

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°: 119014.329917.1843.307440.30102020

Relatório Final

1. Introdução

1.1 Identificação

Título:	Etiqueta profissional e Comportamental no Mundo dos Negócios
Coordenador:	Tania Maria de Almeida Sousa / 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:	O projeto teve como objetivo conceber conhecimento para que haja
----------------------------	--

conduta comportamental do associado na empresa diante do seu público, o profissional deve cultivar uma postura de valores moral diante do seu comportamento no momento de receber o turista e ao mesmo tempo procurando uma linguagem acessível, direta, objetivo simples, mediante a situações com as quais se convive no dia-a-dia pessoal. O Projeto visa atender o público externo a IES por meio das entidades de classe que compõe o Conselho Municipal de Turismo, das diferentes atividades que desempenha as ações previstas no Plano Municipal de Turismo, a qual a UEMS é parceira, entre as ações estruturadas que são compostas por associações de classes e órgãos público, que visa as questões de etiquetas sociais inseridas no cotidiano no mundo dos negócios. As ações realizadas pelos discentes do laboratório de eventos com a formação de Bacharel de Turismo, é voltada para a comunidade interna e externa da universidade. Teve como objetivo geral qualificar os profissionais sobre etiqueta profissional e comportamental que estão envolvidos ao trade turístico. A metodologia a ser utilizada será bibliográfica, bibliométrica e quali quantitativa onde poderão aprender sobre postura profissional na arte de bem receber.

Palavras-Chave:

Projeto, Negócio, Comportamento, Etiquetas

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 á julho de 2020
Tem Inscrição?	Não

1.4 Divulgação Certificados

Tipo/Descrição do Público-Alvo:

Comunidade local do bairro José Abraão e acadêmicos da Uems;
Comunidade e alunos da Escola Estadual Escola Estadual Padre
Jose Greinner no conjunto residencial Estrela do Sul;

Número de Pessoas Atendidas: 200

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: 0

Para Equipe de Execução: 0

Total: 0

Unidade Geral Responsável: Unidade Universitária de Campo Grande

Unidade de Origem Responsável: Coordenação do Curso de Turismo

1.5 Objetivos

Objetivos Propostos:

Objetivo

Elaborar oficinas de palestras para os profissionais do mundo dos negócios envolvidos no trade turístico.

Objetivos

Planejar e executar ações para comunidade interna e externa da IES;

Desenvolver relações entre o laboratório de eventos aos colaboradores que compõe o trade turístico;

Oferecer qualificação a cadeia produtiva turística local.

Objetivos Alcançados:

Sobre os resultados alcançados, foi possível pôr em prática tudo que se foi aprendido como, organizar e planejar o evento, desde a escolha do local, data, parceiros, minicursos– mesmo sem ter sido executado - aprendido por meios de pesquisas na internet, bibliográficas e leituras efetuadas dentro da própria disciplina de Eventos e durante a execução do PIBEX.

Assim, proporcionando ao acadêmico uma experiência entre a prática e a realização de um evento, lidando com imprevistos e os solucionando. O projeto de PIBEX ainda orientou e ofereceu suporte aos acadêmicos do 2º ano de Turismo a realizarem o VIII Empretur, realizado entre os dias 02 e 03 de outubro de 2019, quanto aos protocolos de um cerimonial, desde a postura, o traje apropriado a se usar e a linguagem verbal adequada ao se apresentar e receber o anfitrião, entendendo com isso que é fundamental que as pessoas que atuam na área de cerimonial realmente gostem do que fazem e que façam com segurança, discrição e bom senso. A discrição não é somente nas roupas, maquiagem, perfumes, mas também nos gestos, na voz e no formalismo. (BETTERGA,2002).

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:

Limites

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

	Quantidade	
	Nacional	Internacional
Produção Bibliográfica		
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 alterações ocorridas no projeto inicial foi com o cronograma de execução, no primeiro semestre do projeto com aplicação dos cursos, porém, não foi possível devido a elaboração do material a ser ministrado. O projeto teria dado continuidade onde as estratégias de aplicação e qualificação para o trade estava sendo redimensionadas juntamente com os conselheiros, ao qual a grande maioria representam as organizações a qual compõem o trade turístico local porém com a Pandemia da Covid 19, por medidas de segurança foram suspensos qualquer eventos, palestras ou aglomerações de pessoas.

