ao alterar a etapa do projeto. Etapa origem: Parecer da Diretoria de Extensão. Etapa destino: Proposta deferida
19/07/19 12:08	Proposta em avaliação	Adicionado ao alterar a etapa do projeto. Etapa origem: Elaboração da proposta. Etapa destino: Parecer da Coordenação Acadêmica
03/07/19 21:32	Proposta em elaboração	

Anexos

Descrição	Tipo	Enviado por	Enviado em	Etapa
Relatório Analítico de Certificados	Relatório	ROSANA LAMPUGNANI	19/09/19 13:34	Proposta deferida
Relatório_Relação_Certificados	Relatório	DEBORA REGINA SCHNEIDER LOCATELLI	21/08/19 16:52	Proposta deferida
FUP Atendimento Ponte Preta	Proposta	DEBORA REGINA SCHNEIDER LOCATELLI	19/07/19 12:08	Elaboração da proposta
Solicitação da atividade	Requerimento	DEBORA REGINA SCHNEIDER LOCATELLI	16/07/19 17:50	Elaboração da proposta



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

Etapas

Data	Etapa	Tipo	Observação
06/08/19 09:03	Proposta deferida	Final do fluxo	
30/07/19 14:39	Parecer da Diretoria de Extensão	Parecer	
Data	Responsável	Parecer	
06/08/19 09:03	RAMAO ROGERIO DE VARGAS LUCAS	Projeto aprovado.	
24/07/19 18:00	Parecer da Coordenação Adjunta de Cultura e Extensão	Parecer	
Data	Responsável	Parecer	
30/07/19 14:39	BERNARDO BERENCHTEIN	Ciente e de Acordo.	
19/07/19 12:08	Parecer da Coordenação Acadêmica	Parecer	
Data	Responsável	Parecer	
24/07/19 18:00	JUCARA SPINELLI	De acordo.	
03/07/19 21:32	Elaboração da proposta	Submissão	

Gerado pelo PRISMA em: 06/02/2020