



Centro Universitário Leonardo da Vinci

PROJETO DE EXTENSÃO



PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

RESUMO:

*Os ambientes organizacionais de caráter privado ou público possuem atividades administrativas que são essenciais para o alcance dos resultados organizacionais. Dessa forma, o planejamento, organização e implementação das atividades administrativas fundamentam a eficácia das atividades organizacionais. Diante dessa perspectiva, o presente projeto tem o objetivo de realizar o planejamento, organização e implementação de atividades administrativas de instituições **envolvidas com programas sociais**. Para isso, os bolsistas realizarão atividades socioeducativas com vistas a contribuir em um ou mais temas relacionados: soluções de layout dos ambientes organizacionais; implementação do 5s; organização e atualização de banco de dados; apresentação de estratégias de atendimento ao público; implementação de registros, tais como atas e relatórios de atividades. Com a realização deste projeto, pretende-se contribuir com a eficiência e eficácia das atividades administrativas com vistas para o desenvolvimento das instituições envolvidas. Neste sentido, a mediação do projeto aqui apresentado será realizada pelos acadêmicos da UNIASSELVI, beneficiados pelo Programa de Bolsas Universitárias de Santa Catarina – UNIEDU, compreendendo 20 horas a serem cumpridas em ações sociais.*

Palavras-chave: Atividades administrativas. Planejamento. Organização. Implementação.

O ambiente organizacional está inserido numa série de dinâmicas sociais e econômicas que exigem dos gestores atenção para a tomada de decisão. Por isso, o planejamento de atividades administrativas é uma ferramenta essencial para a compreensão das dinâmicas sociais e econômicas e para a tomada de decisão.

No que diz respeito às organizações sociais, compreende-se que os gestores das mesmas possuem suas responsabilidades inclinadas para a resolução de demandas de diversas ordens. Por conta disso, o planejamento das atividades administrativas contribui com a eficácia das iniciativas sociais pelo ponto de vista de sua sistematização.

Para tanto, este projeto de extensão tem o objetivo de realizar o planejamento, organização e implementação de atividades administrativas de instituições envolvidas com programas sociais. Os bolsistas realizarão atividades socioeducativas com vistas a contribuir em um ou mais temas relacionados: soluções de layout dos ambientes organizacionais; implementação do 5s; organização e atualização de banco de dados; apresentação de estratégias de atendimento ao público; implementação de registros, tais como atas e relatórios de atividades.

É apresentado ao longo do projeto os locais onde o mesmo pode ser implantado, além da metodologia das ações a serem realizadas junto às instituições sociais.

OBJETIVOS

Objetivo geral:

Realizar o planejamento, organização e implementação de atividades administrativas de instituições envolvidas com programas sociais.

Objetivos específicos:

- propor soluções de layout dos ambientes organizacionais;
- apresentar os princípios do 5s;
- organizar e atualizar banco de dados;
- articular propostas de fomento ao relacionamento interpessoal;
- elaborar roteiro de sistematização de atividades.

JUSTIFICATIVA

Sabe-se que as instituições envolvidas com programas sociais são essenciais para o desenvolvimento das pessoas e fortalecimento da cidadania. Por conta disso, verifica-se a pertinência dos acadêmicos da UNIASSELVI, beneficiados pelo Programa de Bolsas Universitárias de Santa Catarina – UNIEDU, contribuírem com a organização das atividades administrativas destas instituições, com foco na manutenção e melhoria das mesmas. Na área de estudo da administração são apresentadas diversas estratégias para tornar as atividades administrativas ainda melhores e garantir a eficiência e eficácia dos objetivos organizacionais. Encontra-se nesta conclusão a pertinência do presente projeto.

