



Procedimentos e Processos da Secretaria

Sumário

Apresentação.....	2
O Espaço Físico da Secretaria.....	3
O Atendimento ao Aluno na Secretaria.....	3
Procedimentos e Processos.....	4
Trabalho final de curso (TFC).....	4
LS-01 - Ficha de Controle de Recebimento do TFC.....	7
LS-02 - Carta de Encaminhamento do TFC ao Coordenador.....	7
LS-03 - Fichas de Avaliação do TFC - 1.....	8
LS-04 - Fichas de Avaliação do TFC - 2.....	8
LS-05 - Carta de Comunicação do Resultado do TFC.....	9
LS-06 - Entrega do TFC ao Aluno.....	9
Requerimentos.....	10
Devoluções.....	10
Descontos.....	10
LS-08 - Controle de Requerimentos.....	10
LS-10 - Calendário Semanal de Aulas.....	12
LS-11 - Pagamento de Professores e Coordenadores.....	13
Solicitação de Equipamento Audiovisual.....	14
Fechamento de Turmas.....	14
Entrega de Documentos aos Alunos.....	14
Declaração para os Professores.....	14

Apresentação

Esse material tem por objetivo socializar os procedimentos e processos organizacionais, estabelecidos pela PROPEP, para a Pós-Graduação Lato Sensu.

O conceito de organização da Pós-Graduação partiu da análise dos diferentes elementos da instituição que trabalham em conjunto, a fim de se obter um resultado eficiente e eficaz.

A organização de um conjunto de ações, atividades e responsabilidades define processos e procedimentos, estabelecendo prioridades, evitando o desperdício e o retrabalho, além de colocar a qualidade como premissa e não como consequência.

Portanto, é de fundamental importância que todos tenham clareza dos processos e procedimentos que envolvem a Pós-Graduação Lato Sensu para que possam contribuir, dividir as responsabilidades e cooperar para o bom andamento do trabalho.

Melhorar a qualidade do serviço oferecido vai exigir envolvimento, comprometimento e mudança de comportamento de toda equipe em torno do objetivo a ser alcançado.

A Pós-Graduação Lato Sensu espera que essa ação conjunta possa contribuir para que a equipe se fortaleça, à medida que compreenda a proposta de trabalho e a importância de cada um nesse processo.

PROPEP



O Espaço Físico da Secretaria

Alguns autores afirmam que o espaço físico interfere na produtividade e deixa sempre uma impressão boa ou não no cliente, ou seja, no aluno. O ambiente pode ser simples, mas precisa estar sempre arrumado, limpo e aconchegante. Daí a importância de durante o trabalho, manter sempre a mesa ou a bancada da secretaria organizada, o mural apresentável e a estante bem arrumada.

Mas só isso não basta. É necessário que o aluno seja recebido com simpatia, atenção e atendido com rapidez e eficiência. Para tanto, é necessário que as informações estejam organizadas e sempre em dia.

Nos tópicos a seguir trataremos do funcionamento de cada processo, a fim de que se possa melhorar a qualidade do atendimento.

O Atendimento ao Aluno na Secretaria

Atender o público é uma arte. Todo mudo gosta de ser bem atendido. Destaca-se a seguir, alguns lembretes importantes, que já são conhecidos, mas que muitas vezes não são colocados em prática.

Atendimento Telefônico

No contato por telefone a entonação da voz é fundamental para que o cliente se sinta bem recebido, pois não pode ver o sorriso do atendente, por exemplo. Foram destacados alguns tópicos importantes no atendimento telefônico.

- Atenda ao telefone sempre identificando o setor:
“- PROPEP, bom dia, em que posso ajudá-lo?”
- Identifique a pessoa que está ligando (nome, curso, etc.) e se refira a ela pelo nome, respeitosamente.
- Seja sempre gentil e não deixe o cliente esperando muito tempo, caso tenha que fazer uma consulta mais demorada. Anote o telefone da pessoa e diga, por exemplo: “- Vou verificar e já retorno a ligação para lhe dar a resposta.” (Retorne mesmo)
- Use frases gentis, como: foi um prazer atendê-lo. Um bom dia (nome da pessoa)

Atendimento Presencial

Nesse momento a simpatia é fundamental.

