

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO, CULTURA E ASSUNTOS COMUNITÁRIOS
DIVISÃO DE EXTENSÃO / DIVISÃO DE CULTURA E ASSUNTOS
COMUNITÁRIOS
RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE EXTENSÃO- SIGProj
EDITAL Edital 004/2019-PIBEX – PROEC-UEMS

Uso exclusivo da Pró-Reitoria (Decanato) de Extensão
SIGProj N°: 119276.330517.1843.252085.30102020

Relatório Final

1. Introdução

1.1 Identificação

Título: A Arte do Bem Receber Etiqueta Profissional e Comportamental.

Coordenador: José Oliveira da Fonseca / Discente

Tipo da Ação:

Edital: Edital 004/2019-PIBEX – PROEC-UEMS

Instituição: UEMS - Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul

Unidade Geral: Campo Grande - Unidade Universitária de Campo Grande

Unidade de Origem: Turismo - Coordenação do Curso de Turismo

Período da Ação

Início Previsto: 31/07/2019

Término Previsto: 31/07/2020

Possui Recurso Financeiro: Não

Vinculada à Programa de Extensão: Não

Nome da Ação de Extensão:

Caracterização da Ação

Área de Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas » Turismo

Área Temática Principal: Trabalho

Área Temática Secundária: Comunicação

Linha de Extensão: Turismo

1.2 Resumo

Resumo da Proposta: trabalhar a interdisciplinaridade no que se refere a planejar e

organizar os eventos da IES de Campo Grande e a comunidade externa, proporcionando um olhar extrínseco do mercado de trabalho ao acadêmico, principalmente na arte do bem receber no turismo, não é novidade, mas atualmente recebe uma atenção especial do trade turístico, a arte do bem receber se relaciona intimamente com a qualidade dos bens e serviços oferecidos no Turismo. O projeto visa atender uma ações previstas no Plano Municipal de Turismo, no qual a UEMS é parceira, nas ações estruturadas para as entidades que compõem o Conselho Municipal de Turismo, são composta por associações de classe e órgãos públicos que visam o desenvolvimento da atividade turística no município, foi solicitado a UEMS que proporcionasse minicursos que envolvam a arte do bem receber para os colaboradores que compõem o trade, isto é, oferecer qualificação a cadeia produtiva turística local, a quem esta diretamente na receptividade dos turistas em Campo Grande/MS. Ter profissionais capacitados é necessário. Objetivo do projeto é a qualificação dos profissionais na arte do bem receber, utiliza-se como a metodologia, a pesquisa bibliográfica, bibliométrica e qualiquantitativa com questionário semiestruturado ao público alvo sobre os minicursos.

Palavras-Chave:

Público, Eventos, Projetos

1.3 Detalhes da Ação

Carga Horária Total da Ação:	960 horas
Periodicidade:	Anual
A Ação é Curricular?	Não
Abrangência:	Municipal
Tem Limite de Vagas?	Não
Tem Limite de Vagas?	Não
Local de Realização:	
Período de Realização:	agosto de 2019 a julho de 2020
Tem Inscrição?	Não

1.4 Divulgação Certificados

Tipo/Descrição do Público-Alvo:

comunidade local interno e externo da UEMS

Número de Pessoas Atendidas: 500

Na sua opinião , em que medida, numa escala de 0 a 100, a ação atingiu o público que pretendia?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
() () () (X) () () () () () () ()

Qtde Estimada de Certificados:

Para Participantes: 60
Para Equipe de Execução: 0
Total: 60
Unidade Geral Responsável: Unidade Universitária de Campo Grande
Unidade de Origem Responsável: Coordenação do Curso de Turismo

1.5 Objetivos

Objetivos Propostos: Objetivo.
Qualificar os profissionais sobre o bem receber que estão envolvidos com o trade turístico.
Objetivos.
Apoiar as coordenações de cursos e gerencia no que se refere as etapas de planejamento e organização de eventos;
Auxiliar o laboratório no que diz respeito as fases de planejamento, execução e avaliação dos eventos realizados junto à comunidade interna e externa a UEMS;
Ministrar oficinas no que está relacionado com a etiqueta profissional e comportamental da comunidade externa e interna da IES.

