# CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA

**"Vereador Rubens Xavier de Lima"**

**Estado de São Paulo**

Rua Maurício Barbosa Tavares Elias, 314 – 18150-000 – Ibiúna – SP. – Fone/Fax: (15) 3241-1266

www.camaraibiuna.sp.gov.br - e-mail:


**INDICAÇÃO N°** 340/2011

Indicamos à Mesa, dispensadas as formalidades regimentais, seja a presente encaminhada ao **Chefe do Executivo Municipal**, para que o mesmo, após contato com o setores competentes da Administração, agende reunião com a UVESP (União de Vereadores do Estado de São Paulo) para conhecimento dos cursos oferecidos pela Escola da UVESP, com o objetivo de verificar tal serviço no município, oferecendo com isso cursos profissionalizantes de 08 a 32 horas para o nosso povo.

***JUSTIFICATIVA:-***

Durante o III Encontro de Agentes Públicos realizado na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, nos dias 23 e 24 de fevereiro do corrente ano, estes vereadores foram procurados pelo Sr. Luiz Mário Machado dos Santos (contato marinhopv@gmail.com ou marinho@uvesp.com.br) vice-presidente da UVB, o qual apresentou a proposta de cursos profissionalizantes com aulas telepresenciais ao vivo via satélite transmitidas pela UVESP e que já estão sendo realizados em diversos municípios do estado. Para tanto, o município precisa disponibilizar sala de aula com projetor multimídia ou TV e monitor para envio de perguntas ou dúvidas, além de investimento mensal total em torno de R$ 2.600,00 mensais, independente do número de alunos. Segue em anexo, folder e ementário de cursos. O sr. Luiz Mário solicitou uma agenda para que ele possa, sem compromisso, mostrar como funciona este trabalho para V. Excia., bem como para o Presidente desta Casa.

**SALA DAS SESSÕES, VEREADOR RAIMUNDO DE ALMEIDA LIMA, NO 1° DIAS DO MÊS DE MARÇO DE 2011.**

Roque J. Pereira
VEREADOR - DEM
PDT
Zé Brasilino
Vice-Presidente

**EDUARDO ANSELMO DOMINGUES NETO**
**VEREADOR**

**PEDRO LUIZ FERREIRA**
**VEREADOR**

PAULINHO SASAKI
VEREADOR PTB


**Vereador:**
**Eduardo Anselmo Domingues Neto – PT**
**Rua Gal. Waldomiro de Lima, 633 – Fundos – Jd. Áurea – 18150-000 – Ibiúna – SP.**



ENSINO DE QUALIDADE PARA SUA COMUNIDADE

UNYCA | FORMA
formação profissional

# Apresentação

A **Unyca | Forma** · Formação Profissional · é um canal de Educação a Distância (EaD) pertencente à Unyca, empresa especializada em Educação e Comunicação Corporativa a Distância.

Nossa proposta é levar ensino profissionalizante de qualidade a qualquer pessoa do território nacional, inserindo nossos alunos no mercado de trabalho.

# O Produto

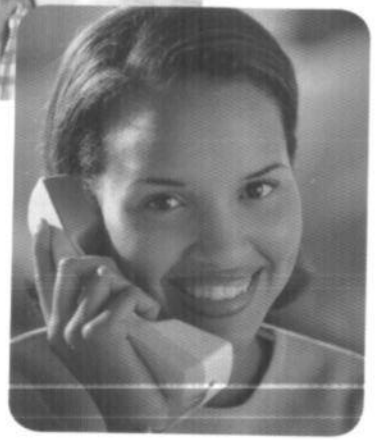
A **Unyca | Forma** transmite cursos livres de orientação profissional objetivando a formação de jovens e adultos que buscam seu 1º emprego ou que pretendem iniciar uma nova carreira profissional.

Para nossos alunos, as aulas representam oportunidade de inclusão social mediante capacitação profissional de nível básico.

A **Unyca | Forma** é comercializada por ponto de recepção que, mediante pagamento mensal, passa a transmitir uma grade de cursos que atende às necessidades de sua comunidade.







- ✓ Aulas telepresenciais de segunda a sábado;
- ✓ Tecnologia via satélite;
- ✓ Transmissão direto dos estúdios da Unyca, localizados em São Paulo/SP;
- ✓ Aulas ministradas ao vivo;
- ✓ Total interação entre professor e aluno;
- ✓ Todos os cursos oferecem certificado;
- ✓ O número de pontos de recepção dos cursos é ilimitado.