- Receba sempre a pessoa com um sorriso e bom dia/ boa tarde.
- Acomode a pessoa: “Sente-se, por favor, já vou atendê-lo”.
- A mesa organizada, o sorriso e a postura tranqüila vão dar um acolhimento caloroso a quem estamos atendendo.

E-mails

Nos e-mails todo cuidado é pouco. Ele é um registro, um documento. Logo:

- Cuidado com a escrita: use uma linguagem mais formal, nada de gírias ou de abreviações usuais da web.
- Comece com: Prezada(o) (Nome da pessoa)
- Termine com: Obrigada(o) ou Atenciosamente.
- Ao terminar de escrever, releia o texto, a fim de verificar se tem algum erro. Na dúvida pergunte ou consulte o dicionário.
- E-mails solicitando informações sobre os cursos devem ser encaminhados à PRODEN. Responder somente os e-mails de alunos matriculados que necessitem de informações referentes ao curso que está em andamento.

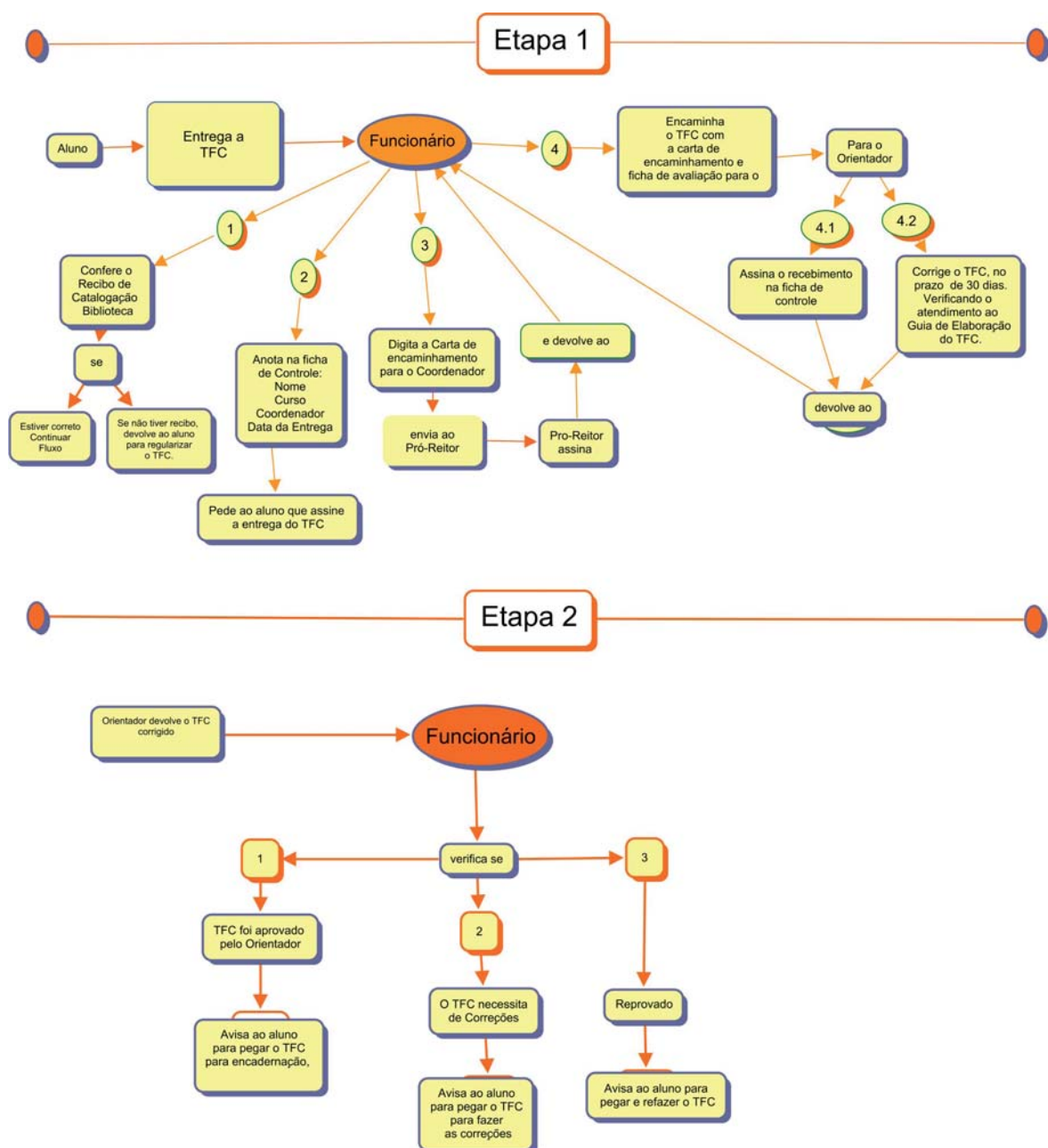
Procedimentos e Processos

Nesse item estão descritos os procedimentos e processos estabelecidos para organização do trabalho.

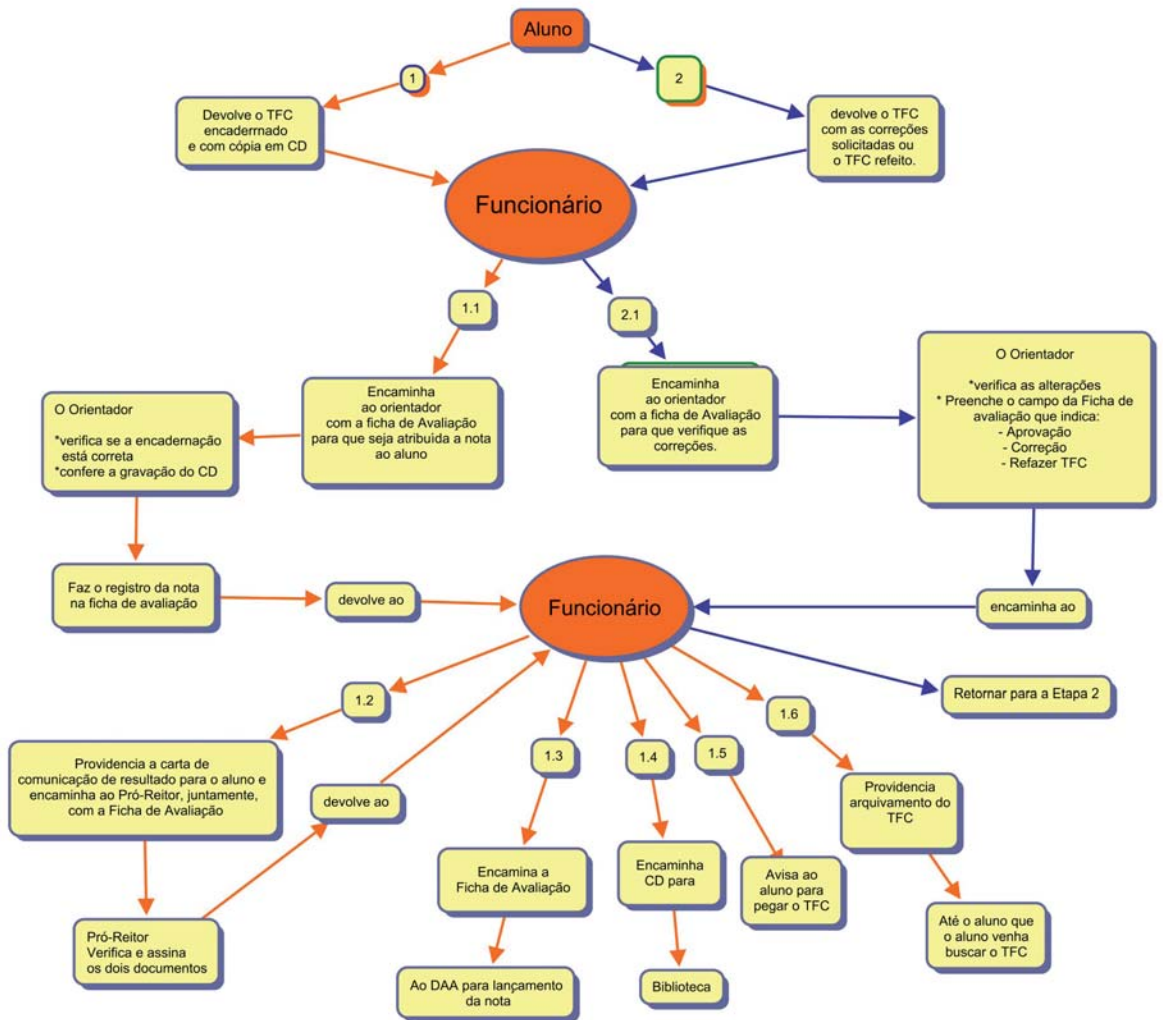
Trabalho final de curso (TFC)