Objetivos Alcançados: Apoiar as coordenações de cursos e gerencia no que se refere as etapas de planejamento e organização de eventos;

Na sua opinião , em que medida, numa escala de 0 a 100, a ação alcançou os seus objetivos.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
() () () () (X) () () () () () ()

Se a ação não alcançou ou só alcançou parcialmente seus objetivos, identifique a(s) razão(ões) abaixo:

Problemas com público alvo
Problemas na equipe

1.6 Parcerias

Não há Instituição Parceira.

1.7 Resultados

Houve melhoria da infra-estrutura, ou seja, melhorias nas instalações físicas da sua instituição, tais como, laboratórios, equipamentos, etc?

Não.

Houve Integração acadêmica: articulação com o ensino e a pesquisa?

Não.

Houve Integração entre as áreas do conhecimento: Aspectos da interdisciplinaridade e multidisciplinaridade?

Não.

Gerou publicações técnico-científicas?

Não.

Houve capacitação de recursos humanos?

Não.

Houve difusão e divulgação da Tecnologia / Informação pesquisada?

Não.

Os resultados obtidos PARA A COMUNIDADE/PÚBLICO ALVO foram efetivos e eficientes?

Não.

1.8 Impactos

Houve Impacto Científico?

Não.

Houve Impacto Tecnológico?

Não.

Houve Impacto Econômico?

Não.

Houve Impacto Social?

Não.

Houve Impacto Ambiental?

Não.

1.9 Produtos Gerados

Gera Publicações e Outros Produtos Acadêmicos:

Não

Produção Bibliográfica	Quantidade	
	Nacional	Internacional
Artigo completo publicado, aceito ou submetido em periódicos científicos especializados (nacional ou internacional) com corpo editorial	0	0
Livros e capítulos publicados com corpo editorial e ISBN	0	0
Organização e editoração de livros e periódicos com corpo editorial	0	0
Comunicações em anais de congressos e periódicos	0	0
Resumo publicado em eventos científicos	0	0
Texto em jornal ou revista (magazine)	0	0
Trabalho publicado em anais de evento	0	0
Partitura musical (canto, coral, orquestra, outra)	0	0
Tradução de livros, artigos, ou outros documentos com corpo editorial	0	0
Prefácio, posfácio, apresentação ou introdução de livros, revistas, periódicos ou outros meios	0	0
Outra	0	0

Produção Cultural	Quantidade
Apresentação de obra artística (coreográfica, literária, musical, teatral, outra)	0
Exposição de artes visuais (pintura, desenho, cinema, escultura, fotografia, gravura, instalação, televisão, vídeo ou outra)	0
Arranjo musical (canto, coral, orquestral, outro)	0
Composição musical (canto, coral, orquestral, outro)	0
Sonoplastia (cinema, música, rádio, televisão, teatro ou outra)	0
Apresentação em rádio ou TV (dança, música, teatro ou outra)	0
Curso de curta duração	0
Obra de artes visuais	0
Programa de rádio ou TV	0
Outra	0

1.10 Financeiro

Teve Recurso Financeiro Envolvido? Não

Despesas

Elementos de Despesas	Arrecadação (R\$)	IES (UEMS)(R\$)	Terceiros (R\$)	Total (R\$)
Bolsa - Auxílio Financeiro a Estudantes (3390-18)	0,00	0,00	0,00	0,00
Bolsa - Auxílio Financeiro a Pesquisadores (3390-20)	0,00	0,00	0,00	0,00
Subtotal 1	0,00	0,00	0,00	0,00
Diárias - Pessoal Civil (3390-14)	0,00	0,00	0,00	0,00
Material de Consumo (3390-30)	0,00	0,00	0,00	0,00
Passagens e Despesas com Locomoção (3390-33)	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física (3390-36)	0,00	0,00	0,00	0,00

Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica (3390-39)	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento e Material Permanente (4490-52)	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras Despesas	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras Despesas (Impostos)	0,00	0,00	0,00	0,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00	0,00

Valor total solicitado em Reais: R\$ 0,00

1.11 Mudanças e Dificuldades

Mudanças Ocorridas:

as mudanças ocorridas foi na Qualificar os profissionais sobre o bem receber que estão envolvidos com o trade turístico.