Nossa grade curricular é multidisciplinar.
Conheça alguns de nossos temas:

## *Profissionalizantes*

- Auxiliar de Escritório
- Auxiliar de Contabilidade
- Secretariado
- Técnicas de Venda
- Turismo
- Eletricidade
- Recepcionista/Telefonista
- Empreendedorismo
- Pintura
- Hidráulica
- Inserção no Mercado de Trabalho
- Telemarketing
- Expressão Oral e Escrita
- Atendimento ao Cliente
- Outros

## *Cursos e Palestras para o Funcionalismo Público**

- O Servidor Público
- Licitação e Contratos Administrativos
- Contabilidade Pública e Lei de Responsabilidade Fiscal
- Tribunal de Contas e Controle dos Recursos Públicos
- Atendimento ao Público
- Outros

* Cobrados Separadamente

Verifique em nosso site a grade curricular completa dos cursos e palestras **Unyca | Forma**.





# A Tecnologia

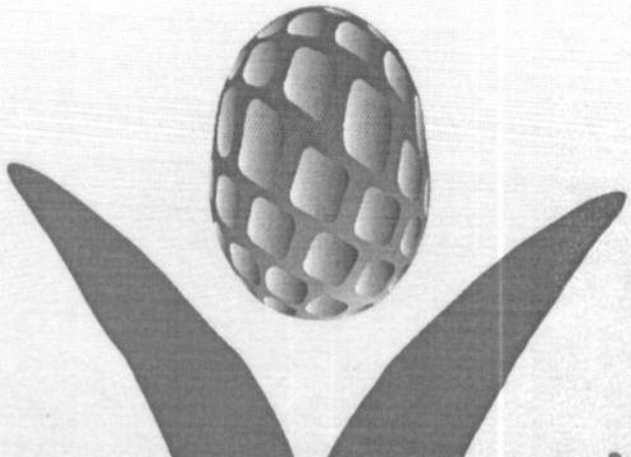
A **Unyca|Forma** utiliza a mais alta tecnologia para transmissão de seus cursos. Por este motivo, a projeção na sala de aula pode ser realizada com um projetor multimídia ou uma TV LCD ou plasma, com total qualidade de imagem e som. Confira:

- Estúdios 100% digitais;
- Alta tecnologia de geração de imagens e transmissão via satélite;
- Perfeita qualidade de imagem e som;
- Satélite estrategicamente localizado;
- Cobertura do território nacional e continente americano;
- Sinais encriptados: garantia de segurança total;
- Recepção por meio de uma antena parabólica e um receptor digital.

Entre em contato e obtenha mais informações
(11) 5102-3752 • contato@unycaforma.com.br
www.unycaforma.com.br

UNYCA | FORMA
formação profissional

# EMENTA
# DOS CURSOS



## 1. CURSOS E PROFESSORES

| | Disciplinas | Professores | Carga horária | Aulas |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Atendimento ao Cliente | José Tavares | 08h | 4 |
| 2 | Comunicação Oral e escrita | Josemir Rocha | 16h | 8 |
| 3 | Empreendedorismo | Josemir Rocha | 16h | 8 |
| 4 | Formação de Analista Contábil | Marco Augusto Assi | 16h | 8 |
| 5 | Inserção no mercado de Trabalho | Luis Silva | 08h | 4 |
| 6 | Recepcionista/Telefonista | Ivana Lahoz | 08h | 4 |
| 7 | Técnicas de vendas | Denise Torello | 16h | 8 |
| 8 | Telemarketing | Luis Silva | 08h | 4 |

## 2. PERÍODO DOS CURSOS

**SEGUNDA A SEXTA-FEIRA**

- **MANHÃ: das 8h30 ás 10h30**
- **TARDE: das 14h30 ás 16h30**
- **NOITE: das 19h30 ás 21h30**