O TFC tem uma importância grande para o aluno que termina a Pós-Graduação. O processo de recebimento exige cuidados especiais que respaldem o funcionário e o professor, até que seja devolvido ao aluno.

Os mapas conceituais, a seguir, mostram cada etapa desse processo.

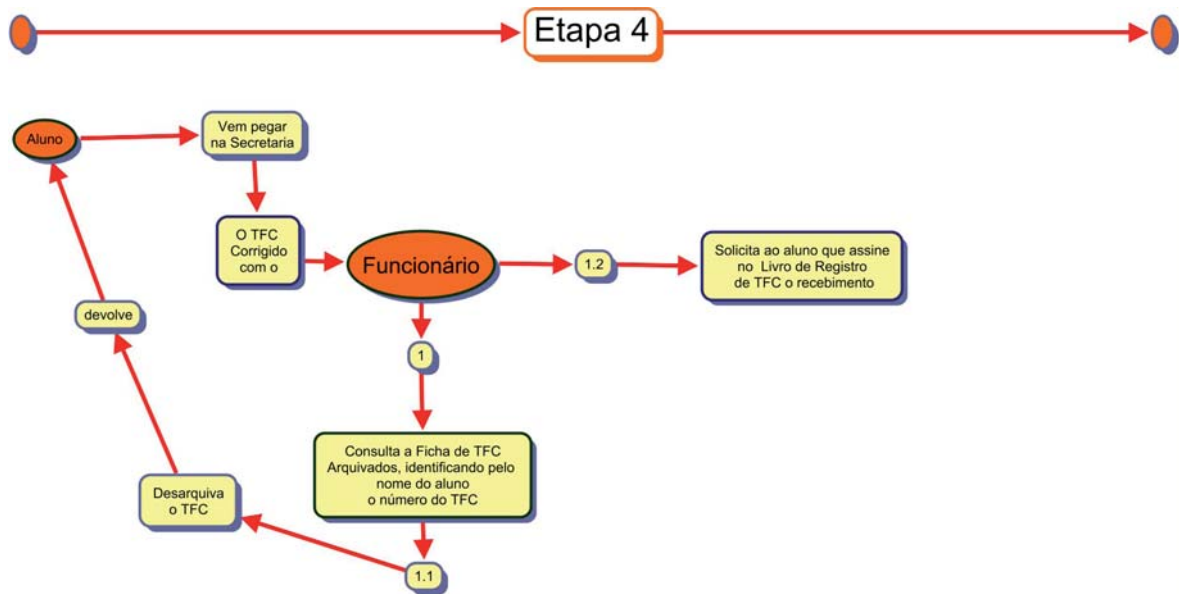


Etapa 3



Arquivando a TFC





UNIVERSIDADE UNIGRANRIO
 PROPEP - Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
 Reconhecida pela Portaria 940/94 - MEC D.O.U. de 17/08/1994

Pós-Graduação

Uso da DAA
 Lançada em: / /
 Assinatura: _____

Avaliação de TFC

Aluno: _____

Curso: _____

Título da Monografia: _____

Avaliação

1. () O trabalho deve ser encadernado segundo as normas do Guia TFC
 2. () O trabalho necessita de correções

3. () O trabalho deve ser refeito

O PRAZO PARA DEVOLUÇÃO DO TRABALHO É DE 30(TRINTA) DIAS.