LOCAL ONDE O PROJETO PODE SER APLICADO

- Entidades religiosas: Paróquias, comunidades, grupos de jovens, Conselhos pastorais, Paroquiais (CPPs), catequese, evangelização e outros.
- Organizações não Governamentais (ONGs): Asilos, orfanatos, casas lares, centros de atendimento ao menor, rede feminina.
- Grupos sociais organizados: Terceira idade, sindicatos, associações de bairros, Prefeitura e outros.

METODOLOGIA

No primeiro contato com o representante do local a receber o projeto, o acadêmico deve identificar as necessidades de organização das atividades administrativas da instituição. Em seguida, o acadêmico propõe a realização de uma ou mais atividades relacionadas abaixo:

- ✓ **organização de ambientes organizacionais.** Observar orientações sobre a atividade no Anexo I, que trata sobre implantação de 5s;
- ✓ **implementação do 5s.** Observar orientações sobre a atividade no Anexo I, que trata sobre implantação de 5s;
- ✓ **organização e atualização de banco de dados.** Nesta atividade, o bolsista deve implementar a atualização de banco de dados de informações que o gestor da instituição considere importante. A atualização do banco de dados deve ser realizada em planilha de Excel ou Word, de maneira objetiva e sistematizada;
- ✓ **apresentação de estratégias de atendimento ao público.** Nesta atividade, o bolsista deve apresentar iniciativas que contribuam com o bom atendimento do público-alvo da instituição. Entre as iniciativas, o bolsista pode realizar uma palestra com os colaboradores da instituição sobre postura cordial, atenção, hospitalidade, arte de bem receber etc. Ver no Anexo II - Dicas sobre o bom atendimento;
- ✓ **implementação de registros tais como atas, relatórios de atividades.** Nesta atividade, o bolsista deve implementar, junto ao coordenador da instituição, os documentos de registros, tais como atas, relatórios etc.

CRONOGRAMA DA APLICAÇÃO DO PROJETO

Escolha abaixo o cronograma para aplicação, de acordo com o subtema proposto nos Objetivos Gerais. Deverá consultar o item Metodologia, para ter acesso as atividades que devem ser desenvolvidas.

• Propor soluções de layout dos ambientes organizacionais:

Dia	Ação	CH
1	Contato com a instituição; conhecer os layouts atual da instituição; e apresentação dos diferentes layouts de ambiente	5h
2	Elaboração da proposta para melhoria dos layouts	5h
3	Colocar em prática as melhorias planejadas dos layouts	10h
Total		20h

• **Apresentar os princípios dos 5S:**

Dia	Ação	CH
1	Contato com a instituição e apresentação dos princípios do 5s;	5h
2	Elaboração da proposta sobre os princípios do 5s	5h
3	Colocar em prática as melhorias dos princípios do 5s	10h
Total		20h

• **Organizar e atualizar banco de dados:**

Dia	Ação	CH
1	Contato com a instituição e apresentação das atividades que envolvem a atualização do banco de dados	5h
2	Elaboração das propostas de melhorias no banco de dados	5h
3	Colocar em prática as atividades relacionadas a melhorias no banco de dados como: atualização de cadastros, atualização de planilhas, organização de e-mails	10h
Total		20h

• **Apresentação de estratégias de atendimento ao público:**

Dia	Ação	CH
1	Contato com a instituição e apresentação das melhorias no atendimento ao público	5h
2	Elaboração das propostas de melhorias no atendimento ao público	5h
3	Colocar em práticas as melhorias no atendimento ao público como: Boas-vindas, atendimento de imediato, atenções a reclamações, demonstre simpatia, garanta qualidade para um bom atendimento	10h
Total		20h

• **Elaborar roteiro de sistematização de atividades:**

Dia	Ação	CH
1	Contato com a instituição e apresentação dos roteiros de atividades	5h
2	Apresentar os roteiros de atividades que melhor se enquadre com a instituição	5h
3	Colocar em práticas as atividades desenvolvidas no roteiro. Avaliar as atividades implementadas do roteiro	10h
Total		20h

ANEXO I

IMPLANTAÇÃO DE 5S EM ESCRITÓRIOS

Principais atividades e benefícios do 5S em áreas administrativas

Seiri – Senso de utilização

Principais atividades

- Descarte de recursos e documentos obsoletos
- Redução de papéis sobre mesas e armários
- Redução do consumo de itens de escritório (caneta, papel, tinta de impressora, toner de copiadora, energia para iluminação e ar condicionado, copos descartáveis, etc.).