## 3. EMENTA DOS CURSOS

| NOME DO CURSO | ATENDIMENTO AO CLIENTE |
|---|---|
| **Público-alvo** | Pessoas que tenham concluído o ensino Fundamental e estão no mercado de trabalho ou desejam se empregar. |
| **Carga horária** | 08 horas - 4 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | Proporcionar aos participantes: reflexão e conteúdo sobre qual é a missão de quem atende pessoas. Todos nós em nosso trabalho atendemos clientes. Sejam eles internos ou externos. Por isso, o objetivo do curso é mostrar como esse trabalho pode ser desenvolvido de forma mais plena e eficaz e o participante pode evoluir na qualidade de sua vida, não deixando que seu lado pessoal seja desgastado em função da energia que é liberada ao trabalho no atendimento de cliente. |
| **Conteúdo programático** | ✓ O que é um atendimento personalizado e excelente?<br>✓ A arte de atender e interagir com o cliente;<br>✓ Estabelecendo um relacionamento com o cliente para fidelizá-lo;<br>✓ Conhecendo o comportamento individual e coletivo dos clientes;<br>✓ Técnicas de autocontrole ao se relacionar com clientes que se excedem;<br>✓ Momentos Mágicos- Superando as expectativas do cliente;<br>✓ Momentos Mágicos- Superando as expectativas do cliente;<br>✓ UNIDADES TEMÁTICAS<br>✓ Contexto do mercado de trabalho;<br>✓ Por que o cliente é o foco?<br>✓ A importância de compreender o cliente para atendê-lo melhor;<br>✓ Evitando o desgaste diário - A renovação do trabalho no atendimento. |

# EMENTÁRIO

| NOME DO CURSO | COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA |
|---|---|
| **Público-alvo** | Jovens e Adultos interessados em melhorar sua comunicação – ênfase no campo profissional |
| **Carga horária** | 16 horas - 8 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | ✓ Compreensão dos componentes envolvidos na comunicação;<br>✓ Desenvolvimento da habilidade de se comunicar a partir do corpo, da fala e da redação;<br>✓ Conhecimento das regras ortográficas e literárias para uma boa redação;<br>✓ Aprendizado dos diferentes tipos de documentos escritos, suas peculiaridades e exigências;<br>✓ - Atualização mediante a Nova Ortografia da Língua Portuguesa; |
| **Conteúdo programático** | ✓ **Módulo 1**<br>✓ Introdução<br>✓ Compreendendo a Comunicação<br>✓ A Importância do Falar e Escrever Bem<br>✓ O Ato de Ler<br>✓ **Módulo 2**<br>✓ Linguagem, língua, signo e fala<br>✓ Barreiras da Comunicação Eficaz<br>✓ Funções e Níveis de Linguagem<br>✓ **Módulo 3**<br>✓ Como Falar Bem<br>✓ Postura<br>✓ Entonação<br>✓ **Módulo 4**<br>✓ Como Falar Bem<br>✓ Coerência<br>✓ Sendo Você Mesmo<br>✓ **Módulo 5**<br>✓ A Produção Textual<br>✓ Parágrafo<br>✓ Pessoas Gramaticais<br>✓ **Módulo 6** |

| | |
|---|---|
| | ✓ A Estrutura do Texto<br>✓ O Vocabulário<br>✓ **Módulo 7**<br>✓ A Nova Ortografia<br>✓ Erros Comuns<br>✓ **Módulo 8**<br>✓ Tipos de Documentos<br>✓ Formas de Tratamento<br>✓ Mensagens Eletrônicas |

# EMENTÁRIO

| NOME DO CURSO | EMPREENDEDORISMO |
|---|---|
| **Público-alvo** | Quem pretende iniciar seu negócio, quem quer noções básicas de como gerir um empreendimento, quem já tem um pequeno negócio e quer iniciar sua capacitação em empreendedorismo, quem precisa repensar seu empreendimento. |
| **Carga horária** | 16 horas - 8 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | Apresentar e discutir o conceito de empreendedorismo bem como os principais tópicos que constituem um plano de negócio e capacitar os participantes a elaborar planos básicos para seus empreendimentos respeitando sempre os princípios fundamentais da ética. |
| **Conteúdo programático** | ✓ Conceito de empreendedorismo dentro da ética, e sua importância no desenvolvimento econômico e tecnológico do país.<br>✓ Conceito e Estrutura de planos de negócio – o que contém, abordagens mais adequadas.<br>✓ Definição do(s) produto(s) ou serviço(s)<br>✓ Produção/operações – como o produto ou serviço é produzido ou distribuído<br>✓ Descrição de indústria e mercado – identificação clara do target market, tamanho do mercado, evidências da existência da demanda, concorrentes<br>✓ Plano de marketing – como atingir o mercado<br>✓ Liderança e equipe – potencial de gestão disponível ou requerido<br>✓ Formas de financiamento, projeções de fluxo de caixa<br>✓ Planejamento e curva de aprendizado do negócio<br>✓ Identificação e avaliação dos principais riscos do negócio<br>✓ Sumário Executivo |