Dificuldades Ocorridas:

Com 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 do corona vírus (SARS-CoV-2), no território sul-mato-grossense com a Portaria UEMS-PROPP nº 017/2020, de 17 de março de 2020 no Art. 1º Suspender as atividades acadêmicas presenciais nas Unidades Universitárias da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS, por 30 (trinta) dias, a partir do dia 18 de março de 2020 e recomendar sua substituição por atividades remotas, conforme Portaria UEMS n.º 018, de 16 de março de 2020;

1.12 Conclusões e Perspectivas

O projeto teve bastante importância nas realizações dos eventos e na divulgações dos cursos que a UEMS possui, criando uma conexão entre a comunidade-instituição que possibilita auxiliar profissionais na arte do bem receber em prol do Turismo.

Outra grande importância de um organizador de eventos é sempre ter um olhar imprescindível sobre tudo que se foi planejado e estudado no pré/durante/pós evento, realizando alterações ou melhorias e principalmente, um estudo do seu público para que o evento possa interagir com os telespectadores fazendo com que eles tenham o prazer de assistir.

Um comportamento saudável em grupo deve obedecer a um conjunto de determinadas éticas, rituais e regras sociais, a chamada etiqueta social, que fortalece a autoestima e facilita o convívio. A postura centrada nas boas maneiras tem importância extraordinária na vida profissional, fazendo com que algumas palavras ou gestos como: Obrigada; Por Favor; Um Bom Dia; Um Sorriso; um aperto de mão ou qualquer outro tipo de gentileza e educação por mais simples que sejam seja o seu diferencial.

Ainda que os usos e costumes sejam mutáveis e que as regras sociais sejam tão diferentes de país para país, a identificação, na verdade, começa pela civilidade e passa pelo cumprimento de ritos exigidos pelas situações e pela aproximação dos critérios em comum.

Falar em etiqueta empresarial, comportamento organizacional e ética remete à relação estabelecida entre normas e profissionalismo. A boa apresentação pessoal em todas as situações é, no fundo, o resultado do balanceamento ideal entre o profissionalismo e o bom senso. Saber que o ambiente corporativo é voltado exclusivamente para tarefas de trabalho é essencial para quem quer ser levado a sério. Além disso, estar à vontade no ambiente de trabalho não significa deixar de cuidar da sua aparência, da pontualidade e, claro, de ser educado.

1.13 Bibliografia

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

BETERGA, Maria Lúcia. Eventos e cerimonial. Caxias do Sul: Educ, 2002.

CHIAVENETO, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor. 4.ed. Barueri, SP, Manole, 2012.

MEIRELLES, Gilda Fleury. Tudo sobre Eventos. São Paulo: Editora STS, 1999.

SILVEIRA, José Lemos da. Etiqueta Social Pronta Para Usar. 2.Ed. São Paulo. Marco Zero, 2014.

Díspnível: <https://www.coronavirus.ms.gov.br/wpcontent/uploads/2020/03/Instru%C3%A7%C3%A3o-Normativa-DED-UEMS-n.%C2%BA-002-2020-de-17-de-mar%C3%A7o-de-2020.pdf>

Díspnível: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-do-comportamento-profissional>

Díspnível: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=391004>

Díspnível: <https://slideplayer.com.br/slide/1724723/>

Díspnível: <https://www.slideshare.net/LeylaneMeneses/cerimonial-e-etiqueta-profissional>

Díspnível: <https://pt.slideshare.net/ValdecCasteloBranco/comportamento-no-ambiente-de-trabalho-47165322>

Díspnível: <https://docplayer.com.br/7266546-Comissao-de-etica-manual-de-etiqueta-profissional.html>

Díspõnível:<https://empreendedor.com.br/noticia/respeitar-algumas-regras-basicas-e-um-dos-segredos-para-manutencao-e-o-crescimento-de-uma/>

1.14 Observações/Sugestões

Um fator bastante importante nas realizações dos minicursos e do projeto, é a divulgação dos cursos que a UEMS possui, criando uma conexão comunidade-instituição, e que possibilitaria auxiliar profissionais na arte do bem receber em prol do Turismo e do turista, com a realização das ações e objetivos do projeto.