Principais benefícios

Redução, e até eliminação, do desperdício
Melhor utilização dos espaços.

Seiton – Senso de organização

Principais atividades

- Revisão do layout;
- Identificação e sinalização de compartimentos e ambientes;
- Definição de locais de guarda;
- Ordenação dos recursos e dos documentos nas mesas, armários e locais fechados.

Principais benefícios:

Redução do tempo e dos desgastes físicos e mentais para acessar aquilo que se deseja, gerando maior produtividade.

Seiso – Senso de limpeza

Principais atividades:

- Reciclagem de papéis;
- Coleta seletiva;
- Manutenção da limpeza em espaços de uso coletivo como sala do café, copiadoras, reunião e banheiros.

Principais benefícios:

Imagem positiva do ambiente
Bem-estar, incluindo os espaços coletivos.

Seiketsu – Senso de saúde e higiene

Principais atividades:

- Padronização de identificações e sinalizações;
- Avaliação da ergonomia; organização dos arquivos virtuais;
- Definição de regras de convivência;
- Campanhas voltadas para a saúde não relacionada ao trabalho (obesidade, dependência química, sedentarismo, stress, integração do grupo, etc.).

Principais benefícios:

Estabelecimento de regras que beneficiam às pessoas
Preocupação com a higiene do trabalho (ergonomia)
Ampliação do 5S para os meios virtuais.

Shitsuke - Disciplina

Principais atividades

- Levantamento de satisfação dos clientes internos e externos;
- Cumprimentos de regras de convivência;
- Manutenção da ordem e da limpeza;
- Tratamento adequado para os arquivos virtuais.

Principais benefícios:

Maior otimização do tempo em função de uma maior pontualidade;
Liberação de tempo para atividades pessoais fora do horário de trabalho;
Aumento da satisfação dos clientes internos e externos;
Desenvolvimento de espírito de equipe.

Estratégia para a prática do 5S em áreas administrativas

A estratégia para estimular a prática sistemática do 5S em áreas administrativas pode ser dividida em duas dimensões:

1a Dimensão – 5S do Ambiente Administrativo:

São as práticas do 5S desenvolvidas em tudo o que é material, ou seja, no ambiente físico. É uma boa forma para iniciar o 5S por conta das mudanças evidentes do ambiente, e por fazer com que as pessoas usem seus sentidos naturais como mecanismo de aprendizagem e motivação.

1a. Dimensão – 5S do ambiente administrativo

Seiri – Combate ao desperdício de recurso! Dicas de aplicação

Analise cada recurso que você mantém no ambiente. Retire todas as coisas e documentos das gavetas, armários e outros compartimentos. Coloque de volta apenas o que você usa. Mantenha próximo de você apenas o que você usa com muita frequência e na quantidade adequada. O que você usa de vez em quando, deixe em um local mais afastado e que possa ser usado por outras pessoas. Aquilo que você não usa mais descarte do ambiente, enviando-o para possíveis interessados ou colocando-o no lixo. Verificar se o histórico de consumo justifica a manutenção da quantidade observada no local.

Evite excessos. Tenha somente o necessário e na quantidade necessária.

Evite descartar aquilo que ainda pode ser usado.

Evite manter no local de trabalho objetos ou documentos pessoais que você não usa com frequência.

Mantenha as instalações e os recursos em boas condições de uso, de forma que não gerem riscos ou perdas.