Banca examinadora

Nome	Assinatura
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Observações ou sugestões para aprimoramento

Local: _____ Data: / /

LS-03 - Fichas de Avaliação do TFC - 1

LS-03 - Fichas de Avaliação do TFC - 1

Essa ficha é uma avaliação preliminar, pois não contém a nota do TFC, que só será dada após o recebimento do trabalho concluído e devidamente encadernado, acompanhado de uma cópia em mídia eletrônica.

Essa ficha contém três itens:

- 1- () O trabalho deve ser encadernado segundo as normas do Guia TFC
- 2- () O trabalho necessita de correções
- 3- () O trabalho deve ser refeito

O orientador corrigirá o TFC e marcará um dos itens acima, de acordo com sua avaliação. No caso dos itens 2 e 3, o campo de observações deve ser preenchido com explicações e alterações que devem ser feitas.

LS-04 - Fichas de Avaliação do TFC - 2

A Ficha de Avaliação- 2 é encaminhada ao coordenador, junto com o TFC encadernado e com a cópia em mídia virtual, para que o orientador dê a nota ao trabalho.

UNIVERSIDADE UNIGRANRIO
 PROPEP - Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
 Reconhecida pela Portaria 940/94 - MEC D.O.U. de 17/08/1994

Pós-Graduação

Uso da DAA
 Lançada em: / /
 Assinatura: _____

Avaliação de TFC

Aluno: _____

Curso: _____

Título da Monografia: _____

Questões considerados

1. Conteúdo		
1.1. Consistência	(0 - 3,0)	_____
1.2. Clareza e objetividade	(0 - 1,0)	_____
1.3. Escrita e estilo	(0 - 1,0)	_____
2. Relação Teoria-Realidade	(0 - 2,0)	_____
3. Normalização / Metodologia		
3.1. Padronização	(0 - 1,0)	_____
3.2. Organização	(0 - 1,0)	_____
4. Bibliografia pertinente ao tema	(0 - 1,0)	_____
	Nota Final	_____

Banca examinadora

Nome	Assinatura
_____	_____
_____	_____
_____	_____


Observações ou sugestões para aprimoramento

Local: _____ Data: / /

LS-04 - Fichas de Avaliação do TFC - 2

LS-05 - Carta de Comunicação do Resultado do TFC

A receber o TFC com a avaliação final, o funcionário deve preparar a carta de comunicação ao aluno, que será entregue junto com o TFC, devidamente assinada pelo Pró-Reitor.



UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO - Prof. José de Souza Herdy
 Reconhecida pela Portaria D.O.U. 94094 de 16 de Junho de 1994
 PRÓ - REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA - PROPEP

Duque de Caxias, RJ, 29 de novembro de 2005.

Ilmo(a). Sr(a).
xxxxx

Prezado (a) Aluno (a),



Reportamo-nos à TFC de Conclusão do Curso de Pós-Graduação, em nível de Especialização em, xxxxxx, avaliada pelo Prof^o. **xxxxxxx**, que recomendou a aprovação com conceito **“A” (9 à 10)**.

Agradecemos a oportunidade de tê-lo (a) como aluno (a) de Pós-Graduação da UNIGRANRIO; apresentamos votos de sucesso em suas atividades profissionais.