1.15 Anexos

Nome	Tipo
anexo_relatorio_final__lista_presenca_e_fotos_1.pdf	Lista de presença e fotos
formulario_relatorio_de_atividades_da_bolsa_de_extensao_.pdf	Relatório de atividades da Bolsa de Extensão-2019-2020

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
Daniela Sottili Garcia	Dedicação exclusiva	UEMS/Campo Grande/Turismo	264 hrs	Orientador(a)

Discentes da UEMS/Campo Grande/Turismo

Nome	Curso	Instituição	Carga	Funções
Tania Maria de Almeida Sousa	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: Tania Maria de Almeida Sousa

RGA: 40392

CPF: 86189093787

Email: tania.mas@hotmail.com

Fone/Contato: (67)3364-5300 / (67)98120-4448

2.3 Cronograma de Atividades

Atividade:	Coordenadora de todas as atividades de apoio administrativo,técnico,assessoria do laboratório.		
Início:	Ago/2019	Duração:	12 Meses
Carga Horária:	22 Horas/Mês		
Responsável:	Daniela Sottili Garcia (C.H. 22 horas/Mês)		

Atividade: Planejar, executar e avaliar os eventos.
O referido projeto terá início em agosto de 2019, tendo duração de um ano, sendo sua execução com frequência mensal e o público alvo são os associados que compõem trade turístico e possui suas representatividades no Conselho Municipal de Campo Grande- COMTUR.

Este projeto contempla ações propostas no plano Municipal de turismo de Campo grande, o qual está instituição e curso de turismo são parceiros.

Segue abaixo cronograma detalhado:

Agosto - Pesquisa do material, bibliográfica e bibliométrica;

Setembro - Elaboração das oficinas; pesquisa e auxilio no laboratório com cerimoniais;

Outubro - Elaboração dos materiais e agendamento das atividades com trade;

Novembro -Execução do projeto com entidades do trade e auxilio no laboratório com cerimoniais.

Dezembro - Execução do Projeto com entidades do trade; Elaboração e orientação do artigo;

Janeiro - Elaboração do artigo;

Fevereiro - Execução do projeto; elaboração do relatório parcial;

Março -Submissão de relatório parcial; execução do projeto; execução do

cerimonial;

Abril -Execução do projeto, elaboração do artigo;

Maiο -Execução do projeto, elaboração do artigo;

Junho -Execução do projeto, auxílio no Cerimonial;

Julho -Encerramento do projeto; submissão do artigo e elaboração do relatório final

Início: Ago/2019 **Duração:** 12 Meses
Carga Horária: 80 Horas/Mês
Responsável: Tania Maria de Almeida Sousa (C.H. 80 horas/Mês)

3. Participantes

3.1 Participantes

0

4. Avaliação Geral

4.1 Parte I

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

Local

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

CONCEPÇÃO	Sim
DESENVOLVIMENTO	Sim
AVALIAÇÃO	Sim

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

Comunidade participa do desenvolvimento

Comunidade informa sobre suas necessidades

Outras

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)
Não realiza acompanhamento posterior:	()	()	()	(X)

4.6 Parte VI - Ação Extensionista no Redimensionamento da Unidade

02 - As ações de extensão desenvolvidas geraram concretamente:

Outras ações de extensão vinculadas

03 - A ação extensionista apresentou como principais objetivos:

Produção do conhecimento

04 - Como é realizada a aferição dos resultados alcançados?

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)	()	()	()	()
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)	()	()	()	()

_____, 14/01/2021
Local

Tania Maria de Almeida Sousa
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