# EMENTÁRIO

| NOME DO CURSO | FORMAÇÃO DE ANALISTA CONTÁBIL |
|---|---|
| **Público-alvo** | Todas as pessoas que estão no mercado de trabalho ou desejam se empregar e queiram se destacar profissionalmente e pessoalmente na área contábil. |
| **Carga horária** | 16 horas – 8 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | Capacitar profissionais para atuação na área de contabilidade. |
| **Conteúdo programático** | ✓ **MÓDULO I**<br>✓ Princípios Contábeis<br>✓ Técnicas Contábeis<br>✓ Livros de Controles<br>✓ Noções de Patrimônio<br>**MÓDULO II**<br>✓ Despesa, Receitas e Resultados<br>**MÓDULO III**<br>✓ Balanço Patrimonial<br>**MÓDULO IV**<br>✓ Plano de Contas<br>✓ Classificação Contábil<br>**MÓDULO V**<br>✓ Métodos das Partidas Dobradas<br>✓ Razonetes<br>**MÓDULO VI**<br>✓ Operações com Mercadorias<br>✓ **MÓDULO VII**<br>✓ Lançamentos Contábeis<br>**MÓDULO VIII**<br>✓ Lançamentos Contábeis |

# EMENTÁRIO

| NOME DO CURSO | INSERÇÃO NO MERCADO DO TRABALHO |
|---|---|
| **Público-alvo** | Jovens e adultos que buscam seu 1º emprego ou recolocação no mercado de trabalho. |
| **Carga horária** | 08 horas – 4 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | Demonstrar aos futuros profissionais um panorama geral do mercado de trabalho, conceitos e técnicas que auxiliarão na busca e aproveitamento das oportunidades de trabalho assim como alguns fatores atuais que influenciam na tomada de decisão por parte do empregador. |
| **Conteúdo programático** | ✓ **Mód. I – O mercado de trabalho**<br>✓ - Novo conceito: colaborador e não empregado<br>✓ - O que as empresas esperam do colaborador?<br>✓ - Como buscar uma oportunidade<br><br>✓ **Mód. II - Como me preparar para uma oportunidade**<br>✓ - Montando meu currículo<br>✓ - Comportamentos positivos e negativos<br>✓ - A influência das redes sociais<br><br>✓ **Mód. III - Apresentação pessoal**<br>✓ - Dicas de linguagem |

# EMENTÁRIO

| NOME DO CURSO | RECEPCIONISTA / TELEFONISTA |
|---|---|
| **Público-alvo** | Todos os profissionais recepcionistas, atendentes, secretárias, supervisor de atendimento que tenham contato direto e indireto com os clientes, seja por telefone ou pessoalmente. |
| **Carga horária** | 08 horas – 4 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | Sensibilizar os participantes sobre a importância de conquistar a fidelização do cliente através da excelência do Atendimento Pessoal e Telefônico. |
| **Conteúdo programático** | ✓ **Módulo 1**<br>✓ A importância do Atendimento.<br>✓ O Cenário Mundial e sua conseqüência na qualidade das Empresas.<br>✓ **Módulo 2**<br>✓ O perfil ideal de uma atendente.<br>✓ O que os clientes esperam de você?<br>✓ **Módulo 3**<br>✓ Atendimento pessoal;<br>✓ O perfil do Cliente atual;<br>✓ Postura profissional: aparência pessoal, postura corporal e higiene;<br>✓ Atitudes e gestos que prejudicam o atendimento com os clientes;<br>✓ Atitudes corretas que fazem a diferença no atendimento pessoal;<br>✓ Como amenizar a espera na recepção.<br>✓ **Módulo 4**<br>✓ Atendimento telefônico;<br>✓ Atitudes Prejudiciais no atendimento telefônico;<br>✓ Frases que jamais devem ser ditas; |

| | |
|---|---|
| | ✓ Tom de voz, postura ao atender o telefone;<br>✓ Como fazer bonito no telefone;<br>✓ **Módulo 5**<br>✓ Encantar o cliente;<br>✓ Lidar com as reclamações – o que fazer, como proceder;<br>✓ Como se relacionar com o outro e estabelecer vínculos de confiança;<br>✓ Administrar conflitos e satisfazer as necessidades dos clientes;<br>✓ Como evitar a espera e insatisfação dos clientes;<br>✓ A sua imagem é reflexo do sucesso da sua empresa. |