Cordialmente,

Rua Professor José de Souza Herdy, 1100 – Jardim 25 de Agosto – Duque de Caxias – RJ – Brasil – CEP 25071-002
 Tel. 55 (0XX21) 2672-7760 / 7748 - Fax: 55 (0XX21) 2672-7743 – E-mail: propep@unigranrio.com.br

LS-05 - Carta de Comunicação do Resultado do TFC

PROPEP - Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
 Reconhecida pela Portaria 94094 - MEC D.O.U. de 17/06/1994

Livro de Registro de TFC

Monografia do aluno		Protocolo nº
Curso		
Encaminhado ao professor(a)		Contatos
Data do recebimento / /	Prazo / /	Recebido por
Monografia do aluno		Protocolo nº
Curso		
Encaminhado ao professor(a)		Contatos
Data do recebimento / /	Prazo / /	Recebido por
Monografia do aluno		Protocolo nº
Curso		
Encaminhado ao professor(a)		Contatos
Data do recebimento / /	Prazo / /	Recebido por
Monografia do aluno		Protocolo nº
Curso		
Encaminhado ao professor(a)		Contatos
Data do recebimento / /	Prazo / /	Recebido por
Monografia do aluno		Protocolo nº
Curso		
Encaminhado ao professor(a)		Contatos
Data do recebimento / /	Prazo / /	Recebido por

LS-06 - Entrega do TFC ao Aluno

LS-06 - Entrega do TFC ao Aluno

Quando o aluno vier pegar seu TFC, o funcionário verificará no Controle de Entrega de TFC, pelo nome do aluno, o número da etiqueta de arquivamento, para localizar a caixa Box em que foi guardado e faz a entrega mediante assinatura Livro de Protocolo de Entrega de TFC (LS-06).

Requerimentos

Todas as solicitações dos alunos podem ser feitas pela Secretaria On-line ou pelo formulário impresso (LS-07)

Ao receber a solicitação impressa, é necessário conferir se os campos estão preenchidos com clareza e devidamente justificados.

LS-07 - Requerimento Geral

Devoluções

Solicitações de devolução de taxa, cheques, etc. deverão ser encaminhadas à Secretaria da Pós-Graduação para consulta ao sistema e, posteriormente, serão enviadas ao Departamento Financeiro com o parecer da PROPEP.

Descontos

Solicitação de descontos: Só podem ser autorizados pelo Pró-Reitor ou pelo Reitor.

LS-08 - Controle de Requerimentos

Solicitações de aumento de prazo para entrega de TFC ou dispensa de disciplina serão encaminhadas pela PROPEP ao Coordenador e protocoladas na Ficha de Controle de Requerimentos (LS-08), para que se possa verificar as pendências e cobrar o retorno dos coordenadores.

Após o parecer do coordenador, será definida pela Pós-Graduação Lato Sensu a concessão ou não do pedido.

Solicitação de Equipamento Audiovisual

Todo material necessário para as aulas deve ser solicitado com antecedência ao setor de audiovisual por escrito (e-mail), de modo que se tenha um registro que comprove a solicitação.

Fechamento de Turmas

Sempre que uma turma for fechada e marcada a data de início das aulas, o funcionário da secretaria deve:

- Comunicar ao Financeiro o início do curso, de modo que possa estar liberado o pagamento de professores e coordenadores para aquela oferta ativa.

- Fichas de Freqüência e notas

O DAA emitirá todas as fichas de freqüência do curso que serão mantidas na secretaria de cada campus ou unidade. Nos dias de aula a ficha deve ser entregue ao professor e recolhida após seu preenchimento. Esse documento não pode ficar com os professores. É um documento institucional.

- Inserção no Calendário Semanal de Aulas

Ao iniciar um curso novo, ele deve ser inserido no calendário semanal de aulas, registrando o término de cada disciplina e Módulo, com base no calendário.

Entrega de Documentos aos Alunos

Os documentos recebidos dos setores que serão entregues aos alunos, devem ser protocolados, no recebimento e na entrega.

Declaração para os Professores

Os professores externos ao quadro da Unigranrio só poderão receber declaração que ateste a realização de palestras, seminários ou workshops.





Pós Graduação
Lato Sensu