Ministrar oficinas no que está relacionado com a etiqueta profissional e comportamental da comunidade externa e interna da IES.

O tempo de trabalho insuficiente para organizar a ação prevista, devido a pandemia da covid 19, por medidas de segurança foram suspensos quaisquer eventos, palestras ou aglomerações de pessoas, suspensas as atividades acadêmicas presenciais, com toque de recolher, restrição de transporte público, fechamento das fronteira.

Com todos estes procedimentos de emergência em medidas de segurança, impossibilitou o andamento do projeto.

Dificuldades Ocorridas:

A dificuldade ocorrida foi na realização dos minicursos organizados e preparados para executar com a comunidade externa, devido à incompatibilidade com trade turístico ocasionado pela pandemia do covid 19. Outro fator ocorrido foram as suspensões das aulas presenciais devido a pandemia da Covid-19, onde o Decreto Nº 15391 de 16/03/2020, dispõe sobre as medidas temporárias a serem adotadas, no âmbito da Administração Pública do Estado de Mato Grosso do Sul, para a prevenção do contágio da doença COVID-19 e enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da corona vírus (SARS-CoV-2), no território Sul-Mato-Grossense e a Portaria UEMS-PROPP nº 017/2020, de 17 de março de 2020 no Art. 1º Suspende as atividades acadêmicas presenciais nas Unidades Universitárias da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS

1.12 Conclusões e Perspectivas

O curso de turismo disponibiliza o laboratório de eventos a qual se faz presente para auxiliar e atender uma demanda existente na unidade, além de ser a oportunidade que os acadêmicos em para aperfeiçoar e aprofundar os conteúdos adquiridos em sala de aula. Turismo de eventos sendo um dos pólos econômicos do município de Campo Grande, definido pelo plano municipal de Turismo, sendo assim, o acadêmico por meio do laboratório de eventos, colocar em prática a organização de eventos, sendo uma das formas de praticar todas as etapas que compõem um evento na arte do bem receber.

Portanto este projeto possibilita o treinamento no ambiente real de trabalho, visa a capacitação e o desenvolvimento do acadêmico em um profissional qualificado para atender o mercado de evento na arte do bem receber, etiqueta profissional e comportamental. A dificuldade no projeto é com a comunidade externa deu-se, devido à incompatibilidade com trade turístico ocasionado pela pandemia do covid 19.

Devido a pandemia o segmento de eventos, teve que ser restringido, suspenso e ate mesmo cancelado, deixando assim de proporciona um leque de ofertas a serem desenvolvidos, dentro de protocolos e planejamento em execução de cerimonial, até mesmo a parte dos cursos para com os profissionais do trade turístico, foi afetado deixando de desenvolver o bem-estar dentro do seu segmento como protocolo da arte do bem receber, entre outras oportunidades a qual possa ser desenvolvida por uma academia.

O projeto tem potencial para a continuidade interna e externa da IES, para ser desenvolvido no futuro próximo, assim que possível, com toda a segurança necessária para o seu desenvolvimento na pratica de execução na qualificação dos profissionais sobre o bem receber que estão envolvidos com o trade turístico e em ministrar oficinas no que está relacionado com a etiqueta profissional e comportamental da comunidade externa e interna da IES.

1.13 Bibliografia

ALLEN, Johnny; O'TOOLE, William; McDONNELL, Ian; HARRIS, Robert. Organização e Gestão de Eventos. Tradução de Marise Philibois Toledo. Rio de Janeiro, Elsevier, 2003 – 3. Ed.

BRITTO, Janaína; FONTES, Nena. Estratégias para Eventos: uma ótica de marketing e do turismo. São Paulo: Aleph, 2002.

CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

LASHLEY, Conrad e MORRI-SON, Alison (orgs.). Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

LOOCWOOD, A.; MEDLIK S. (Org). Turismo e hospitalidade no século XXI. Tradução Eliana Keeling, John Keeling. Barueri: Manole, 2003.

OLIVEIRA, J.B. Como Promover Eventos: cerimonial e protocolo na prática. São Paulo: Madras, 2000. 139 p.