# EMENTÁRIO

| NOME DO CURSO | TÉCNICAS DE VENDAS |
|---|---|
| **Público-alvo** | Pessoas que tenham concluído o Ensino Fundamental e estão no mercado de trabalho, ou desejam se empregar. |
| **Carga horária** | 16 horas – 8 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | Capacitar profissionais para atuação na área de vendas (varejo) |
| **Conteúdo programático** | ✓ **MÓDULO 1**<br>✓ Características do segmento de varejo<br>✓ Entendendo o funcionamento de uma empresa<br>✓ **MÓDULO 2**<br>✓ A Arte da Venda – perfil e habilidades de um bom vendedor<br>✓ **MÓDULO 3**<br>✓ Etapas da venda e técnicas para atuação eficaz<br>✓ **MÓDULO 4**<br>✓ Perfil de clientes e técnicas de atendimento<br>✓ **MÓDULO 5**<br>✓ Planejamento da venda – estratégias para o sucesso<br>✓ **MÓDULO 6**<br>✓ Marketing pessoal<br>✓ **MÓDULO 7**<br>✓ Atitudes e comportamentos como fator de diferenciação<br>✓ **MÓDULO 8**<br>✓ Organização pessoal e Administração do tempo. |

# EMENTÁRIO

| NOME DO CURSO | TELEMARKETING |
|---|---|
| **Público-alvo** | Profissionais interessados no aprendizado da prática da venda de produtos de maneira eficiente e produtiva, utilizando o telefone como ferramenta. |
| **Carga horária** | 8 horas – 4 Encontros |
| **Objetivos de Aprendizagem** | Demonstrar aos participantes a origem e importância do Telemarketing no mercado, através da conceituação de telemarketing ativo e passivo bem como as competências necessárias e técnicas para o bom atendimento. Proporcionar aos profissionais ou futuros profissionais conhecimento e melhores possibilidades de desenvolvimento profissional. |
| **Conteúdo programático** | ✓ **Módulo 1:**<br>✓ O mercado de Trabalho;<br>✓ Quando surgiu o Telemarketing;<br>✓ Definições e conceitos.<br>✓ **Módulo 2:**<br>✓ Telemarketing Ativo e Receptivo;<br>✓ Análise de cases.<br>✓ **Módulo 3:**<br>✓ Competências: Operador, supervisor, gerente de Telemarketing;<br>✓ Interferência ao bom atendimento.<br>✓ **Módulo 4:**<br>✓ Comunicação Presencial;<br>✓ Dicas de linguagem e erros graves.<br>✓ **Módulo 5:**<br>✓ Administrando o stress;<br>✓ Lidando com diversos tipos de clientes. |

# Escola UVESP via satélite

2011

UVESP 35 ANOS

Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br

## Cursos Profissionalizantes

- Cursos Livres Profissionalizantes
- 1º emprego
- Curta duração



UVESP 35 ANOS

Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br

# Cursos Profissionalizantes

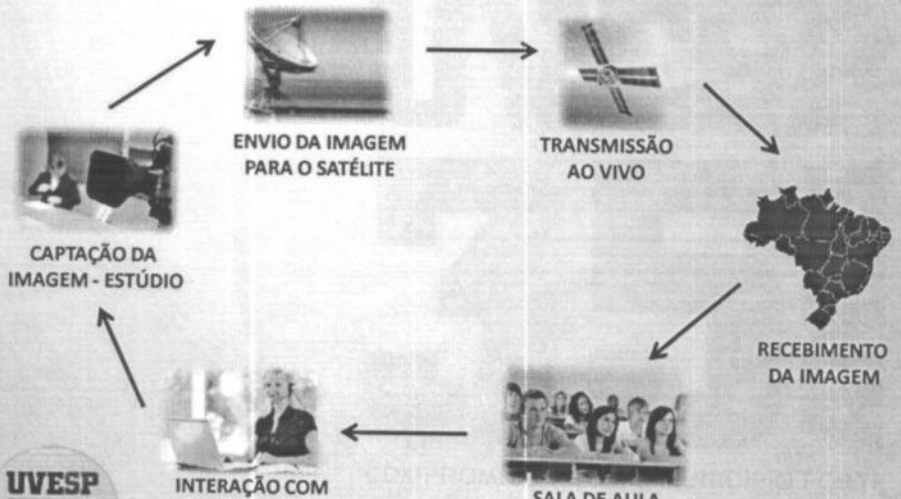
- Grade Curricular multidisciplinar
- Aulas Telepresenciais ao vivo via satélite
- Total interação professor/aluno (fax ou e-mail)
- Aulas semanais – 1 curso em cada período
- Material Didático de Apoio
- Certificação Personalizada