Seiton – Combate à bagunça e ao desperdício de tempo! Dicas de aplicação

Um lugar para cada coisa, cada coisa no seu lugar. Defina o local de guarda de cada recurso móvel, visando à facilidade de acesso, a reposição, a segurança, o conforto e a preservação. Isto inclui objetos pessoais como bolsa, pasta, casaco, paletó, sobretudo, guarda-chuva, sapatos, etc.

Guarde os recursos de forma que seja fácil a sua localização visual. Recursos colocados por trás, muito acima ou muito abaixo da linha de visão do usuário na posição de pé, obrigando-o a inclinar-se ou subir em um suporte (banco ou escada), dificultam a localização visual.

Evite misturar recursos de características muito diferentes ou largar os recursos úteis diretamente no piso ou sobre armários.

Identifique e sinalize recursos, locais e postos de trabalho para evitar perda de tempo e riscos para você e para outras pessoas que frequentam o ambiente ou utilizam os recursos. A identificação também deve ser feita para que substitutos eventuais ou efetivos tenham a mesma facilidade de acesso que você.

Facilite a localização e o acesso aos recursos e documentos físicos, aperfeiçoando a identificação e sinalização.

Guarde os recursos de acordo com a frequência de uso. Aquilo que você usa de vez em quando pode ser guardado de forma mais compacta e em locais mais altos, mais baixos ou por trás, desde que o acesso não cause maiores transtornos e seja em no máximo 30 segundos. Aquilo que você usa com frequência deve ser acessado em, no máximo, 8 segundos.

Evite empilhamento de recursos diferentes, um sobre o outro, dificultando o acesso e a reposição, facilitando a desordem.

Quando o volume é incompatível com o espaço reduza o volume, aumente o espaço ou utilize melhor o espaço vertical.

Discuta com os demais usuários do ambiente a melhor forma de organizar os recursos permanentes para facilitar o acesso, a circulação, a limpeza, a segurança e o conforto.

Seiso – Combate à sujeira! Dicas de aplicação

A melhor pessoa para manter o ambiente limpo é você. A limpeza feita pelo próprio usuário do ambiente contribui para a redução da sujeira, o combate à fonte de sujeira, a identificação e eliminação de locais de difícil acesso, a identificação de problemas de conservação, a identificação de malefícios provocados pela sujeira e a melhoria do ambiente de trabalho.

Mesmo quando a limpeza do ambiente é feita por pessoal especializado, cabe a você evitar a geração de sujeira e indicar os pontos onde a sujeira se esconde.

Use adequadamente os locais de uso coletivo, como banheiros, copa, espaço do café, salas de reunião, máquina copiadora, impressoras compartilhadas, corredores, etc. Caso estes ambientes ofereçam limitações para se manterem limpos, procure o responsável e dê sugestões de melhorias (conservação, lixeiras, papel, layout, avisos, odor, recursos para a limpeza, tapetes, etc.). Sempre que sair destes locais, deixe-os limpos e organizados, adequados para serem usados por outros.

Analise se as lixeiras e outros coletores de recursos inúteis ao ambiente para facilitam a manutenção da limpeza e a remoção do material descartado (quantidade, localização, conservação, higiene, tipo, tamanho, sinalização, identificação, frequência de retirada do lixo e prática da coleta seletiva. Dê sugestões de melhorias.

Seiketsu – Um ambiente de trabalho mais saudável

Dicas de aplicação

Identifique os recursos de acordo com um padrão. Caso ainda não existam alguns deles, dê sugestões.

Discuta com a equipe as Regras de Convivência para os comportamentos que incomodam algumas pessoas, até chegar a um consenso.

Tenha uma preocupação efetiva e proativa com relação à saúde e higiene do trabalho. Verifique se existem problemas de ergonomia. Se há desconfiança, solicite um estudo de um especialista.