1.14 Observações/Sugestões

observações se fazem presente no que diz respeito ao laboratório, no cumprimento dos objetivos dentro das normas e regras que regem um evento, traz assim a integração do curso de Turismo com os demais cursos da instituição, através do cerimonial.

sugestão que o projeto deva ser colocado em pratica quando tiver a liberação segura para tal feito.

1.15 Anexos

Nome	Tipo
formulArio_relatorio_de_atividades_da_bolsa_de_extensao_3_bolsista_parcial_final_.pdf	Relatório de atividades da Bolsa de Extensão-2019-2020
anexo_relatOrio_final__lista_presenCa_e_fotos.pdf	Lista de presença e fotos

2. Equipe de Execução

2.1 Dados Gerais

Houve mudança na equipe de execução?

Não.

2.2 Membros

Docentes da UEMS/Campo Grande/Turismo

Nome	Regime - Contrato	Instituição	CH Total	Funções
Debora Fittipaldi Goncalves	-	UEMS/Campo Grande/Turismo	264 hrs	Orientador(a)

Discentes da UEMS/Campo Grande/Turismo

Nome	Curso	Instituição	Carga	Funções
José Oliveira da Fonseca	Turismo	UEMS/Campo Grande/Turismo	960 hrs	Coordenador(a)

Técnico-administrativo da UEMS/Campo Grande/Turismo

Não existem Técnicos na sua atividade

Outros membros externos a UEMS/Campo Grande/Turismo

Não existem Membros externos na sua atividade

Coordenador:

Nome: José Oliveira da Fonseca

RGA:

CPF: 95810960197

Email: jose.o.fonseca1@gmail.com

Fone/Contato: 0000000000 / 67 993012021

2.3 Cronograma de Atividades

Atividade:	Coordenadora de todas as atividades de apoio administrativo, técnico, assessoria e cerimonial		
Início:	Ago/2019	Duração:	12 Meses
Carga Horária:	22 Horas/Mês		
Responsável:	Debora Fittipaldi Goncalves (C.H. 22 horas/Mês)		

Atividade:	Planejar, executar e avaliar os eventos		
Início:	Ago/2019	Duração:	12 Meses
Carga Horária:	80 Horas/Mês		
Responsável:	José Oliveira da Fonseca (C.H. 80 horas/Mês)		

3. Participantes

3.1 Participantes

Marcelo Ribeiro Cruz
Tânia Maria de Almeida Silva

4. Avaliação Geral

4.1 Parte I

01 - Na sua avaliação a extensão desenvolvida pode ser considerada como de abrangência:

Local
Regional

02 - A participação da comunidade externa/população atendida foi orientada na concepção, desenvolvimento e avaliação dos programas e projetos de extensão?

CONCEPÇÃO	Não
DESENVOLVIMENTO	Sim, mas na prática não foi observada
AValiação	Sim

03 - De forma geral, nos projetos e programas, como a comunidade participa?

Comunidade informa sobre suas necessidades
Comunidade participa da concepção
Comunidade participa da avaliação do projeto

4.2 Parte II

04 - Em que houve a participação da comunidade externa/população atendida na etapa de concepção, a participação foi observada em:

	Significativa	Razoável	Pequena	Nenhuma
Definição de metas e objetivo:	()	(X)	()	()
Definição de metodologia:	()	()	(X)	()
Elaboração do plano de trabalho, incluindo cronograma e orçamento:	()	()	()	(X)
Elaboração de atividades preparatórias:	()	()	()	(X)
Definição das formas de avaliação:	()	(X)	()	()

4.3 Parte III

05 - A participação da comunidade externa/população atendida na etapa de desenvolvimento, essa participação foi observada em:

	Significativa	Razoável	Pequena	Nenhuma
Redefinição de objetos e metas:	()	()	(X)	()
Readequação do plano de trabalho incluindo cronograma e orçamento:	()	()	()	(X)
Definição de atividades prioritárias:	()	()	(X)	()
Gestão de atuação de docentes, técnicos e estudantes:	(X)	()	()	()
Gestão de equipamentos e recursos financeiros:	()	(X)	()	()
Proposição de novas atividades:	()	()	(X)	()
Na discussão de resultados parciais:	()	(X)	()	()