UVESP 35 ANOS

Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br

# Como Funciona




UVESP 35 ANOS

Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br

# Exemplo de Grade Curricular

| 2ªf | 3ªf | 4ªf | 5ªf | 6ªf | sábado |
|---|---|---|---|---|---|
| Segurança no Trabalho | Recep./Telef. | Secretária | Aux.Escritório | Turismo | Programação PABX |
| Pintor | Técnicas de Vendas | Auxiliar de Contabilidade | Telemarketing | Hidráulica | Alvenaria |
| Empreended. | Planejamento Financeiro | Atendimento ao Cliente | Comunicação Oral e Escrita | Ins. Merc. Trabalho | |

UVESP 35 ANOS

manhã tarde noite

Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br

# Responsabilidade UVESP

- Instalação de antena parabólica, decodificador e cabeamento
- Apoio técnico operacional
- Apoio pedagógico
- Manutenção da grade curricular
- Confecção das peças de marketing

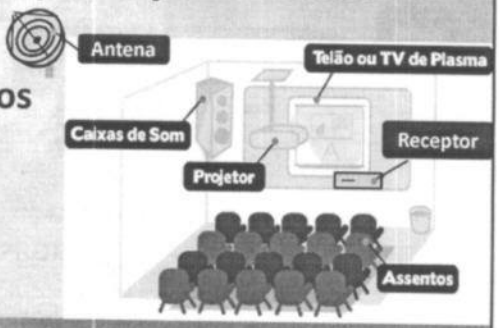



UVESP 35 ANOS

Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br

# Responsabilidade Município

- Sala de aula com Projetor Multimídia ou TV
- Monitor para envio de perguntas ou dúvidas
- Acompanhamento da presença dos alunos
- Mensalidade fixa – qualquer nº de alunos




UVESP 35 ANOS

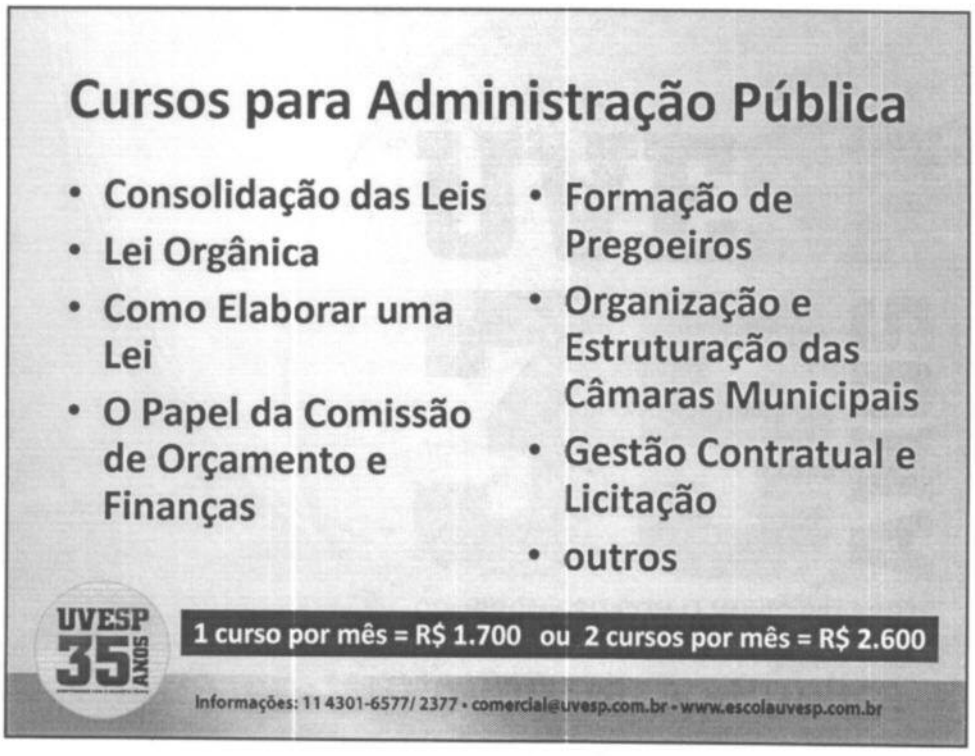
Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br