Invista na sua saúde física e mental. Exemplos: Cuide da higiene pessoal (limpeza das roupas e calçados, barba, cabelo, higiene bucal, etc.); Pratique exercícios de relaxamento; Previna e/ou elimine doenças contraídas fora do trabalho (obesidade, dependência química, câncer, stress, sedentarismo, etc.); Crie o hábito de se integrar com outros colegas de trabalho (confraternizações,

torneio de jogos, etc.); Discuta com a equipe uma decoração adequada para o seu ambiente (quadros, plantas, fotos e outros elementos ornamentais), etc.

Shitsuke – Atitudes de qualidade

Dicas de aplicação

Honre a sua palavra. Ela é sagrada. Cumpra rigorosamente todos os compromissos assumidos na data e horário definidos. Na impossibilidade, faça contato o mais rapidamente possível com as pessoas afetadas, tentando contornar o atraso e até estabelecendo um novo acordo, quando for o caso. Evite repetir impontualidades.

Cumpra rigorosamente os acordos, normas e regras independente de cobranças. Aquilo que você não concorda, apresente sugestões aos responsáveis, mas respeite o que foi consensado e/ou definido.

Analise se as suas atitudes estão prejudicando outras pessoas, direta ou indiretamente. Seja humilde e tente mudar a forma de agir quando a sua consciência reconhece isto. Peça o apoio das pessoas mais próximas, pois não é fácil mudar um hábito adquirido e praticado ao longo de toda a sua vida.

Fonte: PDCA. **Implantação de 5s em escritórios**. Disponível em:

<<http://www.pdca.com.br/site/como-se-implanta-o-5s/14-implantacao-de-5s-em-escritorios.html>>.

Acesso em: 03 ago. 2015.

ANEXO II

Quinze dicas para atender bem

Um bom atendimento é essencial para manter a satisfação e a fidelidade do cliente. Veja um roteiro a ser usado no comércio.

O consumidor nunca deve sair da empresa com a impressão de que foi mal atendido. Isso porque uma pessoa pode contar sua experiência negativa (ou positiva) a diversas outras, que contarão a outras, e assim por diante.

Por isso, a função de atender jamais pode se mostrar rotineira. Constitui sério erro definir o atendimento ao cliente como trabalho de rotina.

Este pensamento acaba reduzindo a importância dessa função e inibindo a capacidade criativa de quem o executa. A rotineirização da tarefa atendimento é prejudicial para o funcionário e, logo, para a empresa, pois o cliente seria apenas mais um no meio de toda uma gama de consumidores.

Pelo contrário, todo cliente exige um tratamento diferenciado, pois cada um tem necessidades diferentes. O importante é fazê-lo se sentir especial.

Para isso, apresentam-se algumas dicas para manter um bom relacionamento com o cliente:

1º - Seja consciente e cortês

Atenda bem a qualquer pessoa que se dirigir à padaria. Para isso, esqueça seus próprios preconceitos. Pare de formar impressões antecipadas e distorcidas dos clientes. O tratamento “senhor” ou “senhora” deve ser dirigido mesmo a jovens, a não ser que o cliente o autorize a chamá-lo por “você”.

2º - Dê as boas-vindas

Cumprimente a todos com um sorriso. Esse é um modo de nos mostrarmos agradáveis e receptivos, o que facilita o contato com o cliente. Sempre que possível, chame-o pelo nome, procurando pronunciá-lo corretamente.

3º - Atenda de imediato

Nunca deixe uma pessoa esperando, principalmente se o serviço que estiver fazendo não tiver relação com o assunto que o cliente irá tratar. Para quem espera, um minuto torna-se uma eternidade. Há pessoas que aguardam por dois minutos, e depois são capazes de dizer que esperaram por mais de dez! No entanto, após ter sido inicialmente atendida, a pessoa aguarda com mais calma.

Exemplo: uma cliente aguarda o atendimento do caixa, enquanto este está procurando o bloco de notas para usá-lo. Neste caso, é bem mais simpático que o caixa olhe para a pessoa e diga: “um momentinho, já vou atendê-la”, em vez de nada dizer. Assim, ela fica ciente de que já foi vista e não se sente rejeitada.

4º - Demonstre boa vontade

Mesmo fora de seu setor, cumprimente a todos. Não só os colegas de trabalho, mas também os clientes. A gentileza não precisa se restringir ao setor de atuação, mas pode (e deve) se estender a toda a empresa. É sempre gratificante para o consumidor ser reconhecido e cumprimentado.

5º - Dispense muita atenção ao cliente

Faça com que ele se sinta bem-vindo. Trate-o como alguém importante para a empresa. Comentários agradáveis valorizam a relação, mas nunca fale além do necessário, dê tempo para que ele explique o que deseja.

6º - Aja com rapidez

O tempo é um fator importante na hora do atendimento. Geralmente, o cliente quer que sua necessidade seja satisfeita o mais rápido possível. Porém, cuidado para não passar a impressão de que você deseja se ver livre dele rapidamente. Não confunda rapidez com descaso!

7º - Preste orientação segura

Muitas vezes o cliente fica inibido diante do funcionário, por isso, deixe o consumidor à vontade e lhe preste um atendimento eficiente, orientando-o em sua compra de maneira clara e educada. Iniciar o contato com uma expressão do tipo “Em que posso servi-lo, senhor?”, é sempre bem aceita.

8º - Evite termos técnicos

Se você conhece a terminologia técnica dos produtos que lida, deve abster-se de usá-los quando se dirigir aos clientes, sob o pretexto de confundi-los. Isso poderia causar incompreensão e constrangimento ao consumidor. Abreviações e siglas também devem ser evitadas. O ideal é usar expressões simples, pronunciadas em voz moderada e clara. É importante que tenha paciência caso a pessoa queira uma informação. Se isso acontecer, repita-a quantas vezes forem necessárias. As pessoas não são culpadas por deixar de entender determinada expressão.

9º - Jamais dê ordens

Nunca, nunca mesmo, dê uma ordem ao cliente. Ninguém gosta de ouvir algo como “O senhor tem de assinar aqui”. Uma expressão cordial tem mais valor: “Por favor, o senhor poderia assinar nesta linha?”.

10º - Chame o chefe em casos especiais

Diante de um cliente autoritário, que acha que é dono da verdade, tente usar de sua habilidade para atendê-lo da melhor forma e para contornar qualquer mal-entendido. Caso perceba que uma determinada situação pode piorar, procure ajuda de seu supervisor ou gerente.

11º - Evite atitudes negativas

Expressões negativas tendem a criar um clima negativo. O ideal é evitar expressões como: “não pode”, “está errado”, “não deve”.

12º - Fale a verdade

Nas informações prestadas ao cliente, a verdade é extremamente importante. Mesmo sendo desagradável, é preferível assumir uma falha, a passar ao cliente a impressão de que esconde informações ou omite problemas.

13º - Dê atenção às reclamações

Fique atento a qualquer reclamação, queixa ou sugestão vinda do cliente e encaminhe-as ao superior imediato para verificação.

14º - Demonstre simpatia, como um bom cartão de visitas

Lembre-se de que sua imagem corresponde a da empresa. Cuide de sua aparência e vestuário, para que esteja sempre apresentável, mantendo-o limpo e bem cuidado, e do seu material de trabalho, mantendo-o organizado. Use palavras cordiais e dê informações corretas.

15º - Garanta qualidade para seu ambiente de trabalho

Faça a manutenção diária da limpeza e cuide dos móveis e objetos de trabalho. Deixe sempre à mão os objetos de que necessita. Em um ambiente limpo e organizado, todos desempenham melhor suas funções.

Fonte: SEBRAE – Serviço de Apoio à Micro e Pequenas Empresas. **Quinze dicas para atender bem.** Disponível em: < <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Quinze-dicas-para-atender-bem>>. Acesso em: 04 ago. 2015.