Discussão sobre adequação da metodologia, equipe, estrutura, recursos e equipamentos disponibilizados: () () (X) ()

4.4 Parte IV

06 - A participação da comunidade externa/população atendida na etapa de avaliação, essa participação foi observada em:

	Significativa	Razoável	Pequena	Nenhuma
Definição de objetivos e metas da avaliação:	()	(X)	()	()
Discussão sobre metodologia, equipe, estrutura, recursos e equipamentos disponibilizados para avaliação:	()	(X)	()	()
Definição do plano de trabalho da avaliação, incluindo cronograma e orçamento:	()	()	(X)	()
Definição de atividades prioritárias para a avaliação:	()	()	(X)	()
Gestão de atuação de docentes, técnicos e estudantes envolvidos na avaliação:	(X)	()	()	()
Proposição de novas atividades:	()	(X)	()	()
Na discussão de resultados parciais:	()	()	(X)	()
Coleta, registro e sistematização de informações:	()	()	()	(X)
Na discussão dos resultados obtidos:	()	()	()	(X)
Na divulgação dos resultados obtidos:	()	()	()	(X)

4.5 Parte V - Avaliação da Relação entre Universidades e Sociedade

01 - Para a avaliação da incorporação do conhecimento, da tecnologia e da metodologia por parte da comunidade:

	Conhecimento	Tecnologia	Metodologia	Não se aplica
Acompanha a evolução da comunidade através de atividades específicas:	(X)	()	()	()
Acompanha a evolução da comunidade através de indicadores externos, como dados censitários e boletins estatísticos:	()	(X)	()	()
Solicita informações ou relatórios à comunidade de forma periódica, devolvendo-as após análise e interpretação:	()	()	()	(X)
Solicita acompanhamento por parte de instituições parceiras:	(X)	()	(X)	()
Não realiza acompanhamento posterior:	()	()	()	(X)

4.6 Parte VI - Ação Extensionista no Redimensionamento da Unidade

02 - As ações de extensão desenvolvidas geraram concretamente:

Oferecimento de novos cursos ou turmas de cursos de extensão
Propostas de continuidade para o ano seguinte
Outras ações de extensão vinculadas

03 - A ação extensionista apresentou como principais objetivos:

Formação mais integral dos estudantes
Produção do conhecimento
Atividade acadêmica complementar

04 - Como é realizada a aferição dos resultados alcançados?

Por processo de avaliação previsto pelo próprio projeto
Por relatório final do estudante

4.7 Parte VII

- (1) Atingimento pleno, consolidado e de caráter permanente.
- (2) Atingimento em grau considerável, podendo ser utilizados como exemplo para outras ações.
- (3) Razoável atingimento, sem destaques positivos ou negativos.
- (4) Atingimento insatisfatório, com mais pontos negativos que positivos.
- (5) Atingimento fugaz, momentânea e específica para as principais atividades, sem persistência dos resultados.
- (6) Situações onde não houve nenhum atingimento.
- (7) Impossibilidade de relatar por falta de informação.

05- Assinale para cada uma das questões o grau de atingimento de acordo com as especificações acima::

	1	2	3	4	5	6	7
Articulação entre ensino, pesquisa e extensão:	(X)	()	()	()	(X)	()	()
Flexibilização curricular da graduação:	()	(X)	()	()	()	()	()
Aproveitamento da extensão como atividade acadêmica curricular:	(X)	()	()	()	()	()	()
Transferência de conhecimento ou tecnologia gerados:	()	()	(X)	()	()	()	()
Proposição de novos temas de pesquisa:	()	()	(X)	()	()	()	()
Geração de produtos acadêmicos:	()	()	()	(X)	()	()	()

_____, 30/10/2020
Local

José Oliveira da Fonseca
Coordenador(a) da Ação de Extensão

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO, CULTURA E ASSUNTOS COMUNITÁRIOS
DIVISÃO DE EXTENSÃO / DIVISÃO DE CULTURA E ASSUNTOS
COMUNITÁRIOS

Parecer do Coordenador de Curso

Parecer do Gerente da Unidade