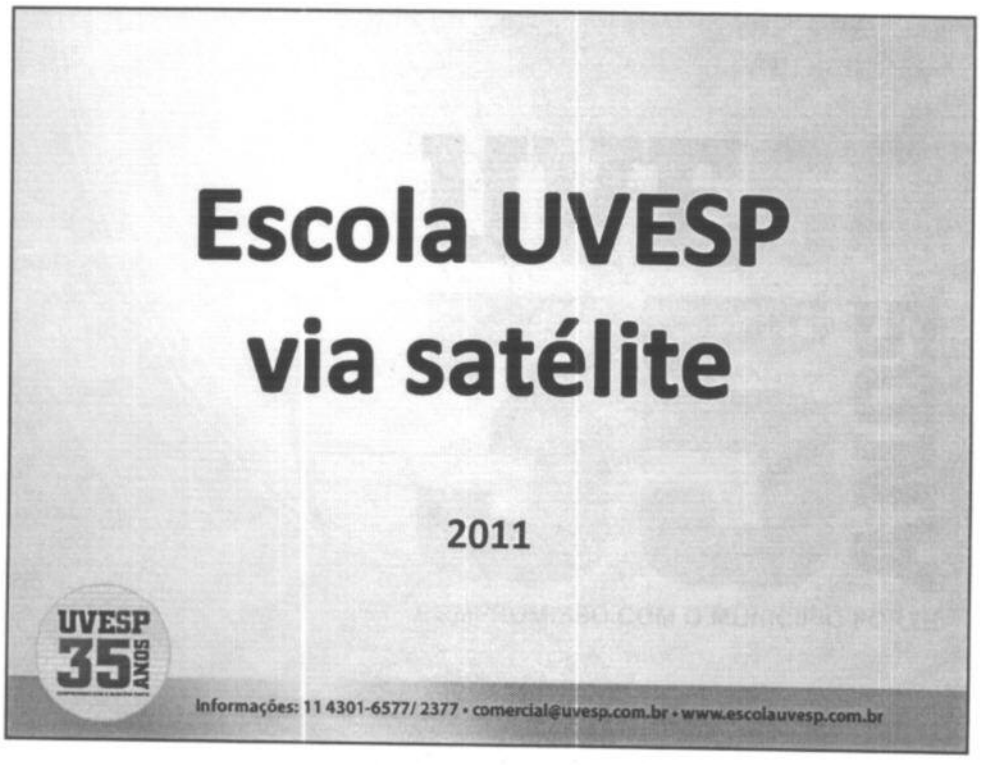
# Com Mensalidade de R$ 2.600

| Nº Médio de Alunos por Curso | Total de Alunos | Custo Aluno / mês |
|---|---|---|
| 20 alunos | 300 | R$ 8,66 |
| 30 alunos | 450 | R$ 5,77 |
| 40 alunos | 600 | R$ 4,33 |
| 50 alunos | 750 | R$ 3,46 |

UVESP 35 ANOS

Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br


Cursos para Administração Pública
• Consolidação das Leis
• Lei Orgânica
• Como Elaborar uma Lei
• O Papel da Comissão de Orçamento e Finanças
• Formação de Pregoeiros
• Organização e Estruturação das Câmaras Municipais
• Gestão Contratual e Licitação
• outros
UVESP 35 ANOS
1 curso por mês = R$ 1.700 ou 2 cursos por mês = R$ 2.600
Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br


Escola UVESP via satélite
2011
UVESP 35 ANOS
Informações: 11 4301-6577/ 2377 • comercial@uvesp.com.br • www.escolauvesp